

Contrato de Prestação de Serviços
Sem cessão de mão de obra
Modalidade: Licitação Eletrônica
Fundamentação Jurídica: Art. 28, § 1º da Lei nº 13.303/2016

Processo: LE 2026/02
DGCO: 00379/2026
OC: 196833



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: MEGAWORK CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA.
CNPJ: 04.351.954/0001-08
ENDEREÇO: Avenida Nossa Senhora Dos Navegantes, Nº 955, Enseada Do Sua, Vitoria – Espírito Santo
CEP: 29.050-256

OBJETO RESUMIDO

Contratação de Solução Integrada de Software de Gestão Empresarial (ERP), por meio do modelo RISE with SAP, baseada na plataforma SAP S/4HANA Private Cloud Edition (PCE).

VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

A vigência deste contrato será de até **84 (oitenta e quatro) meses**, contada da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de **120 (cento e vinte) meses**.

VALOR DO CONTRATO

Valor Global para **84 (oitenta e quatro) meses**: Até R\$ **103.425.237,16**.

REVISÃO DE PREÇOS

1. Para os s serviços de implantação da solução, operação assistida, treinamento e serviços técnicos especializados sob demanda (2.34), os preços serão fixos e irrevogáveis.
2. Para os demais serviços os preços serão reajustados, mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), 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 contratação de Solução Integrada de Software de Gestão Empresarial (ERP), por meio do modelo RISE with SAP, baseada na plataforma SAP S/4HANA Private Cloud Edition (PCE), com licenciamento, suporte, manutenção, implantação, treinamento e gestão da mudança, 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 global deste contrato é de **até 84 (oitenta e quatro) meses**, contada da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, até o limite máximo de **120 (cento e vinte) meses**.

Parágrafo Primeiro - O licenciamento da solução SAP S/4HANA Private Cloud – RISE with SAP terá vigência inicial de **84 (oitenta e quatro) meses**, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, até o limite máximo de **120 (cento e vinte) meses**.

Parágrafo Segundo - O Serviço Especializado de Sustentação – AMS (Application Management Services), previsto no **item 6** do **Documento nº 1** terá início após a conclusão da fase de Operação Assistida da solução SAP S/4HANA Private Cloud – RISE with SAP.

Parágrafo Terceiro - A data de início efetiva do AMS será formalizada entre as partes por meio de Termo de Início de AMS, que será assinado no momento da conclusão da Operação Assistida.

Parágrafo Quarto - A partir dessa data, a vigência inicial do AMS será de **12 (doze) meses**, podendo ser renovada por iguais e sucessivos períodos, mediante termo aditivo específico, desde que respeitado o prazo da vigência global do contrato.

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

- a. não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b. cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- c. lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço no prazo estipulado;
- d. atraso injustificado no início do serviço;
- e. paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que a CONTRATANTE, como consequência, venha a sofrer;
- f. subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
- g. desatendimento das determinações regulares da CONTRATANTE, decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;
- h. cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;
- i. decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- j. dissolução da sociedade ou o falecimento do CONTRATADA;
- k. alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- l. razões de interesse da CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo a que se refere o contrato;
- m. a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- n. utilizar a CONTRATADA, em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais;
- o. deixar de comprovar os requisitos de habilitação, inclusive os que são avaliados nos documentos fiscais federais, o relativo aos débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho e o relativo ao FGTS dos seus empregados;
- p. vier a ser declarada inidônea pela União;

- q. vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- r. praticar atos lesivos, devidamente comprovados à Administração Pública, Nacional ou Estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846/2013.

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

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

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

b. administrativamente, por ato unilateral, sem aviso prévio e sem dever de indenizar na seguinte situação:

i. se a CONTRATADA Sofrer condenação, por decisão com trânsito em julgado, em crime de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo;

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

d. judicialmente, nos termos da legislação.

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

Parágrafo Nono - A rescisão acarretará, de imediato:

- a. execução da garantia, para ressarcimento, à CONTRATANTE, dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações a ele devidas;
- b. retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.



PREÇO

CLÁUSULA TERCEIRA - A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor global para **84 meses** de até **R\$ 103.425.237,16 (cento e três milhões quatrocentos e vinte e cinco mil, duzentos e trinta e sete reais e dezesseis centavos)**, pela prestação dos serviços objeto deste contrato, preço apurado conforme metodologia de cálculo constante do Demonstrativo de Orçamento de Custos - **Documento nº 2**, que integra este contrato.

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.



REVISÃO DE PREÇOS

CLÁUSULA QUINTA - Em relação aos serviços de implantação da solução, operação assistida, treinamento e serviços técnicos especializados sob demanda (2.34), os preços serão fixos e irrevogáveis.

Parágrafo Primeiro - Os preços consignados no contrato para os demais serviços serão reajustados, pela CONTRATANTE, independentemente de pedido da CONTRATADA, mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

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

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, até **30 dias corridos**, após o recebimento da nota fiscal/fatura na plataforma de captura automática (V360), conforme item 7 do Documento nº 1, com ateste prévio pelo Fiscal de Serviços da BBTS.

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

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

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

CLÁUSULA SÉTIMA - A CONTRATADA que se declarar amparada por isenção de tributos, nos moldes tratados pela Instrução Normativa RFB nº 1234/12, da Receita Federal em que não ocorra a incidência ou alíquota zero, deve informar esta condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal, apresentando as declarações pertinentes, conforme modelos contidos na mencionada Instrução Normativa.



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\$ 10.342.523,72 (dez milhões trezentos e quarenta e dois mil, quinhentos e vinte e três reais e setenta e dois centavos)**, correspondente a **10% (dez por cento)** 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 repactuação retroativa, o fornecedor deverá apresentar endosso à apólice original com efeitos retroativos, a fim de que o valor assegurado reflita o valor do contrato atualizado, inclusive no tempo.

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

Parágrafo Sexto - Quanto às modalidades de garantia:

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

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

- i) ser emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da CONTRATADA, garante a plena execução contratual e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual;
- ii) prazo de validade correspondente a **90 (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 contratado, a CONTRATANTE deverá solicitar formalmente à CONTRATADA a integralização da garantia, limitada a **10% (dez 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 **10% (dez por cento)** do novo preço contratado.

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

Parágrafo Décimo Segundo - Utilizada a garantia, a CONTRATADA obriga-se a integralizá-la no prazo de **5 (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 CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer momento, a substituição de profissional da equipe da CONTRATADA, sempre que constatar desempenho insatisfatório ou incompatibilidade técnica, cabendo à CONTRATADA proceder com a substituição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, sem prejuízo ao andamento do projeto.

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

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

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

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

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

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

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

Parágrafo Terceiro - Além dos documentos relacionados no *caput* desta cláusula, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE 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;
- b) Anualmente: Declaração de Opção de Sistemática de Recolhimento das Contribuições Previdenciárias (**Documento nº 6**), referente a cada ano calendário, comprovando que recolhe a Contribuição Previdenciária, conforme disposto no Parágrafo Sexto do Artigo Nono da IN RFB Nº 1.436, de 30 de dezembro de 2013.

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 obedeam 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 Destrução 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 contratado, 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 CONTRATADAS, 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 a CONTRATANTE e/ou terceiros em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

Parágrafo Segundo - Para os fins previstos na presente Cláusula, a CONTRATADA obriga-se a manter sob sua guarda e responsabilidade, Termo de Compromisso com o Sigilo da Informação, firmado por todos os seus empregados que venham a participar da prestação dos serviços objeto deste Contrato, nos termos da minuta constante do **Documento nº 5**, que faz parte integrante deste Contrato.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATANTE poderá exigir a qualquer tempo, a apresentação dos Termos a que se refere o Parágrafo Segundo desta Cláusula. A CONTRATADA terá o prazo de **48 (quarenta e oito) horas**, a contar da data da solicitação, para a apresentação dos documentos solicitados, sob pena de aplicação das penalidades estabelecidas neste contrato.



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.

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.

Envio da Nota Fiscal - Portal V360



**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.

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

DOS AGENTES DE TRATAMENTO DE DADOS

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

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

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

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

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA - A atuação de eventuais terceiros, que realizarem tratamento de dados pessoais em nome de uma das partes, no âmbito deste Contrato, deverá ser precedida por acordo formal das partes, além de se comprometer em observar critérios aderentes aos estabelecidos neste Contrato, em especial quanto à privacidade dos

titulares dos dados, quanto à segurança, confidencialidade e sigilo dos dados e quanto à limitação de uso para atender somente as finalidades especificadas neste Contrato.

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

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

DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

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

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

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

DAS OBRIGAÇÕES SOBRE DADOS PESSOAIS

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

- a) responder, em relação as suas bases de dados próprias e aos tratamentos realizados, as consultas de titulares, da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e/ou demais autoridades competentes sobre tratamentos de dados pessoais;
- b) encaminhar respostas em prazo razoável, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e/ou conforme normatizado e/ou determinado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados

(ANPD), aos titulares dos dados e somente em relação aos tratamentos realizados como Controlador dos Dados, por si ou por quaisquer dos seus terceiros autorizados, no âmbito deste Contrato, esclarecendo que os demais tratamentos realizados pela outra parte Controladora deverão ser solicitados diretamente a ela;

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

d) manter registros e informações precisas para demonstrar sua conformidade com as obrigações assumidas no presente Contrato;

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

f) indicar à outra parte o setor responsável ou a pessoa natural responsável por conduzir as discussões sobre Dados Pessoais;

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

DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO E FISCALIZAÇÃO

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

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

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

DO TÉRMINO DO TRATAMENTO DE DADOS

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA OITAVA - Por ocasião do término do tratamento ou em virtude do encerramento deste Contrato, a CONTRATADA deverá anonimizar ou eliminar, de forma definitiva e permanente, no prazo de até **30 (trinta) dias** corridos, os dados pessoais

compartilhados pelo CONTRATANTE com a CONTRATADA, ressalvadas as hipóteses em que os dados sejam necessários para cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

DAS NOTIFICAÇÕES OFICIAIS E DE INCIDENTES

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

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

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

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

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

- a) notificar os titulares de dados afetados, quando couber, mediante texto previamente aprovado pelas partes;
- b) notificar a autoridade competente, quando couber, mediante texto previamente aprovado pelas partes;
- c) adotar um plano de ação que pondere os fatores que levaram ao incidente e implementar medidas que assegurem sua não reincidência.

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

DA RESPONSABILIZAÇÃO POR DANOS NO TRATAMENTO DE DADOS

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

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

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

DA COMUNICAÇÃO ENTRE OS ENCARREGADOS PELOS DADOS

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

DAS ALTERAÇÕES LEGAIS E REGULATÓRIAS SOBRE DADOS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA OITAVA - Se quaisquer alterações na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e regulamentos ou recomendações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) resultarem em descumprimento legal ou regulatório, acerca dos tratamentos de dados pessoais realizados no âmbito deste contrato, as partes deverão empenhar seus melhores esforços, em tempo razoável, para remediar tal descumprimento.

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

RISCOS CIBERNÉTICOS DE TERCEIROS

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

- a) possuir estrutura de governança que estabeleça diretrizes, normas e procedimentos aderentes às melhores práticas de mercado em Segurança da Informação e Cibernética, possuindo como referência padrões nacionais (ABNT NBR);
- b) possuir Política de Segurança da Informação e Cibernética baseada em princípios e diretrizes que busquem assegurar a confidencialidade, integridade, autenticidade e a disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados. Além de promover um ambiente seguro e resiliente contra-ataques cibernéticos;
- c) a política deve ser divulgada aos funcionários da CONTRATADA e aos prestadores de serviços, mediante linguagem clara, acessível e em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas;
- d) possuir Plano de Prevenção e Resposta a Incidentes Cibernéticos que declara e é de conhecimento do board da empresa os procedimentos, controles e tecnologias para prevenir e responder a eventuais incidentes de segurança cibernética. Esse plano deve conter também a estratégia de recuperação em caso de incidentes críticos ou crises cibernéticas;
- e) disponibilizar capacitação contínua de seu corpo funcional sobre os temas Segurança da Informação e Segurança Cibernética;
- f) possuir processo para aplicação de atualizações e correções em componentes de infraestrutura de TI (softwares e equipamentos);
- g) possuir processo para identificar e corrigir vulnerabilidades nos ativos de TI da empresa de qualquer natureza (software, hardware, endpoints, nuvem etc.);
- h) possuir gerenciamento de risco das ameaças, adotando funções previstas na estrutura de segurança cibernéticas, a exemplo do NIST, que são: Identificar, Proteger, Detectar, Responder e Restaurar;
- i) possuir rotina de verificações de conformidade em segurança cibernética;
- j) monitorar componentes de infraestrutura e soluções de TI como forma de assegurar a proteção, disponibilidade e o funcionamento dos serviços objeto desta contratação;
- k) possuir políticas e procedimentos que viabilizem a cópia de segurança(backup) e recuperação de ativos da informação que possam vir a ser perdidos/danificados por incidentes cibernéticos;
- l) possuir tratamento/classificação dos ativos de informação, de acordo com a criticidade, confidencialidade, necessidade de proteção e criptografia

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

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



DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA TERCEIRA - Fazem parte integrante deste contrato, independente de transcrição, todas as disposições do instrumento convocatório da Licitação referido no preâmbulo, bem como aquelas constantes da Carta-Proposta, dos anexos I-B e I-C preenchidos, prevalecendo, onde houver conflito, as disposições deste contrato.

CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA 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: Gruwer Iuri Maciel Nascimento
Cargo: Gerente Executivo

Nome: Ananias Pereira da Silva Neto
Cargo: Diretor

CONTRATADA: MEGAWORK CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA.

Nome: Alexandro Martins de Carvalho
Cargo: Administrador

Nome: Alberto Cândido Borges de Freitas Filho
Cargo: Administrador

DOCUMENTO Nº 1 DO CONTRATO

=====

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

=====

1. Objeto:

1.1. Contratação de **Solução Integrada de Software de Gestão Empresarial (ERP)**, por meio do modelo RISE with SAP, baseada na plataforma SAP S/4HANA Private Cloud Edition (PCE), com licenciamento, suporte, manutenção, implantação, treinamento e gestão da mudança.

2. Especificações técnicas:

2.1. A CONTRATADA deverá fornecer uma Solução Integrada de Software de Gestão Empresarial (ERP), baseada na plataforma SAP S/4HANA, por meio do modelo RISE with SAP ou equivalente funcional, compreendendo os seguintes componentes essenciais:

2.1.1. Licenciamento de uso da solução SAP S/4HANA e dos demais softwares e módulos complementares necessários à plena operação da plataforma, incluindo serviços de hospedagem em ambiente de nuvem privada gerenciada, atualizações, correções e acesso aos serviços técnicos oferecidos pelo fabricante;

2.1.1.1. A contratada será responsável por gerenciar junto à SAP e aplicar as atualizações da solução SAP S/4HANA, abrangendo Feature Pack Stack (FPS) e Upgrade de Versão.

2.1.1.2. Compete à CONTRATADA realizar a gestão técnica dessas atualizações, apoiar a CONTRATANTE em atividades de planejamento, preparação e testes, e registrar formalmente a execução. À CONTRATANTE caberá definir o momento de aplicação das atualizações, cabendo à contratada a execução conforme melhores práticas da SAP.

2.1.2. Implantação da solução, abrangendo levantamento de requisitos, parametrização, configuração, extensões, integrações, migração de dados, testes, entrada em produção (go live), e suporte pós-implantação (operação assistida), com observância das melhores práticas da metodologia SAP Activate e Consultoria especializada, prestada por equipe certificada, para análise, modelagem, reengenharia e otimização de processos de negócio, com foco na transformação digital, conformidade legal e ganho de eficiência, incluindo orientação estratégica e apoio na tomada de decisões operacionais e gerenciais;

2.1.3. Fornecimento, implantação e configuração dos componentes e softwares adicionais estritamente necessários, devidamente homologados ou recomendados pela SAP, que complementem ou integrem-se à solução principal SAP S/4HANA, observando-se o princípio da plena compatibilidade, interoperabilidade e conformidade técnica com os padrões definidos pela SAP.

2.1.4. Incluem-se, quando aplicáveis, ferramentas nativas ou oficialmente reconhecidas pela SAP para integração, segurança da informação, análise de dados (analytics), autenticação, gerenciamento de acessos e demais funcionalidades de apoio, vedada a inclusão de produtos de terceiros não homologados que alterem a arquitetura, desvirtuem a solução proposta ou comprometam a governança tecnológica da plataforma SAP.

