

Modalidade: Dispensa de Licitação
Fundamentação Jurídica: Art. 29, X, da Lei
13.303/2016**Processo: DL 2026-02**
DGCO: 00044/2026
OC: 196658**CONTRATANTE****RAZÃO SOCIAL:** BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.
NOME FANTASIA: BBTS
CNPJ: 42.318.949/0013-18
ENDEREÇO: SEPN 508, Conjunto C, Lote 7, Asa Norte, Brasília - DF
CEP: 70740-543**CONTRATADA****RAZÃO SOCIAL:** TIM S.A.
CNPJ: 02.421.421/0001-11
ENDEREÇO: Avenida João Cabral de Mello Neto, nº 850, Bloco 01, Salas 501 a 1208, Barra da Tijuca, Rio de Janeiro - RJ
CEP: 22775-057**OBJETO RESUMIDO**

Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) receptivo.

VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

*A vigência deste contrato será por até **24 (vinte e quatro) meses**, contada da data de sua assinatura.*

VALOR DO CONTRATO

Valor total estimado de até **R\$ 140.889,70 (cento e quarenta mil, oitocentos e oitenta e nove reais e setenta centavos)**, por até **24 (vinte e quatro) meses**.

ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS

Reajuste anual mediante aplicação do **Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)**, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

Pareceres Jurídicos de aprovação da minuta contratual nos: Nº 602/2020, Nº 1166/2022, Nº 1423/2022, Nº 1698/2022, Nº 2630/2023, Nº 2023/2897, Nº 2024/3122, Nº 2024/3093, Nº 2024/3149 e Nº 2025/3751.



OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente contrato tem por objeto a prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) receptivo, no padrão de comunicação SIP (Session Initiation Protocol), por meio de códigos não geográficos (0800 ou 0300), NUN - Número Único Nacional (400X ou 300X) e DDR - Discagem Direta a Ramal, nas modalidades LOCAL, LDN - Longa Distância Nacional (DDD) e LDI - Longa Distância Internacional (DDI), contemplando demais serviços de valor adicionado/agregado, denominado neste contrato de STFC SIP receptivo, 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 ou parcial, exceto se previstas neste contrato.

Parágrafo Segundo - O presente contrato poderá ser alterado nas hipóteses elencadas no Regulamento de Licitações e Contratos da BBTS, 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 será por até **24 (vinte e quatro) meses**, contada da data de sua assinatura.

Parágrafo Primeiro - Os serviços deverão ser iniciados na data de assinatura do 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 no prazo estipulado;
- d. atraso injustificado no início do serviço;
- e. paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que a CONTRATANTE, como consequência, venha a sofrer;
- f. subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no contrato;

- g. desatendimento das determinações regulares da CONTRATANTE, decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;
- h. cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;
- i. decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- j. dissolução da sociedade ou o falecimento 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. não apresentar comprovante de garantia na forma da Cláusula Sétima para o cumprimento das obrigações contratuais;
- o. utilizar a CONTRATADA, em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais;
- p. deixar de comprovar os requisitos de habilitação, inclusive os que são avaliados nos documentos fiscais federais, o relativo aos débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho e o relativo ao FGTS dos seus empregados;
- q. vier a ser declarada inidônea pela União;
- r. vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- s. praticar atos lesivos, devidamente comprovados à Administração Pública, Nacional ou Estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846/2013.

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

- a. administrativamente, a qualquer tempo, por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nas seguintes situações:
 - i. não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
 - ii. cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
 - iii. lentidão do seu cumprimento, levando o CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço nos prazos estipulados;
 - iv. atraso injustificado no início do serviço;
 - v. paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;
 - vi. subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no contrato 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 - Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, observado o rito estabelecido no Regulamento de Licitações e Contratos da BBTS

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

Parágrafo Sexto - A rescisão acarretará, de imediato:

- a. 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\$ 140.889,70 (Cento e quarenta mil, oitocentos e oitenta e nove reais e setenta centavos)**, pela prestação dos serviços objeto deste contrato, cujos pagamentos serão efetuados de acordo com o **Documento nº 2** 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.



ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS

CLÁUSULA QUINTA - Os preços serão reajustados, pela CONTRATANTE, independentemente de pedido da CONTRATADA, mediante a aplicação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

Parágrafo Primeiro - Os preços serão reajustados exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade do contrato.

Parágrafo Segundo - Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

Parágrafo Terceiro - 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.

Parágrafo Quarto - 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.

Parágrafo Quinto - O reajuste será realizado por apostilamento.

Parágrafo Sexto - 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 (trinta) dias**, 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 **7 (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.



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\$ 7.044,49 (sete mil, quarenta e quatro reais e quarenta e nove centavos)**, correspondente a **5%** do valor deste contrato, como forma de garantir a perfeita execução de seu objeto.

Parágrafo Primeiro - A garantia deverá ser enviada por meio do e-mail contratos@bbts.com.br, no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos** contados da data de início dos serviços prevista no Parágrafo Primeiro da Cláusula Segunda, prorrogável por mais

10 (dez) dias, mediante aceitação pela CONTRATANTE de justificativa encaminhada pela CONTRATADA.

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

Parágrafo Terceiro - A modalidade de garantia escolhida deverá ser válida durante todo o período de vigência contratual, estendendo-se por mais **3 (três) 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 alteração ou atualização dos preços retroativa, o fornecedor deverá apresentar endosso à apólice original com efeitos retroativos, a fim de que o valor assegurado reflita o valor do contrato atualizado, inclusive no tempo.

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

Parágrafo Sexto - Quanto às modalidades de garantia:

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

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

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

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

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

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

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

vi) expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos Artigos 827 e 838 do Código Civil; e

vii) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

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

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

i) CONTRATANTE como beneficiário;

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 CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá solicitar formalmente à CONTRATADA a integralização da garantia, limitada a **5% (cinco por cento)** do novo preço. No caso de supressão, a alteração na garantia para adequação ao novo valor ocorrerá mediante solicitação expressa da CONTRATADA, respeitado o percentual de **5% (cinco por cento)** do novo preço 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 (cinco) dias úteis** contado da data em que for notificada formalmente pela CONTRATANTE.

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

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



CLÁUSULAS GERAIS

CLÁUSULA 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 trata as alíneas "a" e "b" acima.

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

Parágrafo Terceiro - Além dos documentos relacionados no *caput* desta cláusula, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE 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 **5 (cinco) dias** úteis a contar da data da entrega da reclamação, facultará a rescisão contratual, sem prejuízo do disposto na Cláusula Décima Sexta e da aplicação das penalidades estabelecidas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - A CONTRATADA responderá pecuniariamente por danos e/ou prejuízos que forem causados à CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de falha dos serviços ora contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dolosos de seus empregados. Assume a CONTRATADA, nesse caso, a obrigação de efetuar a respectiva indenização até o **5º (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 **48 (quarenta e oito) horas**, qualquer alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa.

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

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

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - A não utilização, pelas partes, de qualquer dos direitos assegurados neste contrato, ou na lei em geral, não implica em novação, não devendo ser interpretada como desistência de ações futuras. Todos os meios postos à disposição neste contrato são cumulativos e não alternativos, inclusive com relação a dispositivos legais.

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



CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

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

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

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

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



SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

Parágrafo Primeiro - Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo, observadas as normas do Regulamento de Licitações e Contratos da BBTS

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

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

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

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

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

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

- a) inexecução total ou parcial do contrato;
- b) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- c) atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;

- e) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- f) prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
- g) prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE;
- h) inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus empregados;
- i) descumprimento das obrigações deste Contrato, especialmente aquelas relativas às características dos serviços, previstas no **Documento nº 1** deste Contrato.

Parágrafo 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 30% (trinta por cento) do valor da nota fiscal/fatura do objeto 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.

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 OITAVA - A suspensão temporária poderá ser aplicada quando ocorrer:

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

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



CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUTA E INTEGRIDADE

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



DA DECLARAÇÃO E GARANTIA ANTICORRUPÇÃO

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

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

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

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



POLÍTICA DE COMPLIANCE

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



MATRIZ DE RISCO

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

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



DUE DILIGENCE

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

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



BOAS PRÁTICAS

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



CADASTRO DO FORNECEDOR NO PORTAL DO BANCO DO BRASIL

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA – Para a formalização dos instrumentos contratuais com a BBTS, 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 SEGUNDA – 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 ou serviços.

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

PRIVACIDADE, PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - 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.



DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA - 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.

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

INDICAÇÃO DOS SIGNATÁRIOS:

CONTRATANTE: BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

Nome: Tiago Martins Guedes

Cargo: Gerente de Divisão

Nome: Gruwer Iuri Maciel Nascimento

Cargo: Gerente Executivo

CONTRATADA: TIM S. A.

Nome: Umberto Napolitano

Cargo: Sales Manager

Nome: Monique Ibrahim Martins Leão

Cargo: Customer Assurance Manager

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

1.1. Prestação de serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) receptivo, no padrão de comunicação SIP (Session Initiation Protocol), por meio de códigos não geográficos (0800 ou 0300), NUN - Número Único Nacional (400X ou 300X) e DDR - Discagem Direta a Ramal, nas modalidades LOCAL, LDN - Longa Distância Nacional (DDD) e LDI - Longa Distância Internacional (DDI), contemplando demais serviços de valor adicionado/agregado, denominado neste contrato de STFC SIP receptivo, desde que façam parte do portfólio da CONTRATADA, conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

2. Especificações Técnicas:

2.1 Definição das responsabilidades do CONTRATANTE e da CONTRATADA;

2.1.1 Do CONTRATANTE:

2.1.1.1 Liberação dos acessos às dependências, equipamentos e sistemas que forem necessários para que os serviços sejam prestados e mantidos conforme especificado neste Termo de Referência e seus anexos. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar previamente as informações necessárias para acesso aos ambientes e atender às normas e políticas de segurança utilizadas pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.1.1.2 Será de responsabilidade e expensas da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, a infraestrutura interna das salas onde ficarão os equipamentos de terminação da CONTRATADA (caixa do Distribuidor Geral, circuitos elétricos, No-Break, climatização do ambiente, tubulações, calhas e esteiras internas) quando estes estiverem instalados em dependências da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e para uso da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, e de todo equipamento interno da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS (Central Telefônica Privada, Gateway, SBC, URA, DAC, etc.). Para instalação de equipamentos externos (exemplo: racks da operadora, roteadores) a infraestrutura é de responsabilidade e expensas da CONTRATADA.

2.1.1.3 A manutenção do cabeamento interno das dependências da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.1.2 Da CONTRATADA:

2.1.2.1 Prestar os serviços objeto deste Termo de Referência e seus anexos nas especificações e condições nele estabelecidas.

2.1.2.2 Garantir sigilo e inviolabilidade das informações que trafegam pela sua rede.

2.1.2.3 Instalação de equipamentos externos às dependências da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e infraestrutura necessária à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência e seus anexos, às suas expensas.

2.1.2.4 Executar, às suas expensas, a instalação dos meios de acesso necessários à prestação dos serviços, inclusive fornecer e instalar o cabeamento interno para conexão dos equipamentos da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS aos da CONTRATADA (SBC – DID SIP ou PABX - DID), sem quaisquer ônus adicionais à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.2 CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.2.1 A CONTRATADA deverá observar as normas e práticas emanadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e pelo Ministério das Comunicações - MINICOM.

2.2.2 O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados pela ANATEL.

2.2.3 Deverá ser possível a implementação de restrição de chamadas (bloqueio) por local de origem, tipo de terminal de origem (fixo, móvel ou telefone de uso público – TUP) e chamadas a cobrar, em função de data e hora ou outros critérios estabelecidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.2.4 Nos casos em que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS houver solicitado restrição de chamadas (bloqueio) e por erro ou falha da CONTRATADA os valores referentes a essas ligações vierem a ser apresentados no faturamento, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS glosará os valores indevidos, não se responsabilizando pelo pagamento.

2.2.5 A CONTRATADA deverá possuir/fornecer sem ônus adicionais, planos de continuidade de negócios que contemplem estratégias de contingência ou redundância para as redes com entroncamento SIP e com entroncamento digital (R2 e ISDN), a fim de evitar interrupções nos serviços prestados. Deve também atualizar e testar periodicamente seus planos de continuidade, no mínimo uma vez a cada semestre. A CONTRATADA deverá apresentar a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS esses planos e os respectivos relatórios dos testes realizados, para devida avaliação, conforme condições, indicadores e métricas estabelecidas no Anexo I-A – NMSE.

2.2.6 A CONTRATADA deverá possuir, manter atualizado e fornecer a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS fluxo de comunicação/acionamento emergencial a ser utilizado em situações de contingência. Conforme previsto no Anexo I-A – NMSE.

2.2.7 A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e a CONTRATADA, em comum acordo, elaborarão os Manuais de Procedimentos Operacionais (MPO) que descrevem de forma detalhada os procedimentos necessários para realização das atividades operacionais. Os manuais deverão ser elaborados em até 90 (noventa) dias, contados da data da assinatura do contrato, conforme condições, indicadores e métricas estabelecidas no Anexo I-A - NMSE.

2.2.8 A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS poderá acionar semestralmente a CONTRATADA para promoção de ajuste nos MPO.

2.2.9 O Portal de Serviços Web da CONTRATADA deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, em até 120 (cento e vinte) dias, contados da data da assinatura do contrato, conforme condições, indicadores e métricas estabelecidas no Anexo I-A - NMSE, com no mínimo as seguintes funcionalidades:

- 2.2.9.1 Abertura e fechamento de chamado técnico on-line;
- 2.2.9.2 Permitir anexar arquivos;
- 2.2.9.3 Fornecer status on-line da ocorrência em andamento;
- 2.2.9.4 Fornecer registro de todas as intervenções técnicas;

- 2.2.9.5 Fornecer registro de dia, mês, ano, hora, minuto de todos inícios e fins de tempo de pendências devido à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e a descrição do motivo;
- 2.2.9.6 Gerar relatórios técnicos de incidentes e intervenção;
- 2.2.9.7 Gerar relatórios Gerenciais de Níveis de Serviço;
- 2.2.9.8 Permitir aferição de cumprimento do NMSE de acordo com o Anexo I-A do Termo de Referência;
- 2.2.9.9 O acesso ao portal deverá ser realizado mediante a utilização de chave e senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às consultas e alterações dos serviços.
- 2.2.9.10 Deverão ser disponibilizados no mínimo dois perfis de acesso, sendo um para “gestor” e outro para “usuários”.
- 2.2.9.11 Disponibilizar informações estatísticas para acompanhamento da qualidade dos serviços contratados, tais como análise do completamento de chamadas, minutagem e quantidade de chamadas por origem detalhadas por UF e tipo de terminal (móvel e fixo), ocupação histórica dos entroncamentos SIP detalhada por hora e etc.
- 2.2.9.12 Disponibilizar, por meio do Portal Web, mapa/topologia por tipo de serviço (DNIS, MCDU, sites de entrega, localidades de origem, quantidade de sessões SIP, rota redundante (dupla abordagem), tabelas de transbordo e roteamento, tipos de bloqueio, menu do atendimento orientado a mensagens e número de lista, quando for o caso) que permita uma visão geral atualizada da configuração de cada serviço, com a funcionalidade de exportação destas informações para os formatos .pdf ou .xml.
- 2.2.9.13 Permitir a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS solicitações de:
- 2.2.9.13.1 Alterações nas tabelas de roteamento (temporárias—emergenciais e permanentes);
 - 2.2.9.13.2 Alteração de rotas;
 - 2.2.9.13.3 Ampliação de sessões SIP;
 - 2.2.9.13.4 Remanejamento de sessões SIP ou;
 - 2.2.9.13.5 Ativação de novos serviços;
 - 2.2.9.13.6 Imposição do aceite dos serviços pela equipe da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.
- 2.2.9.14 No caso de alteração de roteamento temporário, deverá ser possível a indicação do prazo previsto para o retorno à situação original.
- 2.2.9.15 O sistema deverá gerar alertas informando o encerramento do prazo previsto para o roteamento temporário por meio do Portal e de e-mails.
- 2.2.9.16 Para a ativação, alteração ou cancelamento de serviços, o Portal deverá permitir o preenchimento dos seguintes dados:
- 2.2.9.16.1 Tipo de solicitação (ativação/alteração/cancelamento);
 - 2.2.9.16.2 Nome do Serviço;
 - 2.2.9.16.3 Número do Serviço (400X/300X, 0800, 0300, DDR) / DNIS do Serviço;
 - 2.2.9.16.4 MCDU;
 - 2.2.9.16.5 Abrangência do Serviço (nacional, regional ou local);
 - 2.2.9.16.6 Quantidade de sessões SIP;
 - 2.2.9.16.7 Rota (s) de entrega;
 - 2.2.9.16.8 Rota Redundante (Dupla abordagem);
 - 2.2.9.16.9 Restrição de chamadas (bloqueio);

- 2.2.9.16.10 Inclusão de anexos necessários à configuração dos serviços: Tabela de roteamento e transbordo, arquivos de áudio;
 - 2.2.9.16.11 Fraseologia das mensagens de configuração do serviço;
 - 2.2.9.16.12 Demais observações necessárias.
- 2.2.9.17 Após a solicitação da alteração, ativação, cancelamento de serviços e registro de chamados técnicos, o Portal deverá gerar um protocolo com número único e data e hora da solicitação.
- 2.2.9.18 O Portal deverá permitir a visualização atualizada do "status" de todas as solicitações para a indicação do cumprimento do Nível Mínimo de Serviços Exigido no Anexo I-A - NMSE.
- 2.2.9.19 Disponibilizar área para comunicação de manutenção programada.
- 2.2.9.20 Para o caso de indisponibilidade do Portal Web, a CONTRATADA deverá fornecer um número 0800 e e-mail corporativo para registro de chamado técnico e acompanhamento dos registros de chamados.
- 2.2.10 São de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do Portal Web.
- 2.2.11 A CONTRATADA será responsável por manter atualizado o portal a cada alteração ou inclusão de serviços, no prazo de até 5 dias úteis. A não atualização das informações no portal será tratada pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS como uma indisponibilidade, e resultará na abertura de um chamado.

2.3 Orientações técnicas para utilização da solução:

- 2.3.1 A CONTRATADA deverá apresentar 1 (um) manual ou conjunto de documentos didáticos a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, em até 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato, na forma de PDF e/ou PowerPoint, a ser utilizado em evento de orientação técnica aos funcionários da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS avaliará previamente em até 5 (cinco) dias úteis e devolverá aprovado ou com solicitações/sugestões de ajustes. Este manual tem como objetivo prover conhecimentos necessários para o acompanhamento da implantação, manutenção e operação da solução.
- 2.3.2 Deverá ser fornecida a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS orientação de caráter teórico e prático, abrangendo no mínimo os aspectos relacionados à topologia do sistema, protocolos utilizados nos entroncamentos entre central PABX/DAC, Gateways, SBC e entre as centrais de hierarquia superior do STPC, características técnicas e operacionais.
- 2.3.3 A CONTRATADA, em até 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato, deverá iniciar os treinamentos de orientação técnica geral com a equipe de suporte da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.
- 2.3.4 A orientação técnica geral deverá ser realizada remotamente via solução de videoconferência, com carga horária mínima de 8 (oito) horas, em dois períodos (manhã e tarde), com quatro horas de duração cada período, em duas turmas distintas (turma 1 de manhã, turma 2 à tarde). Totalizando 4 turmas de 12 pessoas ou 3 turmas de 16 pessoas, treinando-se 48 (quarenta e oito) pessoas.
- 2.3.5 A CONTRATADA deverá fornecer para cada participante 1 (um) manual ou conjunto de documentos didáticos para cada evento frequentado. Este manual ou conjunto de documentos didáticos deverá ser entregue pela CONTRATADA aos participantes, ou a

representante da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, em até 2 (dois) dias úteis antes do início do evento. Este manual deverá ser disponibilizado em PDF.