2.1.5. Serviços continuados de manutenção e sustentação da solução, incluindo suporte técnico funcional e tecnológico, com atendimento remoto conforme acordado, resolução de incidentes, aplicação de notas SAP, e apoio à operação diária da CONTRATANTE;

2.1.6. Capacitação e treinamento de usuários, com foco em usuários finais, multiplicadores e equipe técnica, utilizando conteúdos oficiais em língua portuguesa e/ou certificados pela SAP, inclusive com acesso ao SAP Learning Hub, quando aplicável;

2.1.7. Gestão da Mudança Organizacional (GMO), abrangendo ações de comunicação interna, capacitação, engajamento de usuários, mapeamento de impactos e mitigação de resistências, visando à efetiva adoção da nova solução tecnológica e ao alinhamento entre processos, pessoas e tecnologia;

2.1.8. As atividades previstas objeto desta Contratação poderão ser realizadas de forma remota, no entanto, sempre que houver necessidade de execução presencial de serviços, o que poderá ocorrer a critério da CONTRATANTE, essas atividades ocorrerão, preferencialmente, nas localidades de Brasília/DF, Rio de Janeiro/RJ, São Paulo/SP e Goiânia/GO.

2.1.9. Todas as despesas decorrentes de deslocamentos, viagens, hospedagem, alimentação, transporte de pessoal, equipamentos ou quaisquer outros encargos relacionados à execução presencial dos serviços correrão por conta exclusiva da CONTRATADA, não sendo devido à CONTRATANTE qualquer reembolso, ressarcimento ou pagamento adicional, independentemente da localidade de realização.

2.2. O quadro de referência para a precificação do licenciamento da solução ERP SAP S/4HANA, na modalidade RISE with SAP – Private Cloud Edition (PCE), bem como dos serviços correlatos, encontra-se detalhado no Anexo I A – Quadro de Referência para Licenciamento, devendo ser integralmente observado pelas licitantes na formulação de suas propostas comerciais.

2.3. A Solução Integrada de Software de Gestão Empresarial (ERP – *Enterprise Resource Planning*), baseada na plataforma SAP S/4HANA, deverá atender, de forma nativa ou mediante personalização, extensão ou integração, todos os requisitos técnicos, funcionais e operacionais definidos no:

2.3.1. Anexo I B – Especificação dos Requisitos Funcionais; e

2.3.2. Anexo I C – Especificação dos Requisitos Não Funcionais.

2.4. As personalizações e extensões eventualmente necessárias para o atendimento integral aos requisitos funcionais e técnicos previstos nos Anexos deste Anexo I deverão ser implementadas por meio das ferramentas e ambientes oficialmente suportados pela SAP, como a SAP Business Technology Platform (SAP BTP), de forma a preservar o conceito de *clean core*, garantindo a conformidade técnica, interoperabilidade nativa, segurança, rastreabilidade e aderência às evoluções contínuas da solução SAP S/4HANA, inclusive no contexto de atualizações e inovações da nuvem.

2.4.1. Toda a implantação, incluindo processos, interfaces, personalizações e extensões, deverá ser disponibilizada obrigatoriamente na camada de experiência de usuário SAP Fiori, assegurando usabilidade, padronização da interface, mobilidade e alinhamento às melhores práticas recomendadas pela SAP.

2.5. A solução contratada deverá incluir, como componente nativo ou integrado à plataforma SAP, recursos de inteligência analítica e artificial, com uso de no mínimo:

- 2.5.1. Técnicas de *machine learning*, algoritmos preditivos e estatísticos;
- 2.5.2. Geração automatizada de insights, recomendações e alertas operacionais;
- 2.5.3. Análises avançadas, projeções, identificação de padrões e correlações;
- 2.5.4. Apoio à tomada de decisão orientada por dados, nos diversos processos e domínios de negócio abrangidos pela solução.

2.6. A solução ERP deverá ser ofertada sob o modelo RISE with SAP – Private Cloud Edition (PCE), em ambiente de nuvem privada gerenciada e mantida pelo próprio fabricante (SAP), compreendendo:

- 2.6.1. Serviços de infraestrutura, hospedagem e suporte de aplicação gerenciados;
- 2.6.2. Atualizações, escalabilidade, alta disponibilidade e continuidade de negócios;
- 2.6.3. Deverá comprovar que seus Data Centers, onde a solução CONTRATADA está hospedada, possua os níveis de segurança aplicados a todas as regiões de hospedagem, níveis de redundância e alta disponibilidade, visando demonstrar e garantir os níveis de continuidade dos que serão serviços contratados em conformidade com as normas e certificações abaixo:

- 2.6.3.1. NBR 5410 (Instalação elétrica em baixa tensão) ou ISO/IEC 60364;
- 2.6.3.2. NBR 15247 (Salas-cofre e cofre para hardware) ou ISO 14641 / ISO 27001;
- 2.6.3.3. NBR 27002 (Segurança da informação) ou ISO/IEC 27002;
- 2.6.3.4. NBR 14565 (Cabeamento estruturado para edifícios comerciais e data center) ou ISO/IEC 11801;
- 2.6.3.5. NBR 11515 ou ISO/IEC 27001 + ISO 22301 (Segurança física relativa ao armazenamento de dados);
- 2.6.3.6. ISO 22301 (Norma internacional para gestão de continuidade dos negócios);

2.6.3.7. ISO 27001 (Conjunto de requisitos sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, a fim de garantir a segurança da informação em empresas que trabalham com dados e informações sensíveis);

2.6.3.8. ISO 27017 (Padrão de segurança desenvolvido para provedores e usuários de serviços em nuvem para prover um ambiente baseado em nuvem mais seguro e reduzir o risco de problemas de segurança);

2.6.3.9. ISO 27018 (Padrão internacional sobre privacidade em serviços de computação em nuvem promovido pela indústria).

2.7. A solução deverá ser hospedada na plataforma de computação em nuvem (Hyperscaler) Microsoft Azure, homologada pela SAP para a operação do SAP S/4HANA no modelo RISE with SAP.

2.8. A implantação da solução SAP S/4HANA deverá observar, obrigatoriamente, os princípios da abordagem denominada “Clean Core”, conforme preconizada e difundida pelo próprio fabricante SAP, no contexto da transformação digital baseada na plataforma SAP Business Technology Platform (SAP BTP).

2.8.1. Entende-se por Clean Core o modelo de implantação que visa manter o núcleo do sistema ERP padrão, limpo e desacoplado de EXTENSÕES rígidas, de modo a:

2.8.1.1. Evitar modificações diretas no core da aplicação SAP S/4HANA (core-free custom code);

2.8.1.2. Preservar a capacidade de evolução da solução, garantindo atualizações contínuas (continuous innovation) sem retrabalho ou impacto funcional;

2.8.1.3. Utilizar extensões e personalizações desacopladas, baseadas em arquiteturas modernas, APIs públicas e a SAP Business Technology Platform (BTP), por meio de componentes como SAP Extension Suite, SAP Integration Suite e serviços PaaS correlatos (Platform as a Service);

2.8.1.4. Adotar, como diretriz obrigatória, as SAP Best Practices (SAP Best Practices for SAP S/4HANA), como ponto de partida para os processos de negócio, garantindo a aderência aos fluxos recomendados, a redução de EXTENSÕES e a aceleração da configuração funcional baseada em cenários de referência validados globalmente pela SAP;

2.8.1.5. Implementar a interface de usuário baseada em SAP Fiori, como padrão de acesso ao SAP S/4HANA, assegurando uma experiência centrada no usuário, responsiva, simplificada e orientada a papéis (role-based UX), conforme as diretrizes do SAP Fiori Design Guidelines. O uso de SAP Fiori deverá contemplar a habilitação de aplicativos padrão (SAP Fiori Apps Reference Library), bem como, se necessário, o desenvolvimento de Fiori custom apps por meio de abordagens desacopladas em BTP, respeitando a arquitetura Clean Core.

2.9. Qualquer necessidade de EXTENSÃO da solução será tratada como medida excepcional.

2.10. Somente serão admitidas EXTENSÕES nos casos em que for tecnicamente comprovada a impossibilidade de atendimento da demanda por meio das funcionalidades padrão, devendo ser observado o seguinte rito:

2.10.1. A CONTRATADA deverá apresentar justificativa técnica detalhada para a EXTENSÃO, contendo:

- 2.10.1.1. Análise de aderência (*fit-gap analysis*);
- 2.10.1.2. Avaliação de alternativas padrão;
- 2.10.1.3. Proposta de solução baseada em extensão desacoplada;
- 2.10.1.4. Impactos estimados na manutenção, atualizações e escalabilidade da solução.

2.11. A CONTRATANTE poderá recusar EXTENSÕES que representem riscos à integridade do núcleo da aplicação, aumentem a complexidade da solução ou comprometam a sustentabilidade tecnológica e a aderência ao modelo RISE with SAP.

2.12. A EXTENSÃO somente poderá ser iniciada após aprovação formal e expressa da CONTRATANTE, mediante parecer técnico e autorização emitida pelos órgãos de governança de tecnologia da informação da CONTRATANTE.

2.13. A CONTRATADA deve fornecer, no mínimo, os ambientes de produção, homologação e desenvolvimento, não se limitando somente a estes para o processo de implantação.

2.14. A CONTRATADA será integralmente responsável pela definição, dimensionamento, provisionamento e parametrização dos ambientes técnicos, de forma a assegurar que estes disponham de recursos computacionais suficientes para suportar plenamente a operação da solução ERP SAP S/4HANA, considerando:

- 2.14.1. A estrutura de dados, volumes históricos e projeções de crescimento;
- 2.14.2. A quantidade e perfil de usuários simultâneos;
- 2.14.3. As integrações previstas com sistemas legados e terceiros;
- 2.14.4. As exigências de desempenho, disponibilidade, segurança e continuidade dos serviços.

2.15. A CONTRATADA deverá garantir que o ambiente esteja plenamente apto para atender os níveis de serviço (SLAs) acordados, sem prejuízo à escalabilidade da solução ao longo da vigência contratual.

2.16. A CONTRATADA será integralmente responsável por manter, durante toda a vigência do contrato, os ambientes técnicos da solução ERP em pleno funcionamento, assegurando performance, estabilidade, segurança e disponibilidade da solução, em conformidade com o *sizing* projetado e previamente definido para a duração contratual.

2.17. Sempre que necessário, a CONTRATADA deverá realizar, sem ônus adicional à CONTRATANTE, os devidos ajustes ou redimensionamentos dinâmicos dos recursos de infraestrutura (processamento, memória, armazenamento, etc.), desde que dentro dos limites do *sizing* projetado, providenciando junto à SAP todas as medidas técnicas cabíveis para garantir a continuidade e qualidade do serviço.

2.18. Caso a evolução do uso da solução demande expansão além do *sizing* previamente definido, a CONTRATADA deverá submeter estudo técnico e solicitação formal à CONTRATANTE, que avaliará a necessidade de aprovação e eventuais repercussões contratuais e financeiras.

2.19. A plataforma de nuvem onde será disponibilizada a solução (RISE with SAP – Private Cloud Edition) deverá ser mantida pelo fabricante SAP ou por parceiro oficialmente homologado, e deverá possuir, obrigatoriamente:

2.19.1. A solução contratada deverá estar hospedada em data centers em conformidade com a norma EIA/TIA 942 com classificação mínima Tier III, caso os serviços utilizem dados considerados sensíveis pela LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) em seus cadastros, banco de dados, arquivos ou transações, estes serviços deverão estar hospedados em Data Centers localizados em território Nacional;

2.19.2. Infraestrutura redundante de processamento, armazenamento e rede;

2.19.3. A solução deverá ser fornecida exclusivamente em nuvem, sendo que todos os serviços serão acessados pela Contratante utilizando a Internet;

2.19.4. O sistema deve permitir a configuração de restrição de acesso baseada em IPs públicos cadastrados, possibilitando que apenas redes previamente autorizadas consigam acessar a interface administrativa e APIs do serviço:

2.19.4.1. Para garantir maior segurança, a solução deve incluir um mecanismo de whitelisting de IPs, permitindo que o acesso ao sistema seja restrito apenas a endereços previamente autorizados.

2.19.4.2. A restrição deve ser gerenciável por meio da interface administrativa, permitindo a adição e remoção de IPs permitidos sem necessidade de intervenção manual no sistema.

2.19.4.3. A solução de Contratada deve incluir um mecanismo de controle de acesso baseado em IPs autorizados e permitir a integração com Cloud Access Security Brokers (CASB) e Web Application Firewalls (WAFs) para reforçar a segurança do ambiente.

2.19.4.4. Compatibilidade com Proxies Seguros e CASB (Cloud Access Security Broker)

2.19.4.5. A solução contratada deve ser compatível com ferramentas como Netskope, Cloudflare Zero Trust (ex-Access) e outras soluções CASB para reforço da segurança e controle de acesso baseado em identidade.

2.19.4.6. A solução deve reconhecer conexões provenientes dessas plataformas e permitir o acesso seguro via proxied IPs, garantindo que os endereços IP de origem dos usuários finais ainda possam ser validados.

2.19.4.7. Caso o acesso seja feito via Netskope, Cloudflare ou outra solução de segurança, a plataforma deve permitir a autenticação baseada em X-Forwarded-For (XFF), garantindo que os IPs originais possam ser validados sem quebrar a segurança da aplicação.

2.19.4.8. A solução deve possibilitar a aplicação de regras avançadas de segurança por meio de Cloudflare WAF, Netskope Secure Web Gateway (SWG) ou soluções similares, evitando ataques como SQL Injection, XSS e tentativas de login forçado.

2.19.4.9. A solução deve conter um mecanismo de emergência para recuperação de acesso administrativo caso haja uma configuração incorreta das regras de IP.

2.19.4.10. Deve ser possível aplicar restrições de IP para diferentes áreas do sistema, como:

2.19.4.10.1. Interface Web administrativa;

2.19.4.10.2. API pública para integração de sistemas externos

2.19.4.10.3. Suporte a IPv4 e IPv6: O sistema deve permitir o cadastro de endereços individuais, ranger de IP ou de redes, e endereços IPv6;

2.19.4.10.4. A solução deve permitir uma forma segura de recuperar o acesso em caso de configuração incorreta, evitando bloqueio total da administração.

2.19.5. Política formal de recuperação de desastres (Disaster Recovery) com procedimentos testados e documentados:

2.19.5.1. A abordagem deve ser projetada para permitir que a solução alterne automaticamente, garantindo que a continuidade dos serviços contratados, não sejam impactados.

2.19.5.2. A Contratada deverá manter plano de Recuperação de Desastres documentado, testado periodicamente e em conformidade com as melhores práticas de mercado, assegurando a continuidade operacional da solução SaaS contratada:

2.19.5.2.1. O tempo máximo aceitável para restauração total dos serviços após um incidente crítico (RTO) será de 12 horas, exceto em casos de força maior, desde que adequadamente justificados e documentados.

2.19.5.2.2. O ponto máximo de perda de dados aceitável (RPO) será de 0 minuto, com garantias de backup contínuo e replicação de dados em ambiente secundário.

2.19.5.3. A CONTRATADA é responsável por assegurar a alta disponibilidade da infraestrutura, backup automatizado, replicação geográfica e testes periódicos do plano de DR.

2.19.5.3.1. Em caso de falha crítica, a CONTRATADA deverá comunicar o CONTRATANTE em um prazo de 20 minutos após a detecção do incidente e fornecer atualizações regulares sobre o status da recuperação.

2.19.5.4. A CONTRATADA deverá fornecer Dashboards e Relatórios para acompanhamento da disponibilidade dos serviços, estatística de armazenamento, processos ou jobs ofensores de recursos, módulos contratados, estatísticas de consumo de inbound/outbound, utilização e saúde dos ambientes operativos.

2.19.6. Mecanismos de balanceamento de carga, conectividade de alta disponibilidade e backups periódicos com garantia de restore;

2.20. Disponibilidade Mínima

2.20.1. A CONTRATADA garante uma disponibilidade mínima de 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento) da solução, medida mensalmente, excluídas as janelas de manutenção previamente acordadas por escrito com a CONTRATANTE.

2.20.1.1. Para fins de mensuração do nível de desempenho da solução, será considerado o índice de disponibilidade mensal da solução, calculado com base no total de horas em que o ambiente deveria estar operacional, descontadas as horas correspondentes a janelas de manutenção previamente acordadas por escrito com a CONTRATANTE.

2.20.1.2. Considera-se indisponível qualquer período em que a solução esteja totalmente inacessível ou indisponível para uso pelos usuários autorizados, excluídas falhas de conectividade local do usuário ou fatores externos à infraestrutura da CONTRATADA.