2.3.6 Durante o período de vigência do contrato a CONTRATADA deverá realizar anualmente uma apresentação técnica, sem ônus adicionais para a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, informando sobre inovações tecnológicas e relatórios estatísticos de performance.

2.3.7 Toda documentação gerada será de propriedade da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, podendo ser utilizada para futuras reproduções sem objetivos comerciais.

2.3.8 A CONTRATADA, na entrega do Portal de Serviços Web, também deverá realizar orientação técnica específica sobre a sua operacionalização, assim como disponibilizar respectivo manual de operação. Este manual deverá ser disponibilizado em PDF.

2.4 Especificações técnicas dos serviços

2.4.1 INFORMAÇÕES PRELIMINARES

2.4.2 A infraestrutura da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS é composta atualmente por 04 (quatro) sites (datacenter), localizados em São Paulo (SP), Osasco (SP) e Brasília (DF). A entrega dos serviços se dará em ambos os endereços com capacidade mínima para 150 (cento e cinquenta) conexões simultâneas em cada um dos sites. Os endereços são os seguintes:

2.4.2.1 DCDF: Parque Tecnológico Capital Digital, Torto – Brasília/DF– CEP – 70.635-825

2.4.2.2 DCSP: Rua Verbo Divino, 1830 - 6º Andar - São Paulo/SP – CEP 04719-907

2.4.2.3 Ascenty Data Centers SP2: Ascenty SPO02 - Avenida Roberto Pinto Sobrinho, 350 Galpão 1 a 6 - Parque Industrial Mazzei - Osasco - 06268-120

2.4.2.4 Ascenty Data Centers SP4: R. Bento de Souza Borges, 21 - Industrial Anhanguera CEP 06276-016 Osasco SP

2.4.2.5 No que se refere as ligações o tráfego deverá ser entregue sempre em dois dos datacenters listados acima, conforme pedido da BBTS, havendo sempre configurações para tráfego de contingência para os casos de falhas técnicas na infraestrutura da CONTRATADA ou da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, que afete de alguma forma o recebimento do tráfego.

2.4.2.6 A critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, a qualquer época, poderá ser incluído ou excluído do contrato qualquer número de acesso (NUN ou código não-geográfico).

2.4.2.7 A critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS poderão ser alterados ou incluídos os pontos de entrega de qualquer serviço objeto dessa contratação.

2.4.3 MODALIDADES PARA OS CÓDIGOS NÃO GEOGRÁFICOS

2.4.3.1 Os códigos não geográficos serão entregues com diferentes formas de tarifação, que dependerão das localidades de origem e de destino, além do tipo de terminal de origem (fixo ou móvel), nas seguintes modalidades:

2.4.3.1.1 0800 LOCAL: Chamadas originadas em terminais fixos, quando a localidade de origem e de destino das ligações pertencerem à mesma área de tarifação local.

2.4.3.1.2 0800 REMOTO: Chamadas originadas em terminais fixos, quando a localidade de origem e de destino das ligações NÃO pertencerem à mesma área de tarifação local.

2.4.3.1.3 0800 MÓVEL: Chamadas originadas a partir de terminais móveis, independentemente da localização geográfica do terminal de origem.

2.4.3.1.4 0300 LOCAL: Quando a localidade de origem e de destino das ligações pertencerem à mesma área de tarifação local, independentemente do tipo de terminal de origem (fixo ou móvel).

2.4.3.1.5 0300 REMOTO: Quando a localidade de origem e de destino das ligações NÃO pertencerem à mesma área de tarifação local, independentemente do tipo de terminal de origem (fixo ou móvel).

2.4.4 NUN

2.4.4.1 A CONTRATADA deverá ofertar o serviço Número Único Nacional obrigatoriamente nas localidades constantes do site da Anatel (www.anatel.gov.br), disponível para consulta através do Sistema de Gerenciamento de Área Local (SGAL).

2.4.4.2 Quando solicitado a CONTRATADA deverá ativar um NUN associado ao 0800 correspondente (par 400X ou 300X/0800), o qual deverá ser único em todo o país.

2.4.4.3 NUN LOCAL – Serviço para transporte de chamadas nos equipamentos da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS quando a localidade de origem e de destino pertencerem à mesma área de tarifação local, sem custo de transporte para a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.4.4.4 NUN REMOTO – Serviço para transporte de chamadas quando a localidade de origem e de destino não pertencerem à mesma área de tarifação local, sendo o custo de transporte atribuído a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.4.5 FORMA DE DISTRIBUIÇÃO DAS CHAMADAS

2.4.5.1 O serviço deverá disponibilizar distribuição de chamadas nas seguintes formas:

2.4.5.1.1 PERCENTUAL: Permite a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS distribuir o volume de chamadas, de forma percentual, entre os pontos de destino estabelecidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, independente do entroncamento ser SIP;

2.4.5.1.2 ROTEAMENTO: Permite a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS direcionar as chamadas, por rota de transbordo, entre os pontos de destino estabelecidos pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, independente do entroncamento ser SIP;

2.4.5.1.3 No caso de alteração futura da modalidade de distribuição das chamadas, não haverá ônus para a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.4.6 COMUNICAÇÃO SIP

2.4.6.1 A solução de comunicação deverá utilizar protocolo de sinalização SIP, protocolos RTP (Real-time Transport Protocol) ou SRTP (Secure RTP) e utilizar os codecs G.711μ ou G.711a para transmissão de voz, além de suportar os codecs G.722, G.729 A, G.729 B e G.729 AB, de acordo com as RFC 3621, RFC 3550 e RFC 3711.

2.4.6.2 A solução de comunicação da CONTRATADA deverá estar em conformidade com a especificação base do SIP (RFC 3261), com as RFC que a atualizam, com as que estendem suas funcionalidades e que sejam pertinentes a solução arquitetônica SIP utilizada na prestação do serviço a CONTRATANTE.

2.4.6.3 Os SIP Trunks deverão ser dimensionados pela CONTRATADA de forma a atender todas sessões SIP com o codec G711µ ou G711a, incluindo os cabeçalhos e criptografia. A CONTRATADA deverá garantir que as chamadas dentro de sua rede utilizem o codec solicitado no SBC (Session Border Controller) da CONTRATANTE não permitindo transcodificação ou redução na quantidade de amostras, que podem afetar a qualidade da chamada.

2.4.6.4 Todos os enlaces de acesso deverão ser redundantes e instalados em links de mesma capacidade em localidades distintas, sendo o roteamento das chamadas entrantes e o balanceamento das mesmas de responsabilidade da CONTRATADA, devendo obedecer às regras de balanceamento de acordo com a configuração a ser solicitada pela CONTRATANTE, podendo esta ser alterada para melhorar a performance do produto.

2.4.6.5 A CONTRATADA deverá fornecer uma faixa de no mínimo 06 (seis) IP por link, pois estes IP irão contribuir na construção dos nós de alta disponibilidade.

2.4.6.6 Todos os links deverão ter seus pacotes marcados com priorização de tráfego de acordo com padrão estabelecido, onde todos os equipamentos do link de dados da CONTRATADA deverão suportar a marcação QoS ou CoS nos pacotes de sinalização (SIP), Media Voz e Vídeo (RTP/SRTP). Todos os equipamentos deverão ser capazes de interpretar o QoS (ToS (Layer 3) e CoS (Layer 2)).

2.4.6.7 Permitir conexões de SIP Trunk utilizando TLS RFC 8446 versão 1.3 para a camada de transporte.

2.4.6.8 Permitir tráfego de mídia SRTP RFC 3711 para permitir que a mídia seja criptografada.

2.4.6.9 A variação de perda de pacotes RTP/SRTP não poderá ser superior a 1%, a variação do Jitter RFC 3393 não poderá ser superior a 0,5% e a latência deverá ser inferior a 50 ms. A latência considerada é a soma do atraso na propagação, transmissão e no processamento de todos os equipamentos.

2.4.6.10 O SBC de borda da CONTRATADA deverá permitir a gestão da qualidade do tráfego RTP/SRTP, e do Jitter com indicadores por cada canal, com os índices de perdas de pacotes e Jitter.

2.4.6.11 As métricas de qualidade de voz na comunicação SIP deverão estar de acordo com as condições, indicadores e métricas estabelecidas no Anexo I-A – NMSE.

2.4.7 FORMA DE ENTREGA DO TRÁFEGO

2.4.7.1 Todos os itens citados abaixo deverão ser atendidos sem ônus para a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS:

2.4.7.1.1 Deverá ser por meio de entroncamento SIP e disponibilizado em fibra óptica, de acordo com o especificado neste Termo de Referência. Esses acessos e o tráfego deverão ser distribuídos entre 02 (duas) ou mais rotas redundantes em cada acesso físico da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e na rede da CONTRATADA, garantindo assim, maior disponibilidade do serviço. Neste caso a CONTRATADA deverá apresentar documentação da arquitetura SIP comprovando a redundância de rotas na rede do STFC e em cada acesso físico da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.4.7.1.2 A CONTRATADA deverá dimensionar todos os entroncamentos SIP, considerando a largura de banda do codec G711, de forma a atender o limite máximo de sessões simultâneas - Locais de Entrega dos Serviços:

Site	Receptivo
DC-SP	150
DC-DF	150
Ascenty Data Centers SP3	150
Ascenty Data Centers SP4	150

2.4.7.1.3 Para os casos da entrega de tráfego em protocolo SIP, não será aceita conversão de entroncamento digital para SIP. Por exemplo não será aceito entrega de entroncamento digital no local da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e conversão por meio de gateway ou SBC desse entroncamento digital em SIP para conexão aos equipamentos de telefonia da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.4.7.1.4 A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS informará os números (DDR) em que o serviço deverá ser entregue por meio de números de lista.

2.4.7.1.5 A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS poderá solicitar o compartilhamento de acessos digitais e SIP por diversos números (0800 e/ou NUN) em cada um dos seus pontos de entrega.

2.4.7.1.6 A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS poderá solicitar a qualquer momento alterações na configuração do compartilhamento dos acessos pelos diversos números (0800 e/ou NUN).

2.4.7.1.7 A CONTRATADA deverá efetuar as configurações de roteamento e transbordo, conforme definição da CONTRATANTE.

2.4.7.1.8 A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS poderá solicitar a qualquer momento alterações na configuração de roteamento dos serviços.

2.4.7.1.9 A CONTRATADA deverá manter atualizada, imediatamente após qualquer tipo de alteração, uma base de dados consolidada de roteamento e transbordo de todos os serviços da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS. Esta base de dados atualizada deverá ser disponibilizada a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS por meio do Portal Web, com a respectiva data da última atualização.

2.4.7.1.10 A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS informará os locais e a forma de entrega para os novos serviços que vierem a ser solicitados.

2.4.7.1.11 Na conexão com os equipamentos da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, o SBC de borda ou a Central Telefônica da CONTRATADA deverá fornecer o ANI (Automatic Number Identification) das chamadas, salvo restrição por opção do assinante.

2.4.7.1.12 Na conexão com os equipamentos da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, o SBC de borda ou a Central Telefônica da CONTRATADA deverá fornecer DNIS (Dialed Number Identification Service) das chamadas.

2.4.7.1.13 As quantidades de tráfego histórico de cada número são as utilizadas de Agosto/2024 a Julho/2025, tendo caráter meramente informativo e se encontram relacionadas na tabela abaixo:

Tipo	Serviço	Volume em minutos (12 meses)
Receptivo	NUN Remoto	59.979
	0800 Local	187
	0800 Remoto	1.129
	0800 Móvel	20.483

2.4.8 INFRAESTRUTURA

2.4.8.1 Será de responsabilidade e expensas da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, a infraestrutura interna das salas nas dependências da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS onde ficarão os equipamentos de terminação da CONTRATADA (caixa do Distribuidor Geral, circuitos elétricos, No-Break, climatização do ambiente, tubulações, calhas e esteiras internas), e o equipamento interno da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS (SBC, Central Telefônica Privada, URA, DAC).

2.4.8.2 Para instalação de equipamentos externos (exemplo: racks da operadora, roteadores da operadora) a infraestrutura é de responsabilidade e expensas da CONTRATADA.

2.4.8.3 A CONTRATADA deverá executar a instalação dos meios de acesso necessários à prestação dos serviços, inclusive fornecer e instalar o cabeamento interno para conexão dos equipamentos da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS aos da CONTRATADA (SBC – roteador ou Gateway - DID), sem quaisquer ônus adicionais a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS. A manutenção do cabeamento interno será de responsabilidade da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.4.8.4 O cabeamento interno dos datacenters deverá utilizar cabeamento de rede com conector 8P8C (RJ-45). Nos demais pontos, a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, o cabeamento interno poderá utilizar cabeamento de rede com conector 8P8C (RJ-45).

2.4.8.5 Nas localidades dos Datacenters o fornecimento de infraestrutura deverá seguir os seguintes requisitos:

2.4.8.5.1 A CONTRATANTE deverá contemplar a arquitetura com 2 localidades, sendo um Datacenter (DC) ativo-ativo, DCDF, em Brasília-DF; e um DC ativo-ativo em São Paulo-SP, DCSP.

2.4.8.5.2 A arquitetura do sistema de SBC possui 2 (dois) equipamentos de SBC em cada uma das 3 localidades, com redundância local e entre os mesmos.

2.4.8.6 Em caso de necessidade de expansão da infraestrutura para a adequada prestação dos serviços contratados, a CONTRATADA, sem ônus adicionais para a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, ficará responsável pelo provimento e redimensionamento da infraestrutura própria e pela comunicação tempestiva a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS das providências a seu cargo.

2.4.8.7 No caso de alteração de endereço de entrega dos serviços, a CONTRATADA deverá providenciar a migração desses serviços sem ônus adicionais para a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.4.8.8 No caso de criação de novo serviço, em local de entrega não previsto no item 2.6.2, a CONTRATADA deverá providenciar a infraestrutura para adequada prestação desse serviço sem ônus adicionais para a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS em até 20 dias a partir da solicitação.

2.4.9 MENSAGENS PERSONALIZADAS

2.4.9.1 A CONTRATADA veiculará mensagens personalizadas previamente definidas a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, sem ônus adicionais. A gravação da mensagem personalizada deverá ser realizada pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.4.10 SERVIÇO DE ATENDIMENTO ORIENTADO A MENSAGENS

2.4.10.1A CONTRATADA deverá prover função de atendimento orientado a mensagens para segmentação e direcionamento das chamadas, considerando até dez opções de escolha pelo cliente, em no mínimo dois níveis, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, abrangendo as ligações destinadas ao serviço, totais ou parciais.

2.4.10.2A segmentação das chamadas tem como objetivo proporcionar melhor distribuição do tráfego, otimizar a topologia de rede, facilitar os procedimentos de configuração e permitir melhor gestão operacional do sistema.

2.4.10.3O equipamento ou função de atendimento orientado a mensagens, assim como a fraseologia, configuração das suas funcionalidades e suporte operacional serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, cujos serviços deverão ser disponibilizados sem quaisquer ônus adicionais ao contrato.

2.4.10.4A gravação da fraseologia poderá ser realizada pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS ou pela CONTRATADA, permitindo-se para este caso, a subcontratação do serviço.

2.4.10.5A gravação da fraseologia realizada pela CONTRATADA está limitada a 2 (dois) acionamentos por mês, não cumulativo (Ex.: gravação das mensagens de uma árvore completa de atendimento orientado contabilizará um acionamento). Não haverá limite de acionamentos para os casos em que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS fornecer a gravação da fraseologia.

2.4.10.6O texto da fraseologia será sempre fornecido pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, ficando a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, oferecer, ou não, a mensagem previamente gravada.

2.4.10.7Caso a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS forneça a mídia com a mensagem, esta poderá ser disponibilizada em arquivos com extensões difundidas como, por exemplo, MP3, WMA, Midi, Wave.

2.4.10.8Eventuais necessidades de ajustes no formato da mídia ou nos arquivos deverão ser realizadas pela CONTRATADA, sem ônus para a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

2.4.10.9A CONTRATADA deverá implantar, excluir ou alterar itens de vocalização e variáveis de decisão, conforme condições, indicadores e métricas estabelecidos no Anexo I-A – NMSE. Se a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS oferecer a mensagem gravada as métricas serão distintas de quando a gravação for feita pela CONTRATADA.

2.4.10.10 A contabilização das chamadas, para efeito de cobrança, deverá ser considerada apenas após a entrega e atendimento efetivo pelos sistemas da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, por um período de pelo menos 3 (três) segundos, ou seja, as chamadas desconectadas antes do encaminhamento a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS não deverão ser contabilizadas.

2.5 TARIFAÇÃO

2.5.1 O tempo mínimo de tarifação é de 30 (trinta) segundos.

2.5.2 A partir do 31º (trigésimo primeiro) segundo a unidade de tempo de tarifação é de 6 (seis) segundos, onde será cobrado 1/10 (um décimo) do preço do minuto.

2.5.3 Deverá ser cotado o preço “flat”, ou seja, o preço do minuto independará do dia e da hora da chamada.

2.5.4 Somente deverá ser cobrado o que foi efetivamente utilizado. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS não se obriga a arcar com ônus financeiro da não utilização do volume de tráfego histórico informado, para efeito de precificação, no presente Termo de Referência.

2.6 CRONOGRAMA E PRAZOS PARA IMPLANTAÇÃO:

2.6.1 Cronograma de migração/portabilidade

2.6.1.1 A migração/portabilidade dos números da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e as demais fases/etapas deverão ocorrer nos prazos estipulados no cronograma a seguir. Durante o período de migração, a CONTRATADA deverá designar responsável(is) para acompanhamento semanal do andamento das fases indicadas no cronograma. Este(s) responsável(is) atuará(ão) nas atividades necessárias a migração dos serviços, incluindo, planejamento e documentação da migração dos serviços, encaminhamento e tratamento dos chamados técnicos e a apresentação de relatórios de Níveis Mínimos de Serviço (NMSE).

Etapas do cronograma		Prazo (dias corridos)	Fase/Etapa de referência
1	Evento Orientação Técnica Geral	30	Assinatura do contrato
2	O serviço deve estar operacional com instalação de equipamentos, entrega dos troncos, portabilidade/migração dos números, nos endereços informados no item 12.2	60	Assinatura do contrato
3	MPO – Manual de Procedimentos Operacionais	90	Assinatura do contrato
4	Portal WEB e sua respectiva orientação técnica específica	120	Assinatura do contrato

2.7 MANUTENÇÃO DOS NÚMEROS TELEFÔNICOS (NÃO GEOGRÁFICOS E NUN) ATUALMENTE UTILIZADOS:

2.7.1 Deve haver a manutenção dos números telefônicos (NÃO GEOGRÁFICOS e NUN) atualmente utilizados.

2.7.2 A portabilidade numérica será realizada conforme as normas vigentes da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), sem prejuízo à continuidade dos serviços e sem ônus adicional à CONTRATANTE, salvo quando expressamente acordado entre as partes.

2.7.3 Caso haja qualquer impedimento técnico ou regulatório para a manutenção de algum número, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE, apresentando justificativa detalhada e propondo alternativas que minimizem impactos operacionais.



3. Informações de Faturamento:

CNPJ de faturamento: 42.318.949/0013-18

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

Bairro: Asa Norte CEP: 70740-543
Inscrição Estadual: 07.322.007/002-03

4. Condições de Aceite:

- 4.1. Os serviços serão considerados aceitos após a comprovação dos técnicos da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS que os requisitos técnicos constantes do presente projeto básico foram devidamente cumpridos, após o que haverá a autorização para início do faturamento.