2.20.2. Nível de Serviço (SLA) para Disponibilidade Mínima

2.20.2.1. Caso o índice de disponibilidade mensal da solução apurado fique abaixo da meta contratual mínima de 99,7%, será aplicada glosa proporcional sobre o valor mensal da solução, conforme os percentuais estabelecidos no quadro a seguir. O limite máximo de glosa será de até 20% do valor da fatura do mês de referência.

Disponibilidade Mensal Apurada da Solução (em %)	Impacto Operacional	Percentual de Glosa Aplicável sobre o valor mensal da solução
≥ 99,70%	SLA cumprido	0%
≥ 99,50% e < 99,70%	Impacto leve, com pequena janela de indisponibilidade	2%
≥ 99,00% e < 99,50%	Impacto perceptível, com degradação significativa de serviço	5%
≥ 98,00% e < 99,00%	Impacto operacional relevante e reincidência de falhas	10%
≥ 95,00% e < 98,00%	Impacto severo, com interrupções frequentes	15%
< 95,00%	Comprometimento grave da continuidade operacional da solução	20%

2.21. O tempo de parada decorrente de manutenções programadas não será computado para efeito de cálculo da disponibilidade mínima, desde que:

2.21.1. A CONTRATANTE tenha sido previamente notificada com antecedência mínima de 90 (noventa) dias úteis;

2.21.2. Haja anuência expressa da CONTRATANTE quanto à data e horário da paralisação.

Essas janelas deverão ocorrer, preferencialmente aos finais de semana ou feriados, turno noite/madrugada visando o menor impacto possível às operações da CONTRATANTE.

2.22. A CONTRATADA deverá apresentar, na fase inicial do contrato, plano técnico da arquitetura de nuvem com evidência dos mecanismos de disponibilidade, segurança, governança e recuperação de desastres adotados.

2.23. A CONTRATADA deverá garantir que todos os dados e respectivos backups da Solução ERP permaneçam integralmente armazenados em data centers situados em território brasileiro, durante toda a vigência contratual.

2.23.1. A Contratada é responsável pelo Backup e Restore dos dados da Solução, sendo responsável pela guarda e versionamento dos backups em mídias criptografadas que impeçam a sua utilização por pessoas não autorizadas;

2.24. A CONTRATADA compromete-se a:

2.24.1. Preservar os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos, inclusive de terceiros e autoridades estrangeiras;

2.24.2. Não replicar, transferir ou manter backups dos dados fora do território nacional;

2.24.3. Informar imediata e formalmente à CONTRATANTE qualquer tentativa de acesso, judicial ou extrajudicial, promovida por autoridades ou entidades estrangeiras, bem como quaisquer incidentes relacionados à segurança ou integridade dos dados.

2.25. É vedado à CONTRATADA, sob qualquer hipótese, fornecer, compartilhar, ceder ou utilizar os dados, metadados, informações e conhecimentos tratados na plataforma de nuvem para qualquer finalidade distinta da execução do objeto contratual, sem autorização formal, prévia e expressa da CONTRATANTE.

2.26. A CONTRATADA deverá implementar e manter, durante toda a execução do contrato, as medidas técnicas e administrativas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações da CONTRATANTE, nos termos da legislação vigente, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

2.27. Dos Serviços de Implantação solução integrada de gestão empresarial (ERP)

2.27.1. A implementação da solução SAP S/4HANA será conduzida conforme a metodologia SAP Activate, que estrutura o projeto em seis fases principais (Figura 1), cada uma com entregáveis específicos, critérios de aceite, prazos definidos no Plano de Projeto e responsabilidades.

2.27.2. Os prazos estimados para a execução de cada fase do projeto, encontram-se detalhados no Anexo I F – Cronograma Físico-Financeiro.



2.28. Fase *Discover* - Fase inicial e de alinhamento estratégico.

2.28.1. **Objetivo:** Realizar o kick-off formal do projeto, alinhar os objetivos estratégicos, entender o negócio da Contratante e mapear processos em alto nível, além de definir a estratégia de adoção e escopo preliminar.

2.28.2. Principais Atividades:

2.28.2.1. Entendimento do negócio e contexto organizacional;

2.28.2.2. Mapeamento macro de processos (alto nível);

2.28.2.3. Definição da estratégia de adoção (Greenfield, Brownfield etc.);

2.28.2.4. Validação do escopo inicial;

2.28.2.5. Elaboração e aprovação do Plano de Projeto.

2.28.3. Principais Entregáveis:

2.28.3.1. Ata da Reunião de Kick-off contendo os participantes, pontos discutidos, decisões tomadas e próximos passos;

2.28.3.2. Documento de Entendimento do Negócio, contendo visão geral das áreas e processos críticos;

2.28.3.3. Mapa de Processos Macro (as-is);

2.28.3.4. Documento de Escopo Inicial Validado, aprovado formalmente pela Contratante;

2.28.3.5. Plano de Projeto, com cronograma inicial, estrutura de governança, principais marcos, riscos e estratégia de gerenciamento.

2.28.4. Critérios de Aceite:

2.28.4.1. Todos os entregáveis devem ser apresentados à Contratante, em formato digital editável e compatível com as ferramentas corporativas;

2.28.4.2. Cada documento deverá ser avaliado tecnicamente pelo Comitê Gestor do Projeto e formalmente aprovado por meio de termo de aceite assinado;

2.28.5. Critérios de Avaliação da fase Discover

Critério	Descrição	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
Kick-off formal realizado	Ata de reunião do início oficial do projeto com stakeholders-chave	Contratada	Comitê Executivo do Projeto
Documento de escopo inicial	Escopo do projeto documentado, com funcionalidades previstas e fronteiras bem delimitadas	Contratada	Comitê Executivo do Projeto
Mapeamento macro de processos	Visão de alto nível dos processos de negócio impactados pela solução SAP	Contratada	Comitê Executivo do Projeto
Estratégia de adoção validada	Definição clara da abordagem (Greenfield, Brownfield etc.), aprovada pela Contratante	Contratada	Comitê Executivo do Projeto
Plano de Projeto (Project Charter)	Documento com cronograma macro, escopo, equipe inicial, objetivos e estrutura de governança	Contratada	Comitê Executivo do Projeto

Critério	Descrição	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
Avaliação de prontidão organizacional	Questionário ou diagnóstico de prontidão e engajamento das áreas envolvidas	Contratada	Gestão de Pessoas / Área de Mudança Organizacional

2.29. Fase *Prepare* - Fase de preparação e mobilização do projeto.

2.29.1. Objetivo: Preparar a organização e a infraestrutura para a execução do projeto, assegurando que a equipe, os ambientes e os recursos estejam prontos para a fase de exploração e implementação.

2.29.2. Principais Atividades:

2.29.2.1. Alocação e capacitação da equipe do projeto;

2.29.2.2. Detalhamento do Plano de Projeto;

2.29.2.3. Ativação do SAP Cloud ALM;

2.29.2.4. Estabelecimento da governança do projeto.

2.29.3. Entregáveis:

2.29.3.1. Equipe e governança do projeto formalizadas;

2.29.3.2. Infraestrutura provisionada;

2.29.3.3. Plano de comunicação e gestão de mudanças;

2.29.3.4. Plano técnico detalhado e ambientes testados.

2.29.4. Critérios de Aceite:

2.29.4.1. Plano de Projeto aprovado.

2.29.4.2. Ambientes provisionados conforme especificações.

2.29.4.3. Equipe do projeto formalmente designada e treinada.

2.29.4.4. Documento de escopo funcional revisado e aprovado.

2.29.5. Critérios de Avaliação da fase Prepare

Critério	Descrição	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
Equipe do projeto confirmada e alocada	Confirmação da estrutura da equipe (Contratada e Contratante), com papéis e responsabilidades	Contratada	Comitê Executivo do Projeto/ Área de Estrutura Organizacional
Plano de projeto detalhado validado	Cronograma, marcos, dependências, recursos e estratégias documentadas e aprovadas	Contratada	Comitê Executivo do Projeto
Plano de gerenciamento de riscos	Identificação inicial de riscos, ações mitigadoras e responsáveis definidos	Contratada	Comitê Executivo do Projeto
Estratégia de gestão de mudanças	Plano de comunicação e de gestão da mudança organizacional elaborado e aprovado	Contratada	Área de Gestão de Pessoas / Mudança Organizacional
Plano de capacitação inicial	Planejamento dos treinamentos e capacitação dos key-users	Contratada	Comitê Executivo do Projeto

Critério	Descrição	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
Plano de infraestrutura validado	Validação técnica de conectividade, segurança, acessos e requisitos da plataforma SAP Cloud	Contratada	Equipe Técnica da Contratante
Ambiente de desenvolvimento provisionado	Confirmação da criação e disponibilização dos ambientes para configuração inicial	Contratada / SAP	Equipe Técnica da Contratante

2.30. Fase *Explore* – Busca alinhar os processos de negócio da CONTRATANTE às melhores práticas SAP.

2.30.1. Objetivo: Tem como finalidade validar e detalhar os processos de negócio da Contratante com base nas funcionalidades padrão do SAP S/4HANA (Fit-to-Standard), identificando eventuais lacunas, modelagens adicionais ou integrações necessárias.

2.30.2. Principais Atividades:

2.30.2.1. Condução de sessões, Workshops, Fit-to-Standard com áreas de negócio da Contratante;

2.30.2.2. Validação de requisitos de negócio com base nos processos padrão do SAP;

2.30.2.3. Identificação de lacunas funcionais e análise de necessidade de extensões;

2.30.2.4. Prototipagem inicial dos processos no sistema (sandbox ou ambiente de desenvolvimento);

2.30.2.5. Elaboração e validação da matriz de gaps (fit/gap);

2.30.2.6. Definição e documentação de regras de negócio, parametrizações e dados mestre;

2.30.2.7. Atualização do plano de testes baseado no escopo validado;

2.30.2.8. Atualização da estratégia de migração e integração;

2.30.2.9. Atualização do plano de gestão de mudanças e capacitação;

2.30.2.10. Realização de workshops de segurança, acesso e segregação de funções.

2.30.3. Entregáveis:

2.30.3.1. Matriz de Fit/Gap: Documento com análise de aderência dos processos ao SAP padrão, incluindo soluções para gaps (backlog)

2.30.3.2. Documentos de processos validados: BPMN, diagramas de processos e fluxos funcionais conforme áreas de negócio

2.30.3.3. Documento de requisitos de extensão e integração: Com especificação funcional e técnica, quando aplicável

2.30.3.4. Lista de parametrizações: Registro das decisões de configuração por módulo/processo

2.30.3.5. Plano de dados mestres e transacionais: Diretrizes para migração de dados, fontes, responsáveis e cronograma

2.30.3.6. Plano de testes atualizado: Abrangendo testes funcionais, de integração e de segurança

- 2.30.3.7. Atualização do Plano de Projeto: Com marcos, recursos e reprogramações decorrentes da fase
- 2.30.3.8. Workshop de Segurança e Governança realizado: Incluindo matriz de acesso e proposta de perfis e papéis
- 2.30.3.9. Registro de riscos e plano de ação atualizado: Conforme novos riscos identificados na fase
- 2.30.3.10. Relatório de encerramento da fase Explore: Sumário executivo das decisões, validações, lacunas e recomendações para próxima fase
- 2.30.4. Critérios de Aceite:
- 2.30.4.1. Todas as sessões Fit-to-Standard, Workshops, realizadas e documentadas;
- 2.30.4.2. Aprovação formal da matriz de gaps e soluções propostas;
- 2.30.4.3. Nenhuma EXTENSÃO aprovada sem justificativa e validação formal da Contratante;
- 2.30.4.4. Entregáveis devidamente revisados, entregues e aprovados pelos responsáveis designados;
- 2.30.4.5. Workshop de segurança realizado e documentado;
- 2.30.4.6. Atualização do plano do projeto com replanejamento se necessário;
- 2.30.4.7. Plano de testes, capacitação, integração e migração revisado e aprovado;
- 2.30.4.8. Relatório final da fase “Explore” entregue e aprovado.
- 2.30.5. Critérios de Avaliação da fase Explore

Critério	Descrição	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
Validação dos processos (<i>Fit-to-Standard</i>)	Conclusão das sessões de análise dos processos padrão SAP e validação pelas áreas de negócio.	CONTRATADA	Gestores de Área da CONTRATANTE
Documento de gaps e requisitos (WRICEF)	Relação completa dos gaps identificados com detalhamento técnico-funcional e plano de tratamento priorizado.	CONTRATADA	Gestores de Área e Comitê Executivo do Projeto
Estratégia de integração validada	Mapeamento de interfaces entre SAP S/4HANA e sistemas legados, com tecnologias, frequências e formatos definidos.	CONTRATADA	Arquiteto de Integração / TI da CONTRATANTE
Plano inicial de migração de dados	Identificação das fontes, métodos de extração e cronograma macro para testes de carga de dados e migração.	CONTRATADA	Área de arquitetura de dados da CONTRATANTE
Workbooks de configuração	Workbooks iniciais de configuração do sistema preenchidos e revisados com os processos ajustados.	CONTRATADA	Comitê Executivo do Projeto
Estratégia de testes definida	Elaboração preliminar do plano de testes integrados, com escopo, critérios de aceitação e papéis.	CONTRATADA	Gerente do Projeto e Gerente de Negócio da CONTRATANTE
Análise de riscos atualizada	Atualização da matriz de riscos e ações de mitigação com	CONTRATADA	Comitê Executivo do Projeto

Critério	Descrição	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
	responsáveis e prazos definidos.		
Atualização do Plano do Projeto	Cronograma, recursos, marcos e entregáveis revisados conforme aprendizados da fase Explore.	CONTRATADA	Comitê Executivo do Projeto

2.31. Fase *Realize* – Consiste na configuração do sistema, desenvolvimento de extensões, execução de testes e validação da solução..

2.31.1. Objetivo: Tem como objetivo construir a solução SAP S/4HANA conforme o escopo validado na fase Explore, realizando as configurações (parametrizações), extensões e integrações necessárias, além de executar testes em ambiente controlado, assegurando a aderência técnica e funcional da solução às necessidades da CONTRATANTE.

2.31.2. Principais Atividades:

2.31.2.1. Execução da configuração do sistema conforme os processos de negócio definidos.

2.31.2.2. Desenvolvimento de extensões, interfaces e integrações aprovadas como exceção ao clean core.

2.31.2.3. Configuração e gestão do ambiente de desenvolvimento e teste.

2.31.2.4. Execução dos testes unitários, testes de integração e testes de aceitação.

2.31.2.5. Migração de dados piloto com validação.

2.31.2.6. Preparação dos materiais de capacitação.

2.31.2.7. Elaboração e aprovação do Plano de Cut-over (Plano de Transição).

2.31.2.8. Planejamento e execução das ações de gestão de mudanças e capacitação dos usuários.

2.31.3. Entregáveis:

2.31.3.1. Sistema configurado conforme escopo validado.

2.31.3.2. Desenvolvimento das extensões (se aplicável) e integrações concluído e testado.

2.31.3.3. Ambiente de qualidade (QAS) provisionado e operacional.

2.31.3.4. Scripts e evidências de testes unitários e de integração.

2.31.3.5. Dados migrados (massa de dados piloto).

2.31.3.6. Plano de Cut-over aprovado.

2.31.3.7. Documentação de configuração do sistema.

2.31.3.8. Materiais de capacitação (manuais, tutoriais, guias rápidos).

2.31.3.9. Plano de comunicação e engajamento para gestão de mudanças.

2.31.4. Critérios de Aceite:

2.31.4.1. Todas as configurações do sistema validadas com base nos processos aprovados.

2.31.4.2. Testes unitários e de integração executados com sucesso.

2.31.4.3. Scripts e resultados dos testes documentados e aceitos pela CONTRATANTE.

2.31.4.4. Massas de dados migradas para testes e validadas sem inconsistências críticas.

2.31.4.5. Extensões e interfaces concluídas e integradas ao sistema, com aderência ao clean core.

2.31.4.6. Aprovação formal do Plano de Cut-over pela Governança do Projeto.

2.31.4.7. Plano de capacitação e gestão de mudanças aprovado e em execução.

2.31.5. Critérios de Avaliação da fase Realize

Critério	Descrição	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
Configuração concluída e validada	Todas as configurações do sistema realizadas e validadas em conformidade com os processos de negócio definidos.	CONTRATADA	CONTRATANTE (Equipe Funcional, Key-user e Gerente do Projeto)
Testes unitários e de integração executados com sucesso	Scripts de testes executados com êxito, sem erros críticos pendentes.	CONTRATADA	CONTRATANTE (Equipe de Testes)
Documentação técnica e funcional atualizada	Todos os documentos de configuração, extensões e integrações devidamente registrados e aprovados.	CONTRATADA	CONTRATANTE (Arquitetura e Gerente do Projeto)
Migração piloto validada	Execução da migração de dados piloto com resultado satisfatório, sem inconsistências relevantes.	CONTRATADA	CONTRATANTE (TI e Negócio)
Plano de Cut-over aprovado	Plano de transição elaborado e aprovado, incluindo cronograma, responsáveis, passos críticos e plano de rollback.	CONTRATADA	Comitê Executivo do Projeto
Plano de capacitação executado e materiais entregues	Realização de capacitação dos usuários-chave com materiais (manuais, vídeos, tutoriais) entregues e acessíveis.	CONTRATADA	CONTRATANTE (Equipe de Gestão de Mudança)
Plano de gestão de mudanças em execução	Execução do plano de comunicação e gestão da mudança, com ações de engajamento e acompanhamento da curva de adoção.	CONTRATADA	CONTRATANTE (Gestão de Mudança)
Ambiente produtivo configurado	Ambiente produtivo (PRD) configurado e pronto para transição conforme especificações técnicas e de segurança.	CONTRATADA	CONTRATANTE (TI e Segurança da Informação)

2.32. Fase *Deploy* – Foca na preparação final do ambiente produtivo, treinamento dos usuários, execução do plano de cutover e entrada em operação (go-live).

2.32.1. Objetivo: Realizar a transição da solução SAP S/4HANA do ambiente de preparação para o ambiente produtivo, assegurando uma entrada em operação segura, controlada e funcional, com mínima interrupção das atividades de negócio, garantindo a sustentação inicial e o suporte aos usuários no início da operação (operação assistida).

2.32.2. Principais Atividades:

- 2.32.2.1. Execução do plano de cut-over (transição de ambientes).
- 2.32.2.2. Migração final dos dados (carga definitiva para o ambiente produtivo).
- 2.32.2.3. Validação dos dados e testes pós-migração no ambiente produtivo.
- 2.32.2.4. Realização do Go-Live (entrada em produção)
- 2.32.2.5. Avaliação da adoção e análise de KPIs da implantação.
- 2.32.2.6. Preparação de Plano de Treinamento e Documentação Final
- 2.32.2.7. Preparação e encerramento formal da fase com análise pós-implantação (lessons learned).

2.32.3. Entregáveis:

- 2.32.3.1. Plano de Cut-over Executado: Cronograma detalhado da transição executado conforme planejamento.
- 2.32.3.2. Ambiente Produtivo Ativo e Operacional: Com validação técnica e funcional.
- 2.32.3.3. Dados Migrados e Validados: Incluindo relatório de integridade e consistência.
- 2.32.3.4. Checklist de Entrada em Produção Aprovado: Incluindo conformidade técnica e de segurança.
- 2.32.3.5. Go-Live Executado e Registrado: Documento ou ata de comitê que comprova a entrada oficial do sistema em produção, com a assinatura dos responsáveis e stakeholders, incluindo data, horário, status e eventuais observações.
- 2.32.3.6. Plano de Suporte Pós-Go-Live Ativo: Incluindo equipes responsáveis, SLAs e níveis de escalonamento.
- 2.32.3.7. Avaliação de KPIs Iniciais: Indicadores de performance, usabilidade e aderência ao processo.
- 2.32.3.8. Relatório de Lições Aprendidas (Lessons Learned): Documentação das boas práticas e pontos de melhoria.

2.32.4. Critérios de Aceite:

- 2.32.4.1. Ambiente produtivo operacional e acessível para todos os usuários previstos.
- 2.32.4.2. Dados migrados com acuracidade superior a 99,9%, conforme plano de migração aprovado.
- 2.32.4.3. Nenhum incidente crítico pendente no ambiente produtivo.
- 2.32.4.4. Aprovação formal do Checklist de Produção e de Validação Pós-Cut-over.
- 2.32.4.5. Plano de suporte pós-Go-Live publicado e funcional.
- 2.32.4.6. Go-Live executado com sucesso e registrado em ata.
- 2.32.4.7. Aceite final pela equipe de governança do projeto.

2.32.5. Critérios de Avaliação da fase Deploy

Critério	Descrição	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
Validação do Ambiente Produtivo	Confirmação de que o ambiente produtivo está operacional, com	CONTRATADA	Área de Tecnologia da

Critério	Descrição	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
	desempenho, acessos e configurações conforme requisitos definidos, incluindo conectividade, segurança e integrações ativas.		Informação da CONTRATANTE
Execução e Conclusão do Plano de Cut-over	Verificação de que todas as atividades críticas de transição do ambiente de pré-produção para produção foram realizadas com sucesso, dentro dos prazos e sem impactos não controlados.	CONTRATADA	PMO e Comitê Executivo do Projeto da CONTRATANTE
Validação da Migração de Dados	Comprovação de que os dados finais migrados estão íntegros, consistentes e completos no ambiente produtivo, com base em testes de reconciliação, logs de migração e validação funcional.	CONTRATADA	Auditoria Interna e Controle de Qualidade da CONTRATANTE
Validação Operacional dos Processos Críticos	Evidência de que os principais processos de negócio foram testados e estão operando normalmente no ambiente produtivo, conforme escopo definido e critérios de sucesso pactuados.	CONTRATADA	Gestores de Processos (Process Owners) da CONTRATANTE
Plano de Monitoramento e Estabilização	Entrega do plano com indicadores de monitoramento, metas de estabilização e ações corretivas previstas para o período de operação assistida.	CONTRATADA	Coordenador de Sustentação da CONTRATANTE
Plano de Treinamento e Documentação Final	Confirmação de que todos os manuais, vídeos, FAQs e treinamentos finais foram entregues, publicados e ministrados conforme cronograma.	CONTRATADA	Coordenação de Gestão de Pessoas da CONTRATANTE
Entrega do Relatório de Lições Aprendidas	Documento formal contendo os principais aprendizados do projeto até a fase de entrada em produção, incluindo riscos enfrentados, ações corretivas, boas práticas e melhorias sugeridas.	CONTRATADA	Comitê Executivo do Projeto da CONTRATANTE
Plano de Suporte Operacional	Apresentação do plano de suporte técnico e funcional que será adotado após o encerramento da operação	CONTRATADA	Coordenador de Sustentação / TI da CONTRATANTE

Critério	Descrição	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
	assistida (Hypercare de 3 meses). O plano deve conter estrutura de atendimento, canais de suporte, níveis de serviço (SLAs), papéis e responsabilidades, governança de incidentes e processo de escalonamento, bem como diretrizes para transição do suporte do projeto para a sustentação.		
Validação do Go-Live	Confirmação formal da realização do Go-Live com sucesso, incluindo registro em ata, validações técnicas e funcionais no ambiente produtivo, liberação de acessos aos usuários-chave e início da execução dos processos reais de negócio.	CONTRATADA	Comitê Executivo do Projeto da CONTRATANTE

2.33. Fase Run – Tem como foco garantir a estabilização, suporte contínuo e melhoria contínua da solução implementada.

2.33.1. Objetivo: Assegurar a continuidade e estabilidade da operação do ERP SAP S/4HANA após o término da operação assistida, com foco na transição definitiva para a estrutura de sustentação (AMS), mantendo níveis de serviço (SLA) e governança definidos, além de promover a melhoria contínua com base no uso efetivo da solução.

2.33.2. Principais Atividades:

2.33.2.1. Monitoramento contínuo de performance, disponibilidade e integridade da solução.

2.33.2.2. Atendimento e resolução de chamados conforme SLAs definidos.

2.33.2.3. Execução de melhorias corretivas e ajustes finos identificados na produção.

2.33.2.4. Governança de sustentação: reuniões periódicas, relatórios de incidentes, análise de causa raiz.

2.33.2.5. Acompanhamento de aderência aos processos e diretrizes de compliance.

2.33.2.6. Gestão do ciclo de vida do ERP (liberação de atualizações, pacotes de melhoria e notas SAP).

2.33.2.7. Capacitação continuada de usuários e guardiões de processo.

2.33.2.8. Estabelecimento e operação de Service Desk (nível 1, 2 e 3).

2.33.2.9. Transição completa do suporte do time de projeto para a equipe de AMS/Sustentação.

2.33.3. Entregáveis:

2.33.3.1. Relatórios mensais de performance e incidentes: demonstrativos dos indicadores operacionais, volume e tipo de chamados, tempo de resposta, disponibilidade e ações corretivas.

2.33.3.2. Relatório de conformidade de processos: análise da aderência da execução dos processos no ERP às diretrizes de compliance e políticas internas.

2.33.3.3. Relatório de indicadores pós operação assistida: consolidação da estabilidade e maturidade operacional alcançada após o encerramento da fase de operação assistida.

2.33.3.4. Registro de lições aprendidas e plano de melhorias: documentação com feedbacks pós-implantação e recomendações de melhorias corretivas.

2.33.4. Critérios de Aceite:

Cumprimento mensal dos SLAs estabelecidos para o atendimento de incidentes e requisições.

2.33.4.1. Entrega regular dos relatórios de indicadores operacionais e de conformidade, com análise crítica e planos de ação quando aplicável.

2.33.4.2. Funcionamento contínuo da governança de sustentação com registros das reuniões e evolução dos indicadores.

2.33.4.3. Execução de melhorias corretivas com impacto positivo na operação do ERP.

2.33.4.4. Demonstração de conformidade dos processos com as políticas e diretrizes institucionais.

2.33.5. Critérios de Avaliação da fase Run

Critério	Descrição	Indicador de Medição	Parâmetro de Aceitação	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
Cumprimento dos SLAs mínimos por 3 meses consecutivos	Atendimento dos níveis de serviço acordados para chamados (tempo de resposta e resolução por severidade).	% de chamados atendidos no SLA mensal	≥ 95% em média, por severidade	CONTRATADA	Comitê Executivo do Projeto da CONTRATANTE
Estabilização operacional por 3 meses consecutivos	Redução do volume de incidentes críticos e reaberturas após o go-live, indicando estabilidade do sistema.	Nº de chamados críticos e taxa de reabertura em relação ao mês anterior	≤ 10% de chamados reabertos Nenhum incidente crítico pendente	CONTRATADA	Comitê Executivo do Projeto da CONTRATANTE
Entrega e análise de relatórios mensais de performance e conformidade	Relatórios com indicadores operacionais, análise crítica e planos de ação, entregues e validados em comitê.	Relatórios entregues e validados mensalmente	100% dos relatórios entregues com validação formal	CONTRATADA	Comitê Executivo do Projeto da CONTRATANTE

Critério	Descrição	Indicador de Medição	Parâmetro de Aceitação	Responsável pela Entrega	Responsável pela Validação
Realização de comitês de governança de sustentação	Reuniões mensais com registro de decisões, indicadores e atas documentadas.	Nº de reuniões e atas entregues	Mínimo 1 reunião/mês com ata e pauta oficial	CONTRATADA	Comitê Executivo do Projeto da CONTRATANTE
Transferência de conhecimento concluída	Conclusão da capacitação da equipe interna, com plano de handover e aceite formalizado.	Plano de handover assinado + lista de treinamentos realizados	100% dos treinamentos concluídos e aceite documentado	CONTRATADA	Comitê Executivo do Projeto da CONTRATANTE

2.34. Visão das Migrações e Integrações

2.34.1. Migração de Dados

2.34.1.1. Sistemas de Origem

2.34.1.1.1. Os sistemas legados com dados a serem migrados estão descritos no Anexo I D – Visão Inicial das Integrações. Novos sistemas eventualmente identificados durante o projeto deverão ser incluídos no Plano de Migração.

2.34.1.2. Requisitos Gerais

2.34.1.2.1. A migração seguirá diretrizes da metodologia SAP Activate, com execução em ciclos de teste e carga final apenas após aprovação formal da CONTRATANTE.

2.34.1.2.2. Estão previstos os seguintes requisitos como responsabilidade da CONTRATADA, incluindo o fornecimento de apoio técnico, orientação especializada e suporte ativo durante todo o processo de migração de dados:

2.34.1.2.2.1. Disponibilidade de ambientes de teste (ex.: QAS, Sandbox);

2.34.1.2.2.2. Criação de usuários técnicos para a migração;

2.34.1.2.2.3. Bloqueio temporário dos demais usuários durante a carga final;

2.34.1.2.2.4. Finalização de lançamentos anteriores à extração dos dados;

2.34.1.2.2.5. Configurações mínimas aplicadas e transportadas para o ambiente;

2.34.1.2.2.6. Respeito à ordem lógica entre objetos (ex.: plano de contas antes dos saldos);

2.34.1.2.2.7. Realização de teste completo com dados reais e validação pelos usuários-chave.

2.34.1.2.2.8. Prestação de apoio técnico contínuo, com orientações claras, boas práticas e esclarecimentos tempestivos aos usuários e equipes envolvidas na preparação, execução e validação da migração de dados, de forma a mitigar riscos e garantir a integridade e consistência dos dados migrados.

2.34.1.2.3. A CONTRATADA deverá elaborar um documento relacionando os dados do sistema de destino, incluindo campos, tipos de dados e regras de transformação necessárias para assegurar que as informações sejam corretamente interpretadas e armazenadas.

2.34.1.2.3.1. A documentação técnica compreende informações detalhadas sobre a estrutura das interfaces, APIs utilizadas e configurações específicas para acesso e segurança.

2.34.1.2.3.2. Além disso, o plano de rollback deve garantir a reversão segura do processo em caso de falhas.

2.34.1.2.4. Durante o processo, deverá ser emitido relatório pós-migração resumindo os resultados obtidos, destacando problemas enfrentados e as possíveis soluções aplicadas, além de apresentar recomendações para melhorias.

2.34.1.3. **Migração para Produção**

2.34.1.3.1. A carga final dos dados para o ambiente produtivo ocorrerá somente após a execução bem-sucedida dos testes e aceite formal da CONTRATANTE, com base em critérios de integridade, completude e conformidade funcional.

2.34.1.3.2. Este processo poderá ocorrer quantas vezes forem necessárias até o perfeito funcionamento da produção.

2.34.2. **Integração com Sistemas Legados e Externos**

2.34.2.1. **Escopo de Integração**

2.34.2.1.1. A Solução ERP deverá se integrar com os Sistemas Legados da CONTRATANTE e com Sistemas Externos (institucionais ou legalmente exigidos), conforme premissas definidas no Anexo I C – Requisitos Não Funcionais e no Mapa de Integrações validado pela CONTRATANTE.

2.34.2.2. **Tecnologias de Integração**

2.34.2.2.1. A integração ocorrerá preferencialmente por meio de APIs e web services, com capacidade de consulta, inclusão e alteração de dados, a serem disponibilizados pela CONTRATADA.

2.34.2.3. **Responsabilidades**

2.34.2.3.1. **CONTRATADA:** disponibilizar os serviços de integração necessários e realizar as adequações na Solução ERP para envio/recebimento de dados.

2.34.2.3.2. **CONTRATANTE:** realizar as adequações nos sistemas legados para consumir ou enviar dados conforme as interfaces definidas.

2.34.2.4. **Confirmação e Evolução das Integrações**

2.34.2.4.1. Durante a fase de Análise do projeto (fase *Explore* do SAP Activate), os sistemas e integrações previstos deverão ser revalidados pelas partes. Integrações temporárias poderão ser necessárias durante a transição entre módulos legados e novos módulos do ERP.

2.34.2.4.2. **Inclusão de Novos Sistemas**

2.34.2.4.2.1. Caso outros sistemas sejam identificados durante o projeto, deverão ser incluídos no Plano de Integração mediante validação da CONTRATANTE.

2.34.2.4.3. Tratamento de Sistemas Não Integráveis

2.34.2.4.3.1. Se for tecnicamente inviável integrar um sistema, a CONTRATADA deverá emitir, em até 5 dias úteis, relatório técnico detalhando os impeditivos. A CONTRATANTE avaliará em até 10 dias úteis e, se aprovar, emitirá Termo de Recebimento Provisório classificando o sistema como "Não Integrável". Esse status poderá ser revisto a qualquer momento durante o contrato, mediante nova análise técnica.

2.35. Serviços Técnicos Sob Demanda (Banco de USTs para Gaps, Extensões)

2.35.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE um banco de 6.000 (seis mil) Unidades de Serviço Técnico – USTs, observado que 1 (uma) UST corresponde a 1 (uma) hora técnica de trabalho. Esse banco de horas será destinado, exclusivamente, à execução de atividades sob demanda relacionadas à solução SAP S/4HANA, no contexto do projeto de implantação, incluindo, mas não se limitando a: desenvolvimento de funcionalidades, extensões, adaptações, personalizações, integrações com sistemas satélites, parametrizações adicionais, ajustes em processos, elaboração de artefatos técnicos e funcionais, e etc.