5. Homologação:

- 5.1. Os serviços serão considerados homologados a partir da comprovação pelos técnicos da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS que as chamadas telefônicas estiverem sendo roteadas e entregues nos sites da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS em Brasília (DF) e São Paulo (SP) de acordo com as especificações contidas no presente Termo de Referência.

6. Condições de Pagamento:

- 6.1. O detalhamento das notas fiscais/faturas deverá ser entregue pela CONTRATADA, até o décimo dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, exclusivamente no padrão FEBRABAN, na versão mais atual (conforme www.febraban.org.br), através de meio de comunicação estabelecido entre a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e a CONTRATADA.
- 6.2. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS analisará o detalhamento em até 10 (dez) dias corridos, contados da entrega. Caso o detalhamento não seja fornecido no padrão e/ou forma do item (a) especificado, a fatura deverá ser reapresentada e o prazo, de 10 (dez) dias corridos, será reiniciado para avaliação pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.
- 6.3. As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas após a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS ter analisado e validado o detalhamento, sendo esta a condição para o pagamento pelos serviços prestados e serão entregues, contendo os valores faturados para cada serviço contratado.
- 6.4. As chamadas referentes ao NUN LOCAL deverão constar no detalhamento do faturamento.
- 6.5. O faturamento se dará de acordo com o serviço medido em cada ciclo de medição. O ciclo de faturamento deverá preferencialmente englobar o mês inteiro da prestação do serviço, ou seja, de 1(um) a 28 (vinte e oito), de 1 (um) a 29 (vinte e nove), de 1(um) a 30 (trinta) ou de 1(um) a 31 (trinta e um) de cada mês.
- 6.6. Caso a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS identifique erros no detalhamento, a CONTRATADA será formalmente comunicada para providenciar a correção da nota fiscal/fatura.
- 6.7. O pagamento mensal será apurado de acordo com a utilização dos serviços, podendo haver variação entre a quantidade de minutos efetivamente utilizados e a quantidade de minutos estimada, constante no item 3 – Apresentação da Proposta.
- 6.8. A qualquer momento, após o aceite da fatura eletrônica, sendo identificada cobrança indevida, serão informados à CONTRATADA para que, se for o caso, seja feito a glosa do valor correspondente nos documentos de cobrança atual ou subsequentes.

- 6.9. Os serviços apresentados para faturamento com prazo superior a 90 (noventa) dias, contatos a partir da sua efetiva prestação, deverão ser apresentados em fatura separada, devendo ser enviado também seu detalhamento a parte. O prazo para o pagamento desses serviços será definido em negociação entre a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e a CONTRATADA.
- 6.10. O pagamento será creditado, mensalmente em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da CONTRATADA, em até 30 dias 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.
- 6.11. 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.
- 6.12. A BB Tecnologia e Serviços poderá utilizar plataforma digital para o processo de faturamento e recepção de notas fiscais.

7. Multa:

- 7.1. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS poderá aplicar à CONTRATADA multa por inexecução total ou parcial do contrato correspondente a até 20% (vinte por cento) do valor da nota fiscal/fatura de serviços apresentada no mês anterior à ocorrência dos eventos que motivarem a multa.
- 7.2. Em caso de reincidência, o valor da multa será elevado em 1% (um por cento) a cada reincidência, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor da nota fiscal/fatura de serviços apresentada no mês anterior.
- 7.3. 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.
- 7.4. A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados diretamente ou judicialmente.
- 7.5. A CONTRATADA desde logo autoriza a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS a descontar dos valores por ele devidos o montante das multas a ela aplicadas.

8. Acordo do Nível de Serviço:

- 8.1. Conforme Anexo I-A NMSE.

9. Aspectos de Segurança:

- 9.1. Os empregados, sócios, diretores e mandatários da CONTRATADA, deverão manter total sigilo e confidencialidade dos serviços prestados à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de todas ou parte das informações ou documentos a ele relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados.
- 9.2. A empresa também deverá respeitar as imposições relativas ao sigilo bancário.

- 9.3. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS analisará a liberação dos acessos às dependências, equipamentos e sistemas que forem necessários à prestação dos serviços, a fim de que os serviços sejam prestados e mantidos em conformidade com os termos desta especificação.
- 9.4. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar previamente as informações necessárias para acesso aos ambientes e atender às normas e políticas de segurança utilizadas pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.

10. Vigência:

- 10.1. O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contada a partir da data de sua assinatura.

11. Reajuste:

- 11.1. Os preços serão reajustados, pela CONTRATANTE, independentemente de pedido da CONTRATADA, mediante a aplicação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.
- 11.2. Os preços serão reajustados exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 11.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 11.4. 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.
- 11.5. 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.
- 11.6. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. Matriz de Risco:

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCÇÃO DO RISCO
Risco atinente ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante

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

13. Qualificação Econômico-Financeira:

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

13.1.1. 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.

13.1.1.1. 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.

13.1.1.2. 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.

13.1.2. 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:

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

13.1.3. 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.

14. Qualificação Técnica:

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

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

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



15. Due Diligence:

- 15.1. 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.



16. Garantia Financeira da Execução Contratual:

- 16.1. Será exigida garantia de 5% sobre o valor contratado, nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16.
- 16.2. A garantia deverá ser válida durante todo o período de vigência do contrato, estendendo-se por mais 3 meses após o término desse período.



17. Gestão de Continuidade de Negócios (GCN):

- 17.1. 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 naturais, greves nos meios de transporte, pandemias, entre outros.



18. Obrigações do Contratante

- 18.1. Disponibilizar as informações que dependem da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, os acessos físicos e lógicos necessários à prestação dos serviços.
- 18.2. Analisar, validar e autorizar os documentos nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.



19. Obrigações da Contratada

- 19.1. Prestar os serviços contratados conforme especificados neste Termo de Referência e seus Documentos anexos.



20. Quantificação ou estimativa prévia do volume de serviços demandados ou quantidade de bens a serem fornecidos, para comparação e controle

- 20.1. Os volumes em minutos projetados para os 24 (vinte e quatro) meses de contrato.

Tipo	Serviço	Volume em minutos (24 meses)
Receptivo	NUN Remoto	131.954
	0800 Local	411
	0800 Remoto	2.484
	0800 Móvel	45.063

 ANEXO I-A – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO (NMSE)

1. Definições da Prestação do Serviço:

Escopo do Contrato	<p>A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, por meio de códigos não geográficos e de Número Único Nacional, contemplando demais serviços de valor adicionado/agregado.</p> <p>A CONTRATADA assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.</p> <p>A CONTRATADA ficará desobrigada do cumprimento dos níveis de serviço enquanto a prestação de serviços estiver prejudicada em função de impedimento ou retardo decorrente de responsabilidade comprovada da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.</p>
Disponibilidade do Serviço	<p>Os serviços deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, inclusive fins de semana e feriados.</p>
Suporte Técnico	<p>A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento e suporte à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de serviço telefônico gratuito e também por meio do portal Web, para registro de chamados técnicos.</p> <p>A CONTRATADA será responsável pelo gerenciamento dos chamados técnicos e o tempo de atendimento será contado a partir do momento da abertura do bilhete pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.</p> <p>Os chamados técnicos somente serão encerrados após o aceite formal da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, via portal ou sistema.</p> <p>A CONTRATADA deverá disponibilizar informações à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS pelo portal Web ou pela sua central de atendimento da situação de atendimento do chamado técnico, o diagnóstico, as providências adotadas e/ou implementadas e a data e hora da solução do incidente.</p> <p>Todo incidente aberto pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS junto à central de atendimento deverá ser imediatamente cadastrado na ferramenta de acompanhamento pela CONTRATADA.</p> <p>O chamado da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS permanecerá aberto até que a CONTRATADA solucione o incidente e providencie o encerramento do chamado com o respectivo aceite formal da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS. Para dar a concordância no fechamento do chamado, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS verificará se o incidente foi solucionado, caso não tenha sido, o chamado permanecerá aberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado técnico.</p>

	<p>Em caso de necessidade de prorrogação dos prazos de Tempo de Ativação e Tempo de Alteração do Serviço, a CONTRATADA submeterá para a análise da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, em até 5 (cinco) dias úteis corridos a partir da solicitação do serviço, documento denominado Projeto Especial para justificar a solicitação de prorrogação no prazo especificado.</p> <p>Ficará a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS analisar as propostas recebidas dentro do prazo, acatar total ou parcialmente ou discordar totalmente da proposta. Caso a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS discorde da proposta ficará mantido o prazo original da solicitação de serviço.</p> <p>Para os serviços entregues em entroncamento digital haverá a seguinte subdivisão: Tipo 1: Tempo de ativação de novos serviços em local já atendido pela CONTRATADA e com disponibilidade de infraestrutura</p> <p>Tipo 2: Tempo de ativação de novos serviços em local atendido pela CONTRATADA, mas sem infraestrutura ou em local ainda não atendido pela CONTRATADA.</p>												
Janela de Manutenção	<p>A CONTRATADA deverá enviar à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS um cronograma mensal com as manutenções programadas em sua rede que ocasionarem interrupções ou degradação dos serviços contratados.</p> <p>As paradas programadas para manutenção do serviço estarão sujeitas à aprovação da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, e não serão contabilizadas como período de indisponibilidade, desde que comunicadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS efetue a concordância com a manutenção.</p> <p>Caso a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS não seja comunicado no prazo estabelecido ou não concorde com o agendamento da manutenção, a interrupção ou degradação do serviço será considerada como indisponibilidade no cálculo dos Níveis de Serviço.</p>												
Pontos de Contato e Escalamento	<p>Para assegurar que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS receberá atenção da alta gestão em incidentes não resolvidos, a CONTRATADA deverá operar com um procedimento de escalamento, a fim de que qualquer incidente ou problema não resolvido seja notificado para o pessoal de operação e gerência, com prioridade definida por sua gravidade.</p> <p>Os prazos e os níveis hierárquicos que serão acionados no caso de persistência de violação de uma determinada meta constam na Planilha de Níveis de Serviço. Os níveis de escalamento são definidos conforme a seguir:</p> <table border="1" data-bbox="427 1608 1485 1856"> <thead> <tr> <th>Nível de escalamento</th> <th>BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS</th> <th>CONTRATADA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Gerente de Equipe</td> <td>De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Gerente de Divisão</td> <td>De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Gerente Executivo</td> <td>De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA</td> </tr> </tbody> </table>	Nível de escalamento	BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS	CONTRATADA	1	Gerente de Equipe	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA	2	Gerente de Divisão	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA	3	Gerente Executivo	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA
Nível de escalamento	BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS	CONTRATADA											
1	Gerente de Equipe	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA											
2	Gerente de Divisão	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA											
3	Gerente Executivo	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA											