2.35.2. Essas atividades têm por finalidade cobrir lacunas funcionais ou técnicas (gaps) que, embora não identificadas no levantamento de requisitos, venham a ser identificadas ao longo das fases do projeto, tornando-se necessárias para assegurar a plena aderência da solução às operações de negócio da CONTRATANTE.

2.35.3. As demandas atendidas com base nesse banco de USTs podem incluir, entre outras:

2.35.3.1. Desenvolvimento de objetos, tais como relatórios, programas, funções, tabelas, workflows ou formulários específicos;

2.35.3.2. Construção de extensões (key-user ou developer extensibility) via SAP Business Technology Platform (SAP BTP);

2.35.3.3. Adaptação de integrações ou middleware com sistemas legados internos ou externos;

2.35.3.4. Inclusão de campos EXTENDIDOS via In-App Extensibility Tools (Custom Fields & Logic);

2.35.3.5. Construção ou ajuste de tiles e apps SAP Fiori para cobertura de processos não contemplados nativamente;

2.35.3.6. Automatizações ou ajustes de regras de negócios (via BRFP+, Workflow Management ou SAP Build Process Automation);

2.35.3.7. Suporte a rollout de funcionalidades/módulos adicionais não previstos inicialmente.

2.35.4. A execução dessas atividades deve ser sempre precedida de:

2.35.4.1. Análise técnica detalhada (impact assessment);

2.35.4.2. Emissão de Ordem de Serviço (OS) específica, com escopo, justificativa do gap, estimativa de USTs, prazos, responsáveis e critérios de aceite;

2.35.4.3. Validação formal da CONTRATANTE quanto à real necessidade e ao alinhamento com a diretriz de manutenção do núcleo limpo da solução ("Clean

Core”), com preferência pela adoção de extensões desacopladas via SAP BTP, sempre que tecnicamente viável.

2.35.5. A CONTRATADA é responsável por assegurar que todas as soluções técnicas implantadas com base nesse banco de USTs sejam compatíveis com upgrades, support packages e atualizações da SAP, conforme estratégia de lifecycle management e política de upgrade readiness, sendo vedado qualquer tipo de desenvolvimento que comprometa a continuidade evolutiva da solução, salvo autorização expressa e formal da CONTRATANTE, após avaliação de impacto.

2.35.6. As entregas realizadas com base no banco de USTs passam, automaticamente, a integrar o escopo funcional e técnico da Solução ERP SAP S/4HANA, devendo a CONTRATADA:

2.35.6.1. Atualizar toda a documentação funcional e técnica no repositório oficial do projeto (ALM);

2.35.6.2. Refletir as alterações no Catálogo de Serviços de Suporte Técnico;

2.35.6.3. Incluir, sempre que aplicável, os objetos no ciclo de transporte e nos pipelines de deployment até o ambiente de produção, seguindo as boas práticas de DevOps para SAP.

2.35.7. Todos os desenvolvimentos e extensões devem garantir compatibilidade com futuras atualizações da SAP. Caso a CONTRATADA não sinalize os riscos de incompatibilidade no momento da solicitação da OS, ficará responsável por quaisquer ajustes corretivos necessários futuramente, sem ônus para a CONTRATANTE.

2.35.8. A CONTRATANTE não se obriga à utilização integral do banco de USTs disponibilizado, tampouco assume qualquer passivo por eventual saldo não utilizado ao final do contrato. A CONTRATADA está expressamente vedada de iniciar qualquer atividade associada ao uso de USTs sem a correspondente Ordem de Serviço (OS) aprovada formalmente pela CONTRATANTE.

2.35.9. O pagamento à CONTRATADA será realizado exclusivamente com base nas OS’s efetivamente executadas, concluídas e formalmente aceitas pela CONTRATANTE, observados os critérios de desempenho, conformidade técnica, prazos e qualidade definidos neste documento.

2.35.10. Considerando a variação de complexidade das atividades e a severidade dos serviços, as Unidades de Serviço Técnico (USTs) serão utilizadas de forma controlada e direcionada. Essas USTs deverão ser classificadas de acordo com os seguintes parâmetros:

2.35.10.1. Níveis de Complexidade: Muito Simples, Simples, Média, Complexa e Muito Complexa;

2.35.10.2. Níveis de Severidade: Crítica, Alta, Média e Baixa.

2.35.11. O enquadramento de cada atividade — tanto no nível de complexidade quanto no nível de severidade — deverá ser previamente submetido pela CONTRATADA à análise e aprovação formal da CONTRATANTE, antes do início da execução. Tal procedimento garantirá a correta mensuração do esforço, a rastreabilidade das horas técnicas consumidas, a transparência no uso do banco de USTs e a devida adequação ao grau de criticidade exigido para cada demanda.

2.35.12. A metrificação e autorização para uso das horas técnicas (USTs) deverão seguir o processo estruturado abaixo, previamente acordado entre as partes:

- 2.35.12.1. Decompor o escopo da Ordem de Serviço (OS) em etapas claramente definidas;
- 2.35.12.2. Classificar cada etapa de acordo com as atividades previstas e respectivos níveis de complexidade e severidade;
- 2.35.12.3. Somar a quantidade de USTs necessárias para execução de cada atividade, obtendo o total previsto para a OS;
- 2.35.12.4. Submeter a OS à aprovação formal da CONTRATANTE, acompanhada do planejamento detalhado, contendo a quantidade total de USTs previstas, prazo de execução e justificativa para utilização das horas técnicas em função de gaps identificados no projeto;
- 2.35.12.5. Após o recebimento da OS finalizada, a CONTRATANTE disporá de até 03 (três) dias úteis para avaliar a execução dos serviços e os objetos entregues, confrontando-os com as especificações aprovadas e a documentação técnica apresentada;
- 2.35.12.6. Identificadas desconformidades nos serviços ou na documentação, a CONTRATANTE formalizará as inconsistências, cabendo à CONTRATADA corrigi-las no prazo máximo de 03 (três) dias úteis;
- 2.35.12.7. Após aprovados os serviços e documentos, a CONTRATANTE homologará a execução da OS e emitirá o aceite formal, autorizando a CONTRATADA a proceder ao abatimento das USTs e ao faturamento correspondente.
- 2.35.13. A CONTRATADA será responsável pelo controle e reporte do consumo do banco de USTs, devendo emitir relatórios gerenciais mensais detalhados, contendo: saldo de horas, atividades executadas, classificação de complexidade e severidade, justificativas para utilização, evidências de aceite e eventuais ajustes. Esses relatórios serão submetidos à validação da CONTRATANTE, que manterá a prerrogativa de autorizar ou não o consumo das USTs, garantindo rastreabilidade, transparência e uso estritamente vinculado às necessidades efetivamente identificadas durante o projeto.
- 2.35.14. Ao final de cada OS, a CONTRATADA deverá apresentar um Relatório de Execução, contendo:
- 2.35.14.1. Descrição técnica das atividades realizadas;
- 2.35.14.2. Evidências de testes e homologação;
- 2.35.14.3. Objetos desenvolvidos;
- 2.35.14.4. Quantitativo de USTs utilizadas.
- 2.35.14.5. A liberação para pagamento estará condicionada ao aceite formal da CONTRATANTE, com validação funcional e técnica das entregas.
- 2.36. Repasse de Conhecimento**
- 2.36.1. Finalidade: Proporcionar capacitação estruturada e eficaz às equipes da CONTRATANTE, habilitando usuários-chave, especialistas funcionais e técnicos a operar, administrar e sustentar a Solução SAP S/4HANA, em conformidade com os processos definidos no modelo *To-Be*, alinhado à metodologia SAP Activate.
- 2.36.2. O repasse de conhecimento deverá ser conduzido pela CONTRATADA com base em conteúdos oficiais SAP, ministrado por instrutores certificados e devidamente qualificados, em língua Portuguesa (Brasil).
- 2.36.3. O Plano deverá ser entregue na fase Prepare, contendo a estrutura das turmas, ementas, cronograma e abordagem metodológica.

2.36.4. A capacitação deverá ser detalhada e executada com foco no conceito de "train-the-trainer" e multiplicação interna.

2.36.5. Para a execução das capacitações a modalidade será a on-line (ao vivo), realizada por meio da plataforma Microsoft Teams da CONTRATANTE, com gravação obrigatória.

Modalidade	Nº de Participantes por Turma	Nº de Turmas	Observações
On-line (ao vivo)	15	40	Plataforma Microsoft Teams, com gravação obrigatória

2.36.6. A realização das turmas de capacitação não será obrigatória em sua totalidade, sendo a execução definida sob demanda, conforme as necessidades da CONTRATANTE e o estabelecido no Plano de Projeto. O pagamento referente às capacitações será devido exclusivamente após a efetiva realização de cada turma, devidamente registrada e comprovada.

2.36.7. Prazos

2.36.7.1. Treinamentos devem ocorrer antes da entrada em produção:

2.36.7.1.1. 20 dias úteis antes, quando houver multiplicadores internos;

2.36.7.1.2. 5 a 10 dias úteis antes, nos demais casos.

2.36.8. Ambientes de Treinamento

2.36.8.1. O ambiente deve refletir o sistema de homologação, com dados de testes, parametrizações reais e cenários completos por processo de negócio.

2.36.9. Conteúdo Programático

2.36.9.1. Cada turma deverá abordar no mínimo:

2.36.9.2. Visão funcional dos módulos SAP (FI, CO, MM, SD, RE etc.) e suas integrações;

2.36.9.3. Execução de processos no sistema (hands-on) via SAP Fiori;

2.36.9.4. Análise de dados, relatórios e tratamento de exceções;

2.36.9.5. Exercícios práticos baseados nos fluxos To-Be;

2.36.9.6. Configurações técnicas (quando aplicável, para TI).

2.36.10. Capacitação Técnica (TI)

2.36.10.1. A CONTRATADA deverá capacitar a equipe de TI da CONTRATANTE para operar, administrar e sustentar o ambiente SAP S/4HANA Private Cloud – RISE with SAP, com foco em:

2.36.10.1.1. Compreensão da arquitetura baseada em SAP HANA, incluindo in-memory computing, simplificações de dados e performance otimizada;

2.36.10.2. Redução de riscos operacionais por meio de domínio técnico e antecipação na resolução de falhas;

2.36.10.3. Capacitação em extensibilidade e desenvolvimento aderente ao modelo Clean Core, incluindo o uso de In-App Extensibility e Side-by-Side Extensions via SAP BTP.

- 2.36.11. As atividades devem promover autonomia técnica da equipe local, observando as melhores práticas SAP e com suporte de material didático, sessões práticas e instrutores qualificados.
- 2.36.12. Avaliação da Capacitação
 - 2.36.12.1. Avaliação de Reação
 - 2.36.12.1.1. Aplicada ao final de cada turma, avaliará:
 - 2.36.12.1.2. Programa e metodologia
 - 2.36.12.1.3. Instrutoria
 - 2.36.12.1.4. Infraestrutura e organização
 - 2.36.12.1.5. Autoavaliação dos treinandos
- 2.36.13. Critérios de insatisfação:
 - 2.36.13.1. Dois fatores com média < 7 ;
 - 2.36.13.2. Média do fator “Instrutoria” < 7 ;
 - 2.36.13.3. Média geral (exceto Autoavaliação) < 7 .
- 2.36.14. Avaliação de Aprendizagem
 - 2.36.14.1. Exigido mínimo de 80% de aproveitamento;
 - 2.36.14.2. Frequência mínima de 75%;
 - 2.36.14.3. Resultados registrados por treinando, com relatório consolidado.
- 2.36.15. Materiais Didáticos
 - 2.36.15.1. Materiais oficiais SAP, atualizados e traduzidos para o português.
 - 2.36.15.2. Devem incluir apostilas, manuais, guias e apresentações compatíveis com a versão instalada.
 - 2.36.15.3. Entregues com 10 dias úteis de antecedência para validação técnica e pedagógica.
- 2.36.16. Execução
 - 2.36.16.1. Capacitações ocorrerão apenas com os módulos homologados.
 - 2.36.16.2. Funcionalidades pendentes exigirão turmas extras, sem custos adicionais.
 - 2.36.16.3. A CONTRATADA deverá adaptar o plano caso haja mudanças no cronograma do projeto.
- 2.36.17. Evidências obrigatórias por turma:
 - 2.36.17.1. Lista de presença assinada ou digital;
 - 2.36.17.2. Relatório de avaliação de reação e de aprendizagem; - ANEXO I E – Avaliação de Reação
 - 2.36.17.3. Certificados digitais (mín. 75% presença e 80% aproveitamento);
 - 2.36.17.4. Link da gravação (no caso de modalidade remota).
- 2.36.18. A CONTRATADA deverá executar todas as turmas necessárias até que 100% do público-alvo esteja treinado.
- 2.36.19. A CONTRATANTE reserva-se o direito de:
 - 2.36.19.1. Reprovar materiais didáticos;
 - 2.36.19.2. Solicitar reexecução de turmas com resultado insatisfatório;
 - 2.36.19.3. Aplicar avaliações complementares.

3. Subcontratação

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

4. Informações de Faturamento:

CNPJ de faturamento: 42.318.949/0013-18

Endereço de faturamento: SEPN 508, Conjunto “C” Lote 07 - Asa Norte - 70740-543

Inscrição Estadual: 07.322.007/002-03

5. Condições de Aceite:

5.1. Após o recebimento do Termo de Aceite referente às fases do Projeto assinado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir a fatura de prestação de serviços em até 10 (dez) dias úteis.

5.2. Os serviços contratados deverão ser entregues mediante documentação fiscal hábil, nas especificações, local e prazo de entrega mencionada neste documento.

5.3. Será indispensável mencionar o número do Contrato e da Ordem de Compra, em toda documentação referente à entrega dos serviços/produtos.

5.4. Não serão aceitos serviços/produtos cujo fornecimento não tenha sido autorizado por Contrato, ou que, por qualquer motivo, não esteja de acordo com os termos e condições estabelecidas no Contrato e seus anexos.

6. AMS – Application Management Services

6.1. O Serviço Especializado de Sustentação AMS (Application Management Services) visa a sustentação e evolução do ambiente SAP S/4HANA Private Cloud – RISE with SAP, incluindo o suporte técnico e funcional componentes centrais da solução (core digital) e às soluções integradas e funcionalidades complementares que compõem o escopo contratado.

6.2. Durante a vigência do AMS, a CONTRATADA será responsável pela prestação contínua dos serviços de Suporte Técnico e Manutenção da Solução ERP SAP S/4HANA Private Cloud Edition (RISE with SAP) e soluções integradas e funcionalidades complementares que compõem o escopo contratado, na modalidade de AMS (Application Management Services), atuando de forma complementar e integrada ao suporte padrão da SAP, já incluído nas licenças.

6.3. Esse suporte visa assegurar a operação estável, segura e eficiente do ambiente SAP, contemplando o atendimento aos usuários, a gestão técnica da solução, a manutenção funcional e a evolução incremental do sistema, conforme as boas práticas recomendadas pelo SAP Run, SAP Activate e pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

6.4. O escopo do serviço de AMS contempla:

6.4.1. Suporte Funcional aos componentes centrais da solução (core digital) e às soluções integradas e funcionalidades complementares que compõem o escopo contratado e implementados no ambiente da CONTRATANTE, conforme consta neste documento.

6.4.2. Suporte Técnico (BASIS):

6.4.2.1. Transporte de ordens, administração de jobs, suporte a RFCs, monitoramento técnico da aplicação, troubleshooting técnico, suporte a notas OSS e atualizações funcionais.

6.4.3. Suporte BASIS Security:

6.4.3.1. Criação e manutenção de usuários, gerenciamento de roles/perfis, segregação de funções (SoD), apoio a auditorias, administração de acessos críticos e temporários.

6.4.4. Governança e Gestão do Serviço:

6.4.4.1. Service desk com atendimento 24x7, gestão de SLAs, relatórios gerenciais, reuniões de alinhamento e apoio à governança do ambiente.

6.4.5. A contratada será responsável pela execução de manutenções preventivas e corretivas no ambiente SAP, com o objetivo de manter a estabilidade, desempenho e conformidade da solução com os requisitos de negócio.