Relatórios de Níveis de Serviço	<p>A CONTRATADA deverá consolidar e fornecer à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS relatórios mensais com informações de acompanhamento do atendimento dos Níveis de Serviço contendo as informações solicitadas nos indicadores especificados neste documento.</p> <p>Os relatórios compilados de acompanhamento de atendimento aos Níveis de Serviços, deverão ser disponibilizados, de forma automatizada, através da ferramenta Web de acompanhamento, a ser fornecida pela CONTRATADA mensalmente até o 10º dia útil do mês subsequente ao período apurado.</p> <p>Até a disponibilização da ferramenta Portal Web, conforme prazo definido no item 2.6 – “Cronogramas e Prazos para Implantação”, do Documento nº 1 deste Contrato, será admitida a entrega dos relatórios em mídia digital. Entretanto, as informações mínimas a serem disponibilizadas ao CONTRATANTE, que permitem a mensuração e validação dos NMSE, serão as mesmas exigidas no Portal Web.</p> <p>A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, informações sobre os relatórios gerenciais e de acompanhamento.</p>
Regras de aplicação de descontos	<p>Os Níveis de Serviço definidos neste acordo serão apurados mensalmente. Os tempos de recuperação correspondem ao tempo decorrido entre o início e fim do incidente com o aceite da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.</p> <p>Cada serviço ativado terá seus níveis de serviço avaliados individualmente, de acordo com as métricas estabelecidas para a categoria a qual esteja inserido.</p> <p>No que diz respeito ao não atendimento das obrigações relativas aos níveis de serviço (quebra de indicador), a CONTRATADA deverá apresentar os descontos apurados nas faturas mensais do serviço.</p> <p>O valor total do desconto a ser apresentados é igual ao somatório dos valores apurados nos indicadores de níveis de serviço. Os descontos calculados para os níveis de serviço estão limitados a 20% do valor faturado mensal.</p> <p>Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação dos descontos previstos, a CONTRATADA deverá investigar e relatar as causas dos incidentes, bem como tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.</p> <p>Em caso de formação de consórcio para prestação dos serviços, as penalidades dos níveis de serviços não alcançados serão aplicadas a empresa líder.</p>
Portal de Serviços Web	<p>A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas, instrumentos e procedimentos de avaliação e monitorização capazes de avaliar e reportar o desempenho dos serviços em relação aos níveis de serviços estabelecidos.</p> <p>A monitorização e a avaliação acima referidas deverão permitir a prestação de informações para a verificação do cumprimento dos Níveis de Serviços e estarão sujeitas a auditorias.</p> <p>A CONTRATADA terá um prazo de até 6 (seis) meses após a assinatura do contrato para implantação do Portal.</p> <p>A indisponibilidade de qualquer uma das funcionalidades que compõem o Portal caracteriza-se como indisponibilidade total da ferramenta.</p> <p>Em caso de indisponibilidade do portal as solicitações deverão ser formalizadas por meio de atendimento telefônico gratuito.</p> <p>A CONTRATADA obriga-se a disponibilizar à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, via Web, acesso seguro às informações disponibilizadas por meio desta ferramenta, sem prejuízo do envio mensal de relatórios gerenciais.</p>

<p>Tempo de Ativação/Alteração do Serviço</p>	<p>A CONTRATADA submeterá para análise da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, em até cinco dias corridos a partir da solicitação do serviço, documento denominado Projeto Especial para justificar a solicitação de prorrogação no Tempo de Ativação ou Tempo de Alteração do serviço, em situações específicas que demandem um prazo maior do que o especificado nos níveis de serviços.</p> <p>Ficará a critério da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS analisar as propostas recebidas dentro do prazo, acatar total ou parcialmente a proposta, estabelecer novos prazos ou discordar totalmente. Neste último caso, ficará mantido o prazo original de atendimento a partir da solicitação inicial do serviço.</p>
<p>Responsabilidade das Partes</p>	<p>A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS analisará a liberação dos acessos às dependências, equipamentos e sistemas que forem necessários para que os serviços sejam prestados e mantidos conforme especificado. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar previamente as informações necessárias para acesso aos ambientes e atender às normas e políticas de segurança utilizadas pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.</p> <p>A CONTRATADA deverá garantir sigilo e inviolabilidade das informações que trafegam pela sua rede.</p> <p>As partes deverão formar comitês para facilitar a comunicação entre elas com a função de efetuar o acompanhamento periódico dos níveis de serviço e do relacionamento entre as Partes. Os Comitês serão organizados em três níveis compostos por membros a serem indicados pelas Partes, que poderão ser substituídos, provisória ou definitivamente, por outros membros também indicados pelas respectivas Partes, conforme a seguir:</p> <p>a) Comitê Estratégico: Para deliberação de assuntos relacionados à efetividade do contrato e da relação entre as partes. Participam deste Comitê os níveis diretivos e gerenciais envolvidos com os serviços de telecomunicações;</p> <p>b) Comitê de Tecnologia: Para deliberação de assuntos relacionados com a adequação dos níveis estabelecidos para as métricas do ANS (Acordo de Níveis de Serviço), funções de segurança, prospecção de novos serviços e possíveis necessidades de revisões do projeto. Participam deste Comitê os responsáveis pelos níveis gerenciais e de assessoramento e consultoria técnica da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e das prestadoras;</p> <p>c) Comitê Tático: Para avaliação da qualidade dos serviços prestados e tratamento de assuntos submetidos pelo Comitê Operacional. Participam deste Comitê os responsáveis pelos níveis gerenciais dos setores de planejamento, operação e atendimento ao cliente da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e das prestadoras;</p> <p>d) Comitê Operacional: Para solução de pendências relacionadas com a prestação do serviço e avaliação periódica dos relatórios operacionais. Participam deste Comitê os responsáveis pelas equipes da Estrutura de Telecomunicações da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS e seus pares na estrutura das prestadoras.</p> <p>Nos casos em que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS houver solicitado desativações de circuitos, números e serviços e, por erro ou falha da CONTRATADA, os valores referentes a essas ligações vierem a ser apresentado no faturamento, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS glosará os valores indevidos, não se responsabilizando pelo pagamento.</p> <p>A CONTRATADA deverá possuir/fornecer, sem custos adicionais, planos de continuidade de negócios que contemplem estratégias de contingência ou redundância, a fim de evitar interrupções nos serviços prestados. Deve também atualizar e testar periodicamente seus planos de continuidade, no mínimo uma vez a cada semestre. A CONTRATADA deverá apresentar à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS esses planos e os respectivos relatórios dos testes realizados, para devida avaliação.</p> <p>Fluxo de comunicação/acionamento emergencial a ser utilizado em situações de contingência.</p>

Aplicação de Descontos	Serviço impactado	Evento de quebra a meta	Persistência de quebra	Incidência
	<i>TRO</i>	1%	0,25% para cada hora ou fração além da meta	Valor mensal faturado para o serviço afetado
	<i>TRO Portal Web</i>	0,1 %	0,03 % para cada hora ou fração além da meta	Fatura mensal total dos serviços. (Somatório)
	<i>Perda de Chamadas</i>	2,0 %	0,03% para cada hora ou fração além da meta	Valor mensal faturado para o serviço afetado
	<i>Tempo Ativação Serviço</i>	2,0 %	0,2% para cada dia de atraso além da meta	Fatura mensal total dos serviços. (Somatório)
	<i>Tempo de Alteração de Serviço</i>	2,0 %	0,2% para cada dia de atraso além da meta	Fatura mensal total dos serviços. (Somatório)
	<i>Ativação Portal de Serviços Web</i>	1,0 %	0,3 % para cada dia de atraso além da meta	Fatura mensal total dos serviços. (Somatório)
	<i>Alteração Tabela Roteamento</i>	1,0%	0,5% para cada hora ou fração além da meta	Fatura mensal faturada para o serviço afetado.
	<i>Entrega de Relatório Gerencial</i>	1,0%	0,5% para cada dia além da meta.	Fatura mensal total dos serviços. (Somatório)
	<i>Entrega de Fases/Etapas</i>	0,5 %	0,5% para cada dia de atraso	Fatura mensal total dos serviços (somatório)

2. Definições de indicadores de qualidade:

Descrição do Indicador	<p>Tempo de Recuperação Operacional – TRO</p> <p>Representa o tempo máximo tolerado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS para restabelecimento operacional do serviço interrompido, seja solução temporária ou definitiva, considerado do momento da abertura do bilhete, até o seu fechamento com validação da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.</p> <p>Serão excluídos do período de indisponibilidade os tempos relativos a impedimento ou retardo comprovadamente causados pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS. Estes tempos deverão ser validados pelo Fiscal de serviço nomeado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.</p>
Métrica	<p>$TRO = (DHR - DHA) - TPCOBRA$</p> <p>DHR = Data, hora e minuto do encerramento da ocorrência. DHA = Data, hora e minuto da abertura da ocorrência. TPCOBRA = Tempo de pendência da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.</p>
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.
Meta	Metas contidas na Planilha de Níveis de Serviço.

Quebra do Indicador	<table border="1" data-bbox="491 159 1422 349"> <thead> <tr> <th>*Serviço Impactado</th> <th>Evento de quebra da meta</th> <th>Persistência de quebra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>*TRO</td> <td>1%</td> <td>0,25% para cada hora ou fração além da meta</td> </tr> <tr> <td>*TRO Portal Web</td> <td>0,1 %</td> <td>0,03 % para cada hora ou fração além da meta</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Nos casos em que a repetição de um mesmo incidente (intermitência) ocorrer em um intervalo de até 6 (seis) horas contadas a partir do fechamento da ocorrência anterior, para efeitos de apuração dos níveis de serviço, o TRO será contabilizado como um período único, desde o primeiro bilhete aberto.</p>	*Serviço Impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra	*TRO	1%	0,25% para cada hora ou fração além da meta	*TRO Portal Web	0,1 %	0,03 % para cada hora ou fração além da meta
*Serviço Impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra								
*TRO	1%	0,25% para cada hora ou fração além da meta								
*TRO Portal Web	0,1 %	0,03 % para cada hora ou fração além da meta								
Descrição do Indicador	<p>Perda de Chamadas – PC</p> <p>Indicador de qualidade para acompanhamento das chamadas perdidas na rede da CONTRATADA. É caracterizada quando a rede da CONTRATADA não consegue encaminhar o tráfego para o seu destino final por falha no meio de acesso entre a Central pública local e o PABX do Centro de Atendimento da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS ou falha entre os sistemas de comutação ou sistemas de transmissão das operadoras dos serviços de telefonia.</p> <p>A métrica deste indicador estabelece o percentual máximo tolerável no mês, para perda de chamadas, por serviço.</p>									
Métrica	<p>Perda de Chamadas (PC)</p> $PC = (TP/TCO) * 100$ <p>PC = % de chamadas perdidas para o serviço, no mês. TCO = Total de chamadas oferecidas para o serviço, no mês. TP = Total de chamadas perdidas para o serviço, no mês.</p>									
Periodicidade de Medição	Mensal									
Meta	Conforme estipulado na Planilha de Níveis de Serviço, Coluna “Perda de Chamadas”.									
Quebra do Indicador	<table border="1" data-bbox="453 1397 1458 1590"> <thead> <tr> <th>Serviço Impactado</th> <th>Evento de quebra da meta</th> <th>Persistência de quebra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Perda de Chamadas</td> <td>2,0 %</td> <td>0,03% para cada hora ou fração além da meta</td> </tr> </tbody> </table>	Serviço Impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra	Perda de Chamadas	2,0 %	0,03% para cada hora ou fração além da meta			
Serviço Impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra								
Perda de Chamadas	2,0 %	0,03% para cada hora ou fração além da meta								
Descrição do Indicador	<p>Tempo de Ativação do Serviço – TAS</p> <p>Representa o tempo máximo tolerado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS. para a instalação e ativação de serviços solicitados.</p> <p>O tempo é contabilizado a partir da solicitação de um serviço pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, até sua efetiva ativação pela CONTRATADA.</p>									

Métrica	<p>TAS = (DHI – DHA) – TPCOBRA</p> <p>TAS = Tempo de Ativação do Serviço. DHI = Data, hora e minuto da conclusão da instalação. DHA = Data, hora e minuto da solicitação de instalação. TPCOBRA = Tempo de pendência da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS (a ser validado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS).</p>								
Periodicidade de Medição	Por evento								
Meta	Conforme prazos estipulados na Planilha de Níveis de Serviço, Coluna “Tempo de Ativação de Serviço”.								
Quebra do Indicador	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço impactado</th> <th>Evento de quebra da meta</th> <th>Persistência de quebra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Tempo Ativação Serviço</i></td> <td>2,0 %</td> <td>0,2% para cada dia de atraso além da meta</td> </tr> </tbody> </table>			Serviço impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra	<i>Tempo Ativação Serviço</i>	2,0 %	0,2% para cada dia de atraso além da meta
Serviço impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra							
<i>Tempo Ativação Serviço</i>	2,0 %	0,2% para cada dia de atraso além da meta							
Descrição do Indicador	<p>Tempo de Alteração do Serviço – TAL</p> <p>Representa o tempo máximo tolerado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS para a realização da alteração e ajustes dos serviços já disponibilizados, (ex.: roteamentos, horários de atendimento, números 0800/NUN e de lista entre outros) adequando-os a novas necessidades de capacidade e funcionalidades.</p> <p>O tempo é contabilizado a partir da solicitação de alteração pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS até a conclusão da alteração pela CONTRATADA, já validada pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.</p>								
Métrica	<p>TAL = (DHI – DHA) – TPCOBRA</p> <p>TAL = Tempo de alteração da capacidade de circuitos. DHI = Data, hora e minuto da conclusão da alteração. DHA = Data, hora e minuto da solicitação de alteração. TPCOBRA = Tempo de pendência da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS (a ser validado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS).</p>								
Periodicidade de Medição	Por evento								
Meta	Conforme Tipo de Alteração de Serviço e referidos prazos estipulados na Planilha de Níveis de Serviço, Coluna “Tempo de Alteração de Serviço”.								
Quebra do Indicador	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço impactado</th> <th>Evento de quebra da meta</th> <th>Persistência de quebra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Tempo Ativação Serviço</i></td> <td>2,0 %</td> <td>0,2% para cada dia de atraso além da meta</td> </tr> </tbody> </table>			Serviço impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra	<i>Tempo Ativação Serviço</i>	2,0 %	0,2% para cada dia de atraso além da meta
Serviço impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra							
<i>Tempo Ativação Serviço</i>	2,0 %	0,2% para cada dia de atraso além da meta							
Descrição do Indicador	<p>Ativação do Portal de Serviços Web – APS</p> <p>Representa o tempo máximo tolerado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS para a instalação e entrega do Portal de Serviços Web, descrita no Projeto Básico.</p>								
Métrica	APS = (DFM – DAC) – TPCOBRA								

	<p>APS= Implantação do Portal de Serviços Web DFM = Data, hora e minuto da entrega.</p> <p>DAC = Data, hora e minuto da assinatura do contrato.</p> <p>TPCOBRA = Tempo de pendência da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS (a ser validado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS).</p>						
Periodicidade de Medição	Única						
Meta	6 meses (corridos).						
Quebra do Indicador	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço impactado</th> <th>Evento de quebra da meta</th> <th>*Persistência de quebra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Ativação do Portal de Serviços Web</i></td> <td>1,0 %</td> <td>0,3% para cada dia de atraso além da meta</td> </tr> </tbody> </table>	Serviço impactado	Evento de quebra da meta	*Persistência de quebra	<i>Ativação do Portal de Serviços Web</i>	1,0 %	0,3% para cada dia de atraso além da meta
Serviço impactado	Evento de quebra da meta	*Persistência de quebra					
<i>Ativação do Portal de Serviços Web</i>	1,0 %	0,3% para cada dia de atraso além da meta					
Descrição do Indicador	<p>Entrega de Relatório Gerencial – ERG</p> <p>Verificar se os relatórios de acompanhamento dos níveis de serviço foram entregues dentro do prazo estipulado.</p>						
Métrica	<p>ERG = DEE – DPE</p> <p>ERG= Entrega de relatórios.</p> <p>DPE = Data, hora e minuto programado da entrega.</p> <p>DEE = Data, hora e minuto da efetiva entrega.</p>						
Periodicidade de Medição	Mensal						
Meta	Até 10 dias úteis do mês subsequente à prestação do serviço.						
Quebra do Indicador	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço impactado</th> <th>Evento de quebra da meta</th> <th>Persistência de quebra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Entrega de Relatório</i></td> <td>1,0 %</td> <td>0,5% para cada dia de atraso além da meta</td> </tr> </tbody> </table>	Serviço impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra	<i>Entrega de Relatório</i>	1,0 %	0,5% para cada dia de atraso além da meta
Serviço impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra					
<i>Entrega de Relatório</i>	1,0 %	0,5% para cada dia de atraso além da meta					
Descrição do Indicador	<p>Tempo de Alteração Tabela de Roteamento Temporário-Emergencial– ATR</p> <p>Representa o tempo máximo tolerado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS para alterações na tabela de roteamento por um tempo determinado em situações emergenciais.</p> <p>O tempo é contabilizado a partir da solicitação da alteração pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, até sua efetiva alteração pela CONTRATADA.</p>						
Métrica	<p>ATR = (DHI – DHA) – TPCOBRA</p> <p>ATR = Tempo de Alteração na Tabela de Roteamento.</p> <p>DHI = Data, hora e minuto da conclusão da alteração.</p> <p>DHA = Data, hora e minuto da solicitação de alteração.</p> <p>TPCOBRA = Tempo de pendência da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS (a ser validado pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS).</p>						
Periodicidade de Medição	Por evento						
Meta	Alteração deverá ser realizada em no máximo 3 horas a partir da solicitação.						