6.5. A CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços de suporte e manutenção:

6.5.1. Suporte Técnico-Funcional aos Usuários

6.5.1.1. Atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, conforme criticidade e complexidade do incidente;

6.5.1.2. Apoio na execução de processos e uso das funcionalidades da solução;

6.5.1.3. Esclarecimento de dúvidas operacionais e orientações sobre boas práticas SAP;

6.5.1.4. Apoio à criação de documentação funcional e operacional (FAQs, guias, manuais).

6.5.2. Gestão de Incidentes e Problemas

6.5.2.1. Registro, classificação, análise e resolução de erros ou mau funcionamento;

6.5.2.2. Acompanhamento de chamados abertos junto ao Suporte SAP;

6.5.2.3. Prevenção de recorrências por meio de análise de causa-raiz (RCA).

6.5.3. Manutenção Corretiva, Adaptativa e Evolutiva

6.5.3.1. Análise de impacto, planejamento e suporte à aplicação de upgrades, support packages e enhancements;

6.5.3.2. Correção de falhas técnicas ou funcionais da solução;

6.5.3.3. Ajustes de configurações, parametrizações e regras de negócio;

6.5.3.4. Atualização de artefatos de integração, formulários, relatórios e workflows;

6.5.3.5. Evoluções/atualizações de versões sob demanda da CONTRATANTE;

6.5.3.6. Validação de regressões e apoio a testes pós-atualização.

6.5.4. Sustentação de Integrações e Componentes Estendidos

- 6.5.4.1. Suporte às integrações entre SAP e sistemas externos;
- 6.5.4.2. Monitoramento de interfaces e tratamento de falhas;
- 6.5.4.3. Suporte a extensões desenvolvidas em ABAP, SAP Fiori e SAP BTP.

6.5.5. Constitui obrigação da CONTRATADA a entrega regular dos artefatos e produtos previstos neste escopo, os quais são essenciais para assegurar a qualidade, a transparência, a rastreabilidade e a evolução contínua dos serviços de AMS (Application Management Services).

6.5.6. Para a execução do Serviço Especializado de Sustentação – AMS, ficam estabelecidos como produtos de trabalho mínimos obrigatórios, aqueles que representam os resultados documentados, registros, relatórios ou artefatos gerados pela prestação do serviço, e que comprovam, estruturam e suportam a sua execução. São eles:

- 6.5.6.1. Relatórios mensais de desempenho, com indicadores de SLA e metas pactuadas;
- 6.5.6.2. Plano de melhoria contínua, com propostas de otimização e incremento dos serviços;
- 6.5.6.3. Base de conhecimento atualizada, contendo procedimentos, lições aprendidas e soluções aplicadas;
- 6.5.6.4. Documentação técnica e funcional referente às soluções suportadas;
- 6.5.6.5. Apoio na execução de testes e homologações de mudanças e evoluções sistêmicas;
- 6.5.6.6. Relatórios de auditoria e conformidade relacionados aos acessos e permissões do ambiente.

6.5.7. A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe e estrutura de atendimento de forma compatível com a demanda, garantindo a capacidade operacional para suportar um volume estimado de até 400 (quatrocentos) chamados por mês, com diferentes níveis de criticidade e complexidade, respeitando os Acordos de Nível de Serviço (SLAs) definidos neste documento.

6.5.8. Os chamados para SUPORTE assim como, Abertura de Ordens de Serviços para SUSTENTAÇÃO poderão ser abertos via telefone, e-mail ou eletronicamente via Internet. Para tanto, é obrigação da CONTRATADA informar os números de telefone disponíveis, e-mail e endereços de sítio para abertura de chamados, assim como, informar usuários e senhas iniciais para franquear o acesso ao sistema remoto, caso seja necessário.

6.5.9. Todos os chamados deverão ser registrados, tratados e controlados por meio de sistema de atendimento informatizado fornecido e mantido pela CONTRATADA, o qual deverá permanecer disponível para acesso da CONTRATANTE durante toda a vigência contratual. Esse sistema deverá dispor, no mínimo, das seguintes funcionalidades:

- 6.5.9.1. Registro e acompanhamento integral dos chamados, com controle de status, datas de abertura, tratamento e encerramento;
- 6.5.9.2. Classificação por tipo de demanda, criticidade, módulo funcional envolvido e categoria de atendimento;

- 6.5.9.3. Armazenamento de evidências, documentação técnica e histórico das interações;
- 6.5.9.4. Emissão de relatórios consolidados e extração de dados para fins de auditoria e medição;
- 6.5.9.5. Mecanismo de validação eletrônica pela CONTRATANTE, permitindo a aprovação ou reprovação de cada chamado, vinculando essa validação à apuração dos serviços efetivamente prestados e à liberação dos respectivos pagamentos.
- 6.5.9.6. Integração com sistema interno de ITSM da CONTRATADA, se necessário.
- 6.5.10. Os chamados poderão abranger, entre outros, os seguintes tipos de atendimento:
- 6.5.10.1. Incidentes e correções de falhas (suporte corretivo);
- 6.5.10.2. Requisições de serviço (ajustes e parametrizações);
- 6.5.10.3. Consultas técnicas e funcionais;
- 6.5.10.4. Apoio a testes, homologações e auditorias;
- 6.5.10.5. Pequenas evoluções previamente autorizadas pela CONTRATANTE.
- 6.5.11. Para fins de medição, será considerado como "chamado encerrado e aprovado" aquele que atenda cumulativamente aos seguintes critérios:
- 6.5.11.1. Tenha sido resolvido e encerrado tecnicamente pela CONTRATADA;
- 6.5.11.2. Tenha sua solução validada e aceita pela CONTRATANTE;
- 6.5.11.3. Esteja devidamente registrado no sistema de atendimento utilizado, com todas as evidências e informações exigidas.
- 6.5.12. Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá apresentar relatório consolidado dos chamados tratados no mês anterior, contendo, no mínimo:
- 6.5.12.1. Data da Abertura do Chamado;
- 6.5.12.2. Número do chamado;
- 6.5.12.3. Tipo de atendimento (incidente, requisição, evolução etc.);
- 6.5.12.4. Módulo/Sistema afetado;
- 6.5.12.5. Causa;
- 6.5.12.6. Status do chamado (Concluído ou Cancelado);
- 6.5.12.7. Criticidade e Tempo de resolução;
- 6.5.12.8. Data de Início de Atendimento;
- 6.5.12.9. Data da Resolução;
- 6.5.12.10. Evidência da aprovação da CONTRATANTE.
- 6.5.13. Os serviços de SUSTENTAÇÃO terão sua homologação após avaliação da solução e/ou objetos entregues e sua respectiva documentação.
- 6.5.14. Os serviços de EVOLUÇÃO realizados receberão seu ateste, após a realização de testes, em ambiente de HOMOLOGAÇÃO, tendo seu aceite final, após, execução em ambiente de PRODUÇÃO.

6.5.15. O pagamento somente será autorizado após validação formal do relatório pela CONTRATANTE.

6.5.16. Caso o número de chamados ultrapasse a capacidade contratada de forma recorrente e sucessiva, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE, podendo ser objeto de reavaliação contratual ou aditivo.

6.5.17. Chamados que tratem de reincidências da mesma falha, sem solução definitiva, poderão ser desconsiderados para fins de contagem, a critério da CONTRATANTE.

6.5.18. O não atendimento aos SLAs estabelecidos ensejará glosas sobre os valores mensais, conforme definido nas cláusulas específicas de penalidades e desempenho deste documento.

6.5.19. Em caso de prorrogação da vigência do contrato por mais 12 (doze) meses, a estimativa de até 400 (quatrocentos) chamados mensais será automaticamente renovada para o novo período contratual, mantidas as condições técnicas, operacionais e comerciais previstas neste documento, salvo se expressamente pactuado de forma diversa entre as partes no termo aditivo.

6.5.20. Além das atividades de sustentação, estão incluídas no escopo do serviço as evoluções do sistema, que envolvem a implementação de novas funcionalidades, extensões, configurações e ajustes, bem como a ativação de novos módulos, desde que demandados pela CONTRATANTE.

6.5.21. As evoluções no ambiente, incluindo novas configurações, funcionalidades e módulos, serão executadas mediante consumo de Unidades de Suporte Técnico - UST, composto por 4.000 (quatro mil) Unidades de Suporte Técnico – USTs, onde cada UST equivale à uma hora de serviço técnico especializado, a serem consumidas no período de 12 (doze) meses.

6.5.22. Considerando a variação de complexidade das atividades e a severidade dos serviços, as USTs deverão ser classificadas de acordo com os seguintes parâmetros:

6.5.22.1. Níveis de Complexidade: Muito Simples, Simples, Média, Complexa e Muito Complexa;

6.5.22.2. Níveis de Severidade: Crítica, Alta, Média e Baixa.

6.5.23. O enquadramento de cada atividade, tanto em seu nível de complexidade quanto em seu nível de severidade, deverá ser previamente submetido pela CONTRATADA à análise e aprovação formal da CONTRATANTE, antes do início da execução, garantindo a correta mensuração do esforço, a rastreabilidade dos serviços contratados e a devida adequação ao grau de criticidade exigido.

6.5.24. A metrificação das evoluções deverá ser realizada pela CONTRATADA com base no seguinte processo estruturado e previamente acordado entre as partes:

- 6.5.24.1. Decompor o escopo da Ordem de Serviço (OS) em etapas claramente definidas;
- 6.5.24.2. Classificar cada etapa de acordo com as atividades previstas e níveis de complexidade;
- 6.5.24.3. Somar a quantidade de USTs necessárias para execução de cada atividade, obtendo o total de USTs para execução integral da Ordem de Serviços;
- 6.5.24.4. Submeter a Ordem de Serviço à aprovação formal da CONTRATANTE, acompanhada do planejamento detalhado, no qual deverá constar a quantidade total de USTs previstas e prazo para a execução do serviço;
- 6.5.24.5. Obter as assinaturas do Gerente da Área Negocial, do Analista Funcional e do Responsável Técnico, atestando a concordância com o planejamento apresentado;
- 6.5.24.6. Após o recebimento da Ordem de Serviço finalizada, a CONTRATANTE disporá de até 03 (três) dias úteis para avaliar a execução dos serviços e os objetos entregues, confrontando-os com as especificações constantes da Ordem de Serviço autorizada, bem como com a documentação técnica apresentada;
- 6.5.24.7. Identificadas desconformidades nos serviços prestados ou na documentação apresentada, a CONTRATANTE formalizará as inconsistências observadas, e a CONTRATADA deverá proceder às correções necessárias no prazo máximo de 03 (três) dias úteis;
- 6.5.24.8. Após aprovados os serviços e a documentação correspondente, a CONTRATANTE homologará a execução da Ordem de Serviço e emitirá o respectivo aceite, autorizando a CONTRATADA a proceder ao abatimento das USTs contratadas e ao faturamento correspondente;

6.5.25. A CONTRATADA será responsável pelo controle e reporte da utilização do banco de USTs, devendo emitir relatórios gerenciais mensais detalhados, a serem submetidos à validação da CONTRATANTE. A aplicação e o consumo das USTs estarão sempre condicionados à aprovação prévia da CONTRATANTE e deverão observar rigorosamente o planejamento de demanda previamente acordado entre as partes, garantindo rastreabilidade, transparência e aderência aos parâmetros estabelecidos no contrato.

6.5.26. Caso haja prorrogação do contrato de prestação dos serviços de AMS por mais 12 (doze) meses, o banco de UST's será automaticamente renovado, com a disponibilização de nova quantidade de 4.000 (quatro mil) USTs para utilização no novo período contratual, observadas as mesmas condições, critérios de controle e validação estabelecidos neste documento.

Acordo de Nível de Serviço (SLA – Service Level Agreement)

6.5.27. O SLA estabelece os parâmetros mínimos de qualidade, desempenho, disponibilidade e tempo de resposta aplicáveis aos serviços de Suporte Técnico e Manutenção e Evoluções (AMS) prestados pela CONTRATADA no âmbito da Solução SAP S/4HANA Private Cloud Edition – RISE with SAP, de forma complementar e integrada ao suporte nativo fornecido pela SAP.

6.5.28. A CONTRATADA compromete-se a garantir os níveis de serviço mínimos estabelecidos neste documento, em especial à qualidade do atendimento aos chamados, e à tempestividade das ações de suporte corretivo e preventivo.

6.5.29. **Este SLA aplica-se a todas as atividades de suporte e manutenção sob responsabilidade da CONTRATADA.**

6.5.29.1. Incluindo:

6.5.29.1.1. Atendimento a incidentes técnicos e funcionais;

6.5.29.1.2. Apoio à operação dos usuários;

6.5.29.1.3. Manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva;

6.5.29.1.4. Suporte a integrações, personalizações e extensões;

6.5.29.1.5. Gestão de chamados e interlocução com o suporte da SAP.

6.5.29.2. Os chamados classificados com severidade Crítica ou Alta deverão ser atendidos e executados em regime de disponibilidade contínua (24 horas por dia, 7 dias por semana), observando rigorosamente os prazos estabelecidos para cada nível de severidade.

6.5.29.3. Os chamados serão, em regra, abertos dentro do horário comercial, salvo quando houver solicitação formal prévia da CONTRATANTE, encaminhada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, nos casos em que se faça necessária a execução de atividades fora do horário comercial, incluindo finais de semana e feriados.

6.5.29.4. Os chamados classificados com severidade Média ou Baixa deverão ser executados em regime de 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, observando-se os prazos estabelecidos para cada nível de severidade.

6.5.29.5. A severidade dos chamados deverá ser atribuída no momento da abertura com base no impacto ao negócio da CONTRATANTE, podendo ser reavaliada conforme a evolução da demanda.

Nível	Severidade	Descrição
S1	Crítica	Erro ou problema com impacto crítico no negócio, causando riscos financeiros, regulatórios ou de reputação.
S2	Alta	Erro ou problema sensível em termos de tempo, que afeta o negócio significativamente, ou seja, que afetem as funcionalidades / serviços essenciais comprometidos, mas com solução de contorno. Problema afetando tarefas diárias, que por isso tornam-se complexas e/ou incômodas.
S3	Média	Perda parcial ou limitada de funcionalidade não crítica, com os serviços fundamentais disponíveis (ainda que por solução de contorno). Problema ou inconsistência que não interfere diretamente nas tarefas diárias.
S4	Baixa	Chamados que não foram classificados nas outras severidades, ou seja, Erro, problema ou dúvidas com impacto mínimo no negócio.

6.5.29.6. Os chamados deverão ser atendidos e solucionados dentro dos seguintes prazos, contados a partir do registro formal no sistema de Service Desk da CONTRATADA:

Severidade	Tempo de Resposta	Prazo de Resolução	Peso
S1 – Crítica	Até 15 (quinze) minutos	Até 3 (três) horas	4
S2 – Alta	Até 45 (quarenta e cinco) minutos	Até 6 (seis) horas	3
S3 – Média	Até 4 (quatro) horas úteis	Até 24 (vinte quatro) horas úteis	2
S4 – Baixa	Até 8 (oito) horas úteis	Até 36 (trinta e seis) horas úteis	1

6.5.29.6.1. O percentual de chamados atendidos e solucionados no prazo será calculado de forma ponderada pelos pesos de severidade, considerando o total de chamados atendidos dentro do prazo de atendimento e solucionados dentro do prazo de resolução, conforme tabela acima.