Quebra do Indicador	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço impactado</th> <th>Evento de quebra da meta</th> <th>Persistência de quebra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Alteração da Tabela de Roteamento</i></td> <td>1,0 %</td> <td>0,5% para cada hora ou fração além da meta</td> </tr> </tbody> </table>	Serviço impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra	<i>Alteração da Tabela de Roteamento</i>	1,0 %	0,5% para cada hora ou fração além da meta
Serviço impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra					
<i>Alteração da Tabela de Roteamento</i>	1,0 %	0,5% para cada hora ou fração além da meta					
Descrição do Indicador	<p>Entrega de fases/ etapas – EFA</p> <p>Este indicador tem por objetivo medir o prazo efetivo de realização de cada fase/etapa definida no Projeto.</p> <p>Cada fase/etapa somente será considerada finalizada após a emissão do termo de aceite por parte da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.</p>						
Métrica	<p>$EFA = (DEF - DPE) - TE$</p> <p>DEF = Data efetiva da entrega da fase/etapa. DPE = Data programada para entrega da fase/etapa. TE = Tempo, em dias, com pendência da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.</p>						
Periodicidade de Medição	Mensal, por fase/etapa.						
Meta	Definido no item 2.6 – “Cronogramas e Prazos para Implantação”, do Projeto Básico.						
Quebra do Indicador	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço Impactado</th> <th>Evento de quebra da meta</th> <th>Persistência de quebra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entrega de Fases /Etapas</td> <td>0,5 %</td> <td>0,5% para cada dia de atraso</td> </tr> </tbody> </table>	Serviço Impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra	Entrega de Fases /Etapas	0,5 %	0,5% para cada dia de atraso
Serviço Impactado	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra					
Entrega de Fases /Etapas	0,5 %	0,5% para cada dia de atraso					

Planilha de Níveis de Serviços													
Indicadores de Qualidade =>	Níveis de Escalonamento =>	TRO ¹			Perda de Chamadas ²			Tempo de Ativação de Serviço ³			Tempo de Alteração de Serviço ³		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Categorias de Serviços	Níveis de Escalonamento =>	2 horas			1,0%			Tipo 1 – 5 dias Tipo 2 – 20 dias			5 dias		
	Métricas	2 horas			1,0%			Tipo 1 – 5 dias Tipo 2 – 20 dias			5 dias		
	Tempo de Escalonamento	2h	3h	4h				5d 20d 6d 21d 7d 22d			5d	6d	7d
Portal de Serviços Web	Métricas	4 horas						6 meses a partir da assinatura do contrato					
	Tempo de Escalonamento	4h	5h	6h				3 dias ⁵					
	Gravação pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS							3 dias ⁵					
Serviço de Mensagens	Tempo de Escalonamento							3d			6d		8d
	Gravação pela Prestadora							5 dias ⁵					
	Tempo de Escalonamento							3d			6d		8d
Alteração Tabela de Roteamento	Temporário - Emergencial										3 horas corridas		
	Tempo de Escalonamento										3h	4h	5h
Observações:													
1 - Nos casos em que a repetição de um mesmo incidente (intermitência) ocorrer em um intervalo de até 6 horas contadas a partir do fechamento da ocorrência anterior, para efeitos de apuração dos níveis de serviço, o TRO será contabilizado como um período único, desde o primeiro bilhete aberto.													
2 - O percentual de desconto pela violação da métrica do indicador Perda de Chamadas passa a ser cobrado de forma duplicada e cumulativa (progressão geométrica) a partir do segundo mês consecutivo de persistência das ocorrências.													
3 - Os prazos estabelecidos em dias terão como parâmetro dias úteis.													
4 - Tipo 1: Tempo de ativação de novos serviços em local já atendido pela CONTRATADA e com disponibilidade de infraestrutura Tipo 2: Tempo de ativação de novos serviços em local atendido pela CONTRATADA, mas sem infraestrutura ou em local ainda não atendido pela CONTRATADA.													

5 - Caso a ativação do serviço de mensagens ocorra concomitantemente com a ativação de outro serviço, prevalecerá o de maior prazo entre eles para a ativação de ambos.

RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES PELA CONTRATADA

1. Em princípio, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS solicitará sete diferentes Relatórios de Níveis de Serviço. Porém, outros tipos e formatos de relatórios poderão ser negociados, sempre que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS entender necessário.
2. São apresentados a seguir os títulos e a descrição dos campos dos sete modelos básicos de Relatórios de Níveis de Serviço:
 - 2.1 **RELATÓRIO GERENCIAL DE TRO – TEMPO DE RECUPERAÇÃO OPERACIONAL**
 - 2.1.1 Emitido mensalmente contendo as informações relativas ao TRO, com nível de detalhamento diário, do mês de referência. Deverá ser disponibilizado através do Portal Web, obedecendo ao modelo abaixo:

RELATÓRIO GERENCIAL DE TRO – TEMPO DE RECUPERAÇÃO OPERACIONAL

Cliente	BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS	Relatório N.º				
Serviço	0800 ou NUN	Centro de Atendimento				
% de indisponibilidade dos serviços						
Data do Incidente/ Interrupção	Hora do Início	Data da solução/ Retorno	Hora do Fim	Número do Protocolo	Tempo de Reparo	

2.2 RELATÓRIO DE PERDA DE CHAMADA NA PRESTADORA

- 2.2.1 Permite avaliar a performance de atendimento de cada Centro de Atendimento da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, com a disponibilização mensal dos dados, através do Portal Web, obedecendo ao modelo abaixo:

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE DESEMPENHO CONSOLIDADO MENSAL

Cliente	BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS	Relatório N.º
Período		

Serviço (0800 ou NUN)	Chamadas Oferecidas	Chamadas Ocupadas	Chamadas Perdidas	Percentual de Chamadas Perdidas (%)

2.3 RELATÓRIO GERENCIAL DE TAS – TEMPO DE ATIVAÇÃO DE SERVIÇO

2.3.1 Emitido mensalmente contendo as informações relativas ao TAS do mês de referência, com nível de detalhamento diário. Deverá ser disponibilizado através do Portal Web, obedecendo ao modelo abaixo:

2.3.2

RELATÓRIO GERENCIAL DE TAS – TEMPO DE ATIVAÇÃO DE SERVIÇO (EM DIAS)

Cliente	BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS	Relatório N.º
Serviço	0800 ou NUN	Centro de Atendimento
% de indisponibilidade dos serviços		

Data da Solicitação	Hora da Solicitação	Data do Aceite	Hora do Aceite	Número do Protocolo	Tempo de Ativação

2.4 RELATÓRIO GERENCIAL DE TAL – TEMPO DE ALTERAÇÃO DE SERVIÇO

2.4.1 Emitido mensalmente contendo as informações relativas ao TAL do mês de referência, com nível de detalhamento diário. Deverá ser disponibilizado através do Portal Web, obedecendo ao modelo abaixo:

RELATÓRIO GERENCIAL DE TAL – TEMPO DE ALTERAÇÃO DO SERVIÇO

Cliente	BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS	Relatório N.º	
Serviço	0800 ou NUN	Centro de Atendimento	
% de indisponibilidade dos serviços			

Data da Solicitação	Hora da Solicitação	Data do Aceite	Hora do Aceite	Número do Protocolo	Tempo de Alteração

2.5 RELATÓRIO DE PERDA DE CHAMADA NA BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS

2.5.1 Destina-se a permitir avaliar a performance de atendimento de cada Centro de Atendimento da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, devendo ser disponibilizado mensalmente, através do portal web, obedecendo ao modelo abaixo:

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE DESEMPENHO CONSOLIDADO MENSAL

PERDA DE CHAMADA NA
BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS
(NR + LO)

Cliente	BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS	Relatório N.º			
Período					
Serviço (0800 ou NUN)	Chamadas Atendidas	Chamadas Perdidas	Percentual de Chamadas Perdidas (%)	Percentual de Chamadas Atendidas (%)	

2.6 RELATÓRIO DE STATUS DOS CIRCUITOS

2.6.1 Destina-se a permitir acompanhar o status dos circuitos disponibilizados aos Centros de Atendimento, devendo estar diariamente disponível através do Portal Web, obedecendo ao modelo abaixo:

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE DESEMPENHO DIÁRIO

Cliente	BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS	Relatório N.º	
Serviço	0800 ou NUN	Centro de Atendimento	
Período		Data	

RELATÓRIO DE STATUS DOS CIRCUITOS

Circuitos Ativados	Circuito Bloqueado	Total de Circuitos

2.7 RELATÓRIO DE DESEMPENHO DO SERVIÇO 0800/NUN

2.7.1 Destina-se a permitir avaliar a performance dos serviços em cada Centro de Atendimento da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS, devendo estar diariamente disponível através do Portal Web, obedecendo ao modelo abaixo:

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE DESEMPENHO DO SERVIÇO 0800/NUN

Cliente	BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS	Relatório N.º
Serviço	0800 ou NUN	Centro de Atendimento
Período		Data

Horário	Chamadas Oferecidas	Chamadas Atendidas	Ocupado (LO busy)	Congestionamento	Não responde	Outras Falhas	Desligamento Prematuro
0h00	0	0	0	0	0	0	0
1h00	0	0	0	0	0	0	0
2h00	0	0	0	0	0	0	0
3h00	0	0	0	0	0	0	0
4h00	0	0	0	0	0	0	0
5h00	0	0	0	0	0	0	0
6h00	0	0	0	0	0	0	0
7h00	0	0	0	0	0	0	0
8h00	0	0	0	0	0	0	0
9h00	0	0	0	0	0	0	0
10h00	0	0	0	0	0	0	0
21h00	0	0	0	0	0	0	0
22h00	0	0	0	0	0	0	0

DOCUMENTO Nº 2 DO CONTRATO

DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTO

PLANILHA DE PREÇOS – TARIFAS

	Serviço	Volume em minutos (24 meses)	Valor Unitário	Valor Total (R\$) (24 meses)
VOZ	NUM Remoto	131.954	R\$ 0,13840	R\$ 18.262,43
	0800 Local	411	R\$ 0,19290	R\$ 79,28
	0800 Remoto	2.484	R\$ 0,43050	R\$ 1.069,36
	0800 Móvel	45.063	R\$ 0,90570	R\$ 40.813,55
VALOR GLOBAL:				R\$ 60.224,62

(sessenta mil, duzentos e vinte e quatro reais e sessenta e dois centavos)

PLANILHA DE PREÇOS – TRONCOS SIP

Serviço	Quantidade de endereços	Valor Unitário	Valor Total
Instalação Troncos SIP (*)	2	R\$ 40.332,54	R\$ 80.665,08

(*) Troncos SIP cobrados considerando os 2 endereços e a quantidade de canais informados nessa proposta

DOCUMENTO Nº 3 DO CONTRATO

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

TIM S.A., inscrita no CNPJ nº **02.421.421/0001-11**, 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 BBTS;
- 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 BBTS, 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 BBTS;

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 BBTS 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 BBTS, 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 BBTS;

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 BBTS, 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 BBTS;

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 BBTS 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 BBTS, 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 4 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/>).