6.5.29.7. A CONTRATANTE poderá, justificadamente, solicitar a reclassificação da severidade a qualquer momento.

6.5.29.8. A CONTRATADA deverá monitorar e reportar mensalmente os seguintes indicadores de desempenho, com base na totalidade dos chamados tratados:

Indicador	Meta Mínima
% de Chamados Tempo de Resposta no Prazo	≥ 98% do total de chamados abertos
% de Chamados Solucionados no Prazo	≥ 95% por nível de severidade
Taxa de Reabertura de Chamados	≤ 2% do total de chamados tratados
Satisfação dos Usuários (CSAT)	≥ nota 8 na média de avaliações em escala 0–10

6.5.29.9. Para avaliação dos níveis de serviços serão consideradas os chamados fechados, e estas deverão entregar os objetos, evidências, documentos ou soluções acordadas, que comporão o cumprindo integral dos prazos constantes de início e fim para serem consideradas entregues no prazo. O não atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste SLA ensejará glosa proporcional no valor mensal do serviço de AMS, conforme critérios a seguir:

6.5.29.10. % de Chamados com o tempo de resposta no Prazo

6.5.29.10.1. Atingimento entre 95% e 97,9%: glosa de 5% sobre o valor mensal;

6.5.29.10.2. Atingimento entre 90% e 94,9%: glosa de 10% sobre o valor mensal;

6.5.29.10.3. Atingimento entre 85% e 89,9%: glosa de 15% sobre o valor mensal;

6.5.29.10.4. Abaixo de 85%: glosa de 20% sobre o valor mensal.

6.5.29.10.5. O cálculo do indicador será realizado pela seguinte fórmula:

% de Chamados Tempo de Resposta Prazo =

$(\Sigma(\text{Chamados atendidos no prazo por severidade} \times \text{Peso da severidade})) \div$

$(\Sigma(\text{Chamados totais por severidade} \times \text{Peso da severidade})) \times 100$

6.5.29.11. % de Chamados Solucionados no Prazo

6.5.29.11.1. Atingimento entre 93% e 94,9%: glosa de 5% sobre o valor mensal do serviço;

6.5.29.11.2. Atingimento entre 90% e 92,9%: glosa de 10% sobre o valor mensal do serviço;

6.5.29.11.3. Atingimento entre 85% e 89,9%: glosa de 15% sobre o valor mensal do serviço;

6.5.29.11.4. Atingimento inferior a 85%: glosa de 20% sobre o valor mensal do serviço.

6.5.29.11.5. O cálculo do indicador será realizado pela seguinte fórmula:

Percentual de Chamados Solucionados no Prazo (%) =

$(\Sigma(\text{Chamados solucionados no prazo por severidade} \times \text{Peso da severidade})) \div$

$(\Sigma(\text{Chamados totais por severidade} \times \text{Peso da severidade})) \times 100$

6.5.29.12. Taxa de Reabertura de Chamados

6.5.29.12.1. Reabertura entre 2,1% e 5%: glosa de 2% sobre o valor mensal;

6.5.29.12.2. Reabertura entre 5,1% e 8%: glosa de 5% sobre o valor mensal;

6.5.29.12.3. Reabertura entre 8,1% e 10%: glosa de 10% sobre o valor mensal;

6.5.29.12.4. Reabertura acima de 10%: glosa de 15% sobre o valor mensal.

6.5.29.12.5. O cálculo do indicador será realizado pela seguinte fórmula:

% de Reabertura =

$(\text{Número de chamados reabertos} \div \text{Número total de chamados encerrados no período}) \times 100$

6.5.29.13. Satisfação dos Usuários (CSAT)

6.5.29.13.1. O CSAT mensal somente será considerado válido se o número de respostas corresponder a $\geq 30\%$ dos chamados encerrados no mês.

6.5.29.13.2. Acima ou igual a 8: sem glosa;

6.5.29.13.3. Média entre 7 e 7,9: glosa de 2% sobre o valor mensal;

6.5.29.13.4. Média entre 5,5 e 6,9: glosa de 4% sobre o valor mensal;

6.5.29.13.5. Média entre 5 e 5,4: glosa de 6% sobre o valor mensal;

6.5.29.13.6. Média abaixo de 5: glosa de 15% sobre o valor mensal.

6.5.29.13.7. O cálculo do indicador será realizado pela seguinte fórmula:

Definições:

- n = número total de avaliações válidas no período;
- N_i = nota atribuída pelo usuário i , em escala de 0 a 10;
- Média CSAT = média das avaliações do período.

Cálculo dá média:

$$\text{Média CSAT} = \frac{N_1 + N_2 + \dots + N_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n N_i}{n}$$

As avaliações usuários serão feitas em números inteiros de 1 a 10

6.5.30. Níveis de Serviço (SLA) aplicáveis às USTs

6.5.30.1. O atendimento das demandas contratadas e metrificadas em USTs deverá observar rigorosamente os prazos estabelecidos para cada Ordem de Serviço (OS), conforme níveis de complexidade e severidade previamente aprovados pela CONTRATANTE.

6.5.30.2. O percentual mínimo de atendimento das OS's dentro dos prazos definidos é de 100% (cem por cento), sendo este parâmetro obrigatório e vinculante para aferição do desempenho da CONTRATADA.

6.5.30.2.1. Qualquer atraso será contabilizado em dias corridos em relação à data de conclusão pactuada.

6.5.30.3. Para efeito de medição, será considerado não atendido no prazo qualquer serviço ou atividade cujo prazo pactuado tenha sido ultrapassado, independentemente de justificativa não aprovada formalmente pela CONTRATANTE.

6.5.30.4. Caso seja constatado descumprimento do prazo acordado para execução da OS, será aplicada glosa financeira proporcional sobre o valor total da Ordem de Serviço (OS) correspondente, conforme a seguinte tabela:

Dias de atraso	Percentual de Glosa sobre o valor da OS
1	2%
2	6%
3	10%
4	15%
5 ou mais	20%

6.5.30.5. O cálculo será realizado pela seguinte fórmula:

$$\text{Dias de atraso da OS} = (\text{Data final de entrega da OS} - \text{Data pactuada de conclusão da OS})$$

6.5.30.6. O limite máximo de glosa aplicável será de 20% do valor da OS.

6.5.30.7. As medições serão realizadas mensalmente, com base nos relatórios de utilização de USTs emitidos pela CONTRATADA e validados pela

CONTRATANTE, confrontando-se as datas planejadas e realizadas de cada Ordem de Serviço.

6.5.31. Disposições Gerais

6.5.31.1. A CONTRATADA deverá:

6.5.31.1.1. Apresentar relatórios mensais com a apuração dos indicadores pactuados, contendo dados consolidados, análise crítica e plano de ação para desvios;

6.5.31.1.2. Manter base de conhecimento atualizada, com registro das soluções aplicadas e procedimentos padronizados (SOPs);

6.5.31.1.3. Participar de reuniões de governança com a CONTRATANTE, com periodicidade mínima mensal ou conforme cronograma pactuado;

6.5.31.1.4. Propor melhorias contínuas e preventivas para redução da recorrência de incidentes e aumento da eficiência operacional.

6.5.31.2. Segurança do Suporte Técnico e Manutenção (AMS) : Qualquer atividade ou intervenção a ser realizada no ambiente de produção deverá ser, obrigatoriamente, acompanhada por um colaborador designado pela CONTRATANTE, garantindo a supervisão, o controle e a rastreabilidade das ações executadas.

6.5.31.3. A aplicação de glosas não exime a CONTRATADA do dever de executar integralmente as atividades contratadas, nem do cumprimento dos prazos futuros, podendo ainda ensejar outras penalidades previstas no contrato.

6.5.31.4. A glosa total mensal para o serviço de AMS, considerando todos os indicadores combinados, não poderá ultrapassar o limite de 20% do valor mensal contratado, salvo disposição diversa em instrumento específico.

6.5.31.5. A CONTRATANTE se reserva o direito de aplicar outras sanções contratuais, previstas em lei ou no contrato, caso o desempenho insatisfatório comprometa a continuidade, segurança ou qualidade dos serviços prestados.

7. Condições de Pagamento:

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

7.1.1. A emissão da Nota Fiscal será precedida do recebimento definitivo do bem ou serviço/fases do projeto que compõe a solução, conforme especificado neste documento e conforme definido no Anexo I F - Cronograma Físico Financeiro.

7.1.1.1. Os pagamentos serão feitos de acordo com os percentuais estabelecidos para cada fase efetivamente concluída, conforme tabela contida no Anexo I F - Cronograma Físico Financeiro.

7.1.1.2. No caso específico do licenciamento, os pagamentos serão realizados de forma trimestral e postecipada, limitados exclusivamente às licenças efetivamente ativadas, devendo ser observada a rampa de acionamento

prevista nas condições deste documento e seus anexos, a qual somente será ativada mediante aprovação prévia e formal da CONTRATANTE.

7.2. A nota fiscal deverá ser entregue à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis subsequentes a data de sua emissão, sendo entregue até o dia 21 (vinte e um) do mês de sua emissão, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo à prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido.

7.3. A CONTRATADA poderá utilizar plataforma digital para o processo de faturamento e recepção de notas fiscais.

8. Multa:

8.1. Será aplicada multa pelo descumprimento dos prazos, causado pela CONTRATADA, relacionados às entregas do Projeto de Implantação da Solução ERP contidas no Cronograma detalhado das Fases do Projeto a ser entregue pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE o qual será parte integrante do contrato.

8.2. O descumprimento de cada prazo implicará em uma nova multa, aplicadas cumulativamente conforme o caso.

8.3. O cálculo do valor da multa variará de acordo com o número de dias úteis de atraso, conforme descrito abaixo:

8.3.1. Para atrasos de até 10 (dez) dias úteis - multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia do valor total do Projeto de Implantação;

8.3.2. Para atrasos superiores a 10 (dez) dias úteis - multa de 1% (um por cento) ao dia, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor total do Projeto de Implantação.

8.4. Pelo não cumprimento de qualquer condição fixada neste contrato e não abrangida pelos itens anteriores, relativa a cumprimento de prazos ou obrigações específicos, a CONTRATADA ficará sujeita ao pagamento de multa no percentual de **2% (dois por cento)** sobre o valor total da fatura do mês correspondente ao evento apurado.

8.4.1. Caso, no referido mês, não haja fatura a ser emitida, a cobrança será efetuada na fatura subsequente.

9. Aspectos de Segurança:

9.1. A CONTRATADA se obriga por si, sócios, diretores e mandatários, a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à BBTS, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas, não assumindo quaisquer responsabilidades em relação a seus agenciados neste sentido.

9.2. A CONTRATADA se obriga a tratar como matéria sigilosa todos os pormenores técnicos e comerciais, informações comerciais, industriais, empresariais e financeiros, bem como o know-how e outros dados que venha a ter acesso, obrigando-se, ainda, a deles não se utilizar, nem possibilitar que terceiros deles tomem conhecimento ou se utilizem, sem a prévia e expressa aprovação da BBTS, sob pena de ressarcir integralmente a BBTS dos danos diretos e comprovados decorrentes de sua divulgação ou uso indevido.

9.3. A CONTRATADA se compromete a manter protegidos e em confidencialidade todos os dados cadastrais, incluindo e-mail informado, número de IP de acesso e outras informações pessoais e corporativas que não sejam necessárias à utilização dos serviços, bem como fazer uso estrito a prestação dos serviços contratados e das informações disponibilizadas pela BBTS.

9.4. A CONTRATADA se obriga a não fazer qualquer menção do nome da BBTS ou de clientes desta, para fins de publicidade, nem divulgar os termos deste contrato ou os fatos a ele relativos, sem a prévia e escrita aprovação da BBTS.

9.5. O acesso às dependências da BBTS somente poderá ser autorizado por pessoas investidas desta responsabilidade, definidas e delegadas pela BBTS.

9.6. O ambiente da operação poderá ser monitorado pela BBTS utilizando sistemas de segurança como CFTV, acesso eletrônico ou por biometria.

9.7. A CONTRATADA deverá deixar claro para os seus empregados e condutores autônomos cadastrados na plataforma, sobre os procedimentos de monitoração aos quais estarão sujeitos durante o horário de expediente.

9.8. Os prepostos da CONTRATADA deverão estar devidamente identificados por meio de crachá individual, em perfeitas condições de uso, devendo este ser utilizado acima da cintura, em local visível, de modo a permitir sua pronta identificação.

9.9. A ausência de identificação por meio de crachá será considerada descumprimento contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas no contrato, em razão dos riscos à segurança física e patrimonial.

9.10. Todos os acessos físicos serão imediatamente bloqueados em caso de conduta indevida.

10. Vigência:

10.1. O contrato terá vigência global de 84 (oitenta e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses.

10.2. O licenciamento da solução SAP S/4HANA Private Cloud – RISE with SAP terá vigência inicial de 84 (oitenta e quatro) meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses.

10.3. O Serviço Especializado de Sustentação – AMS (Application Management Services), previsto no item 6 deste documento, terá início após a conclusão da fase de Operação Assistida da solução SAP S/4HANA Private Cloud – RISE with SAP.

10.3.1. A data de início efetiva do AMS será formalizada entre as partes por meio de Termo de Início de AMS, que será assinado no momento da conclusão da Operação Assistida.

10.3.2. A partir dessa data, a vigência inicial do AMS será de 12 (doze) meses, podendo ser renovada por iguais e sucessivos períodos, mediante termo aditivo específico, desde que respeitado o prazo da vigência global do contrato.

11. Reajuste:

11.1. Em relação aos serviços de implantação da solução, operação assistida, treinamento e serviços técnicos especializados sob demanda (item 2.34), os preços serão fixos e irrealizáveis.

11.2. Os preços consignados no contrato para os demais serviços serão reajustados, pela CONTRATANTE, independentemente de pedido da CONTRATADA, mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

11.3. Os preços serão reajustados exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

11.5. 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.

11.6. 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.

11.7. 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).

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:

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

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

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

13.1.3. Se a CONTRATADA apresentar qualquer um 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:

14.1.1. A CONTRATADA deverá comprovar, por meio de documentação oficial emitida pela SAP ou disponível em canais oficiais da fabricante, que detém, no

mínimo, as seguintes habilitações e competências ativas no momento da apresentação da proposta:

- 14.1.1.1. Qualificação como parceira SAP no nível mínimo "Silver Partner" ou superior, conforme o programa de parceria vigente da SAP;
- 14.1.1.2. Competência mínima "SAP Cloud ERP Private – Advanced";
- 14.1.1.3. Competência mínima "SAP Business Technology Platform – Essential".

14.1.2. A ausência de comprovação documental de quaisquer das competências acima ensejará a desclassificação da proposta, a exclusivo critério da CONTRATANTE.

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

14.1.3.1. Os atestados deverão conter:

- 14.1.3.1.1. Razão social, CNPJ, endereço e contatos da emitente;
- 14.1.3.1.2. Nome e cargo do responsável pelo atestado, com assinatura e canais de contato;
- 14.1.3.1.3. Descrição detalhada do escopo executado, evidenciando os macroprocessos contemplados;
- 14.1.3.1.4. Local, período e tempo de operação da solução em ambiente produtivo;
- 14.1.3.1.5. Declaração quanto à qualidade e regularidade da prestação dos serviços.

14.1.3.2. Os atestados devem comprovar, no mínimo, a prestação, pela CONTRATADA, dos seguintes serviços relacionados à solução SAP S/4HANA – Private Cloud Edition:

- 14.1.3.2.1. Consultoria especializada e implantação da solução;
- 14.1.3.2.2. Suporte técnico, sustentação (AMS) e operação assistida;
- 14.1.3.2.3. Treinamento e capacitação de usuários finais e técnicos;
- 14.1.3.2.4. Abrangência nos serviços de implantação, sustentação e operação assistida de no mínimo os módulos FI, CO, MM, PM e SD.

Fornecimento de licenças da solução SAP S/4HANA – Private Cloud Edition, abrangendo, no mínimo, os módulos FI, CO, MM, PM e SD, sendo obrigatória a indicação, no respectivo atestado, do quantitativo de licenças fornecidas.

14.1.3.3. Os serviços comprovados nos atestados devem ter sido prestados em território nacional, por empresa regularmente estabelecida no Brasil.

14.1.3.4. Os atestados devem evidenciar que:

- 14.1.3.4.1. A solução implantada permaneceu em operação estável por no mínimo 12 (doze) meses em produção;
- 14.1.3.4.2. A prestação de suporte deve ter duração mínima de 12 (doze) meses;

14.1.4. A CONTRATADA deverá apresentar Declaração de Aderência aos Requisitos (Anexo I H), acompanhada dos Anexos I B (Requisitos Funcionais) e

I C (Requisitos Não Funcionais), devidamente preenchidos e assinados por representante legal da licitante.

14.1.5. Na hipótese de tais informações exigidas nos itens 8.3.3.1, 8.3.3.2, 8.3.3.3 e 8.3.3.4 não constarem do atestado de capacidade técnica, será possível supri-las em sede de diligência, mediante a apresentação dos respectivos contratos e notas fiscais que evidenciem as informações faltantes.

14.1.6. A declaração deverá conter, de forma clara e estruturada:

14.1.6.1. Análise individualizada de cada requisito funcional e não funcional;

14.1.6.2. Indicação expressa do produto, módulo ou componente da solução SAP S/4HANA Cloud, Private Edition que atenderá diretamente a cada requisito, conforme nomenclatura oficial do fabricante (SAP);

14.1.6.2.1. Na hipótese de algum(ns) componente(s) específico(s) da solução proposta não ser certificado pela SAP ou não constar na SAP Store, caberá à CONTRATANTE a prerrogativa de realizar avaliação técnica da justificativa apresentada, podendo recusar o componente, caso não sejam comprovados os requisitos de compatibilidade, suporte, governança e aderência à arquitetura da plataforma SAP. Nos casos de atendimento por solução complementar, deverá ser evidenciada a integração nativa, a compatibilidade técnica e a governança unificada com o ecossistema SAP.

14.1.7. A ausência de mapeamento completo, a generalização da aderência ou a omissão de produtos/módulos específicos será considerada como não atendimento do requisito, para fins de avaliação técnica.

15. Equipe da Contratada

15.1. A CONTRATADA deverá compor sua Equipe Técnica com profissionais que comprovem experiência anterior, mediante apresentação de currículos que evidenciem a participação efetiva em projetos de implantação da solução ERP SAP S/4HANA S/4HANA Private Cloud Edition, com escopo funcional, versão e módulos equivalentes aos desta contratação.

15.2. A comprovação da capacidade técnica da equipe deverá ser apresentada pela CONTRATADA no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da assinatura do contrato.

15.3. A CONTRATANTE deverá se manifestar sobre a aceitação da documentação apresentada em até 10 (dez) dias úteis.

15.4. Em caso de não aceitação da documentação apresentada, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para reapresentar documentação complementar ou substitutiva, sob pena de aplicação das penalidades previstas contratualmente.

15.5. A CONTRATADA deverá indicar e comprovar, no ato da contratação, profissional(is) de nível superior, com formação compatível e ampla experiência comprovada na implantação de soluções SAP, preferencialmente SAP S/4HANA

Private Cloud Edition, que será(ão) formalmente designado(s) como Responsável(is) Técnico(s) do Projeto.

15.6. A comprovação da qualificação técnica do(s) Responsável(is) Técnico(s) deverá abranger, obrigatoriamente:

15.6.1. Apresentação de certificados oficiais de capacitação e certificação SAP, reconhecidos pelo fabricante e pertinentes ao objeto da contratação;

15.7. O(s) Responsável(is) Técnico(s) indicado(s) assumirá(ão) formalmente a responsabilidade técnica pela execução dos serviços objeto deste contrato, devendo garantir a conformidade técnica, a qualidade, a observância das normas aplicáveis e o atendimento aos prazos pactuados.

15.8. Eventual substituição do(s) Responsável(is) Técnico(s) deverá ser previamente comunicada e justificada, mediante apresentação de profissional(s) com qualificação equivalente ou superior, submetida à aprovação da CONTRATANTE.

15.9. A CONTRATADA será integralmente responsável pelo dimensionamento da equipe e pela seleção dos profissionais que integrarão sua equipe técnica, observadas as exigências mínimas aqui estabelecidas, devendo garantir a alocação de profissionais com experiência prática e qualificação adequada para cada uma das etapas do projeto.

15.10. A composição da equipe técnica da CONTRATADA deverá contemplar, no mínimo, os seguintes perfis profissionais, com suas respectivas atribuições e qualificações mínimas:

Perfil Profissional	Principais Responsabilidades	Certificação Exigida	Experiência Mínima	Observações
Gerente de Projeto Sênior	Gestão do projeto, cronograma, riscos e interface com a CONTRATANTE	SAP Certified: Project Manager - SAP Activate Methodology	2 projetos SAP S/4HANA Private Cloud Edition	
Arquiteto de Solução SAP	Definição da arquitetura funcional e técnica	SAP Certified Technology Associate ou SAP Certified Application Associate – SAP S/4HANA (versão vigente)	10 anos em SAP, com 2 projetos como arquiteto em S/4HANA	
Consultores Funcionais SAP (FI, CO, MM etc.)	Levantamento, parametrização, testes e suporte funcional	SAP Certified Application Associate no módulo correspondente (ex: C_TS4FI_2023, C_TS452_2023)	10 anos em SAP + 2 projetos S/4HANA Private Cloud Edition –no módulo correspondente	Obrigatório no mínimo 1 consultor sênior por módulo funcional
Consultor Técnico SAP (ABAP/PII/BTP)	Desenvolvimento, integrações, extensões técnicas e uso de SAP BTP	Uma das seguintes:- SAP Extension Suite- ABAP with SAP NetWeaver- SAP	10 anos em desenvolvimento SAP + 2 projetos em SAP S/4HANA	

Perfil Profissional	Principais Responsabilidades	Certificação Exigida	Experiência Mínima	Observações
		Integration Suite- SAP BTP (Cloud Foundry)- Application Associate – Extension Suite	Private Cloud / BTP	
Especialista BASIS / SAP Cloud Architect	Administração do ambiente técnico, conectividade, segurança e operação	Uma das seguintes:- System Administration- HANA Installation- BTP Administration	10 anos em administração SAP + 2 projetos em SAP S/4HANA Private Cloud	
Especialista em Gestão da Mudança Organizacional (GMO)	Planejamento e execução da gestão de mudança, engajamento de usuários e comunicação	PROSCI®, PCI®, CCMP®, HCMBOOK® ou equivalente reconhecida	10 anos em GMO + 2 projetos em empresas com mais de 1.500 funcionários, preferencialmente em estatais ou órgãos da Adm. Pública	Mínimo de 2 profissionais GMO com certificação
Analista de Testes e Qualidade (QA)	Planejamento e execução de testes funcionais, integrados, de aceite e regressão	Desejável: CTFL (ISTQB) ou equivalente	Participação em 2 projetos SAP com atuação em testes integrados	

15.11. A CONTRATADA deverá assegurar a estabilidade da equipe técnica alocada, devendo comunicar previamente à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, quaisquer substituições, apresentando justificativas e os currículos dos novos profissionais para aprovação.

15.12. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer momento, a substituição de profissional da equipe da CONTRATADA, sempre que constatar desempenho insatisfatório ou incompatibilidade técnica, cabendo à CONTRATADA proceder com a substituição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, sem prejuízo ao andamento do projeto.

16. Due Diligence:

16.1. Considerando que a CONTRATANTE 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 CONTRATANTE, 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.

17. Garantia Financeira da Execução Contratual:

17.1. Será exigida garantia de **10%** sobre o valor contratado, nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16.

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

18. Riscos Cibernéticos de Terceiros:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19. Gestão de Continuidade de Negócios (GCN):

19.1. Da Transição Contratual – Término da Prestação do Serviço

19.1.1. O término ou encerramento se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços ao final do contrato. Assim, o término das atividades da CONTRATADA será precedido de planejamento para devolução de todos os recursos disponibilizados, transferência do conteúdo gerado durante a execução do contrato e transferência do conhecimento e competências necessários e suficientes para assegurar a continuidade dos serviços. Esse planejamento e migração deverá ser iniciado 360 (trezentos e sessenta e oitenta) dias antes do fim da prestação dos serviços.

19.1.2. A CONTRATADA deverá dispor de meios que proporcionem portabilidade e tornem possível a migração dos dados para outros provedores de serviços em nuvem ou para outro ambiente definido pela CONTRATANTE.

19.1.3. A CONTRATADA deve basear seus serviços em tecnologias abertas e padronizadas para a internet, tais como HTTP, XML, JSON, etc.

19.1.4. A CONTRATADA deverá apoiar a CONTRATANTE durante todo o processo de migração, dos dados e de quaisquer outros ativos para o novo ambiente, fornecendo as imagens dos servidores virtuais no formato adequado, sem custos adicionais

19.1.5. Todas as atividades, entregas, apoios técnicos, fornecimentos de informações, documentos, imagens, dados e quaisquer outros serviços necessários para a execução da transição contratual, migração e encerramento previstos nesta cláusula deverão ser realizados sem qualquer ônus ou custo adicional para a CONTRATANTE, independentemente de sua natureza ou complexidade.

19.1.6. A CONTRATADA deverá garantir a destruição dos dados, sem possibilidade de recuperação, ao término do contrato.

19.1.7. A propriedade dos dados e informações gerados pela CONTRATANTE no ambiente do provedor da solução, a qualquer momento, durante a vigência, término ou expiração do contrato, será exclusivamente da CONTRATANTE.

19.1.8. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir que toda a documentação requerida pela CONTRATANTE para facilitar a migração para outro provedor ou ambiente (incluindo documentação de configuração) será mantida atualizada e será entregue à CONTRATANTE durante o processo de migração para outro provedor ou ambiente.

19.1.9. Toda informação confidencial gerada e/ou manipulada em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida, mediante formalização entre as partes, ao término ou rompimento do contrato, ou por solicitação da CONTRATANTE.

19.1.10. O Plano de Encerramento deverá ser apresentado à CONTRATANTE 120 (cento e vinte) dias antes do encerramento do contrato.

19.1.11. O Plano de Encerramento dos serviços deve conter, no mínimo, os seguintes itens:

19.1.12. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de transição, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades; e

19.1.13. Cronograma geral do repasse da transição, identificando para cada Grupo de Tarefas: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável.

19.1.14. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo por parte da CONTRATANTE.

19.2. **Ações de Encerramento.**

19.2.1. É de obrigação da CONTRATADA a observância da metodologia de transição contratual, para que esta ocorra sem prejuízo à continuidade do negócio, tais como transferência de conhecimentos, de materiais, de tecnologia, devolução de recursos e documentação.

19.2.2. Em caso de substituição da CONTRATADA, deve ser possível a transferência dos dados armazenados, processados e gerenciados pela solução contratada para o novo prestador de serviços.

19.2.3. Em caso de substituição da CONTRATADA, deve ser possível a exclusão dos dados armazenados, processados e gerenciados pela solução contratada, após a confirmação de recebimento dos dados pelo novo fornecedor contratado.

19.2.4. Em caso de a CONTRATADA entrar em processo de recuperação judicial, ela deverá possibilitar à CONTRATANTE a transferência dos dados armazenados, processados e gerenciados pela solução contratada.

19.2.5. A CONTRATADA deverá fazer as entregas em sua totalidade, envolvendo fontes, bibliotecas, base de conhecimento e demais componentes implementados para o sistema, e quaisquer outras informações relativas ao atendimento, garantindo a continuidade da manutenção em todos os itens que compõem os sistemas fornecidos.

19.2.6. A Transição poderá implicar em redução de remuneração na proporção dos serviços recepcionados pela CONTRATANTE ou empresa por ela designada.

19.2.7. Em ocorrendo nova contratação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos 360 (trezentos e sessenta) dias de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio da CONTRATANTE e através de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito do relacionamento entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

DOCUMENTO Nº 2 DO CONTRATO

DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTO

TABELA DE LICENCIAMENTO									
Sigla	Descrição (Licenciamento)	Quantidade	Valor Rampa 0 (Rampa 0 Implantação) (Mês 1 a 27)	Quantidade	Valor Rampa 1 (Mês 28 a 54)	Quantidade	Valor Rampa 2 (Mês 55 a 84)	Valor Total	
SAP Build runtime	6019321	500	RS 45.370,55	6400	RS 52.794,82	6400	RS 1.583.844,62	RS 1.682.009,99	
SAP Build premium user	6019301	12	RS 8.102,26	12	RS 736,57	12	RS 22.097,09	RS 30.935,92	
SAP S/4HANA Cloud for receivables management, private edition	6014871	5	RS 95.609,29	5	RS 8.691,76	5	RS 266.752,61	RS 366.053,65	
SAP S/4HANA Cloud for treasury and risk management, private edition	6013784	1	RS 20.717,01	1	RS 1.883,36	1	RS 113.001,85	RS 135.602,22	
SAP Advanced Financial Closing	6013741	1	RS 293.547,32	1	RS 53.372,24	1	RS 1.601.167,20	RS 1.948.086,76	
SAP S/4HANA Cloud for LI data protection logging, private edition	6009242	2	RS 35.179,45	2	RS 9.594,40	2	RS 287.831,89	RS 332.605,74	
SAP Integration Suite, additional messages	6013624	5	RS 2.781,16	20	RS 1.011,32	20	RS 30.339,89	RS 34.132,38	
SAP Integration Suite, standard edition	6008411	2	RS 807.232,97	2	RS 73.384,82	2	RS 2.201.544,47	RS 3.082.162,26	
SAP Analytics Cloud, test tenant, dedicated system option	6008396	50	RS 235.956,75	50	RS 21.450,61	50	RS 643.518,40	RS 900.925,76	
SAP S/4HANA Cloud for LI data protection masking, private edition	6009243	2	RS 36.486,65	2	RS 9.950,90	2	RS 298.527,13	RS 344.964,68	
SAP HANA Cloud	6012231	1000	RS 61.085,06	4540	RS 25.211,47	4540	RS 756.344,12	RS 843.260,65	
SAP Analytics Cloud for planning, professional edition, dedicated system option	6006119	5	RS 423.298,92	5	RS 38.481,72	5	RS 1.154.451,59	RS 1.616.232,23	
SAP Analytics Cloud for planning, standard edition, dedicated system option	6006118	20	RS 243.658,01	87	RS 100.310,21	87	RS 3.009.306,41	RS 3.363.274,63	
SAP Build Process Automation unattended	6012251	5	RS 203.823,42	5	RS 18.529,45	5	RS 555.882,06	RS 778.234,93	
SAP Advanced Financial Closing, test tenant	6012570	1	RS 63.050,12	1	RS 5.731,83	1	RS 343.909,73	RS 412.691,68	
SAP Cloud ERP Private	8019361	80	RS 3.714.688,21	311	RS 505.651,58	311	RS 15.169.547,34	RS 19.389.887,13	
SAP S/4HANA Cloud, additional non-productive tier, private edition (S)	6008090	1	RS 810.395,64	0	RS -	0	RS -	RS 810.395,64	
SAP Build developer	6019311	5	RS 16.877,44	5	RS 1.534,31	5	RS 46.029,39	RS 69.441,14	
SAP Analytics Cloud, dedicated system option, capacity upgrade	6018981	1805	RS 167.735,13	1805	RS 15.248,65	1805	RS 440.551,47	RS 1.586.535,25	
SAP S/4HANA Cloud Private Edition Application Server for Linux, additional production tenant	6018022	1	RS 84.581,75	1	RS 7.689,25	1	RS 230.677,49	RS 322.948,49	
SAP Cloud Identity Access Governance, standard edition	6015452	1	RS 663.739,67	1	RS 60.338,15	1	RS 1.810.144,56	RS 2.534.202,38	
SAP Cloud ALM, tenant extension	6018603	1	RS 202.524,54	1	RS 18.411,32	1	RS 552.339,64	RS 773.275,50	
SAP S/4HANA Cloud for contract, lease, and real estate management, private edition	6010955	5	RS 308.835,42	10	RS 56.151,90	10	RS 1.684.556,85	RS 2.049.544,17	
SAP S/4HANA Cloud for cash management, private edition	6013803	5	RS 189.829,50	12	RS 41.417,35	12	RS 1.242.520,36	RS 1.473.767,21	
SAP Build base user	6019291	200	RS 43.507,27	1230	RS 44.100,52	1230	RS 1.323.016,51	RS 1.810.624,33	
SAP S/4HANA Cloud Private Edition Application Server for Linux, additional nonproduction tenant	6018041	1	RS 84.581,75	1	RS 7.689,25	1	RS 230.677,49	RS 322.948,49	
SAP Cloud, memory extension for non-productive tiers, private edition	6011727	1	RS -	1	RS 20.323,38	1	RS 1.829.100,86	RS 1.849.424,24	
SAP Cloud, memory extension for productive tiers, private edition	6011726	1	RS -	1	RS 38.873,14	1	RS 3.498.581,01	RS 3.537.454,15	
Isde base entitlement	6019544	1	RS -	1	RS -	1	RS -	RS -	
SAP AI Lite	6019164	25	RS 83.463,95	50	RS 15.175,26	50	RS 455.257,91	RS 553.897,12	
SAP S/4HANA Cloud, Digital Access, private edition	6020297	100	RS 40.567,99	1001	RS 36.916,87	1001	RS 1.107.306,14	RS 1.184.991,00	
SAP S/4HANA Cloud Private Edition Application Server for Linux, additional nonproduction tenant, upgrade	6018051	1	RS -	2	RS 14.598,37	2	RS 437.951,21	RS 452.549,58	
SAP S/4HANA Cloud Private Edition Application Server for Linux, additional production tenant, upgrade	6018042	1	RS -	2	RS 14.598,37	2	RS 437.951,21	RS 452.549,58	
SAP S/4HANA Cloud, disaster recovery, private edition	6008675	0	RS -	0	RS -	0	RS 7.771.456,79	RS 7.771.456,79	
SAP Connection Package for productive tiers, private cloud edition	6014268	1	RS 239.725,63	1	RS 21.792,24	1	RS 653.797,18	RS 915.315,05	
SAP BTP Enterprise Agreement partner	6017606	340000	RS 579.680,90	140000	RS 52.698,26	340000	RS 1.580.947,90	RS 2.213.327,06	
Cloud ERP Intelligence Private	6019734	60	RS 358.391,19	311	RS 66.078,16	311	RS 1.982.344,88	RS 2.406.814,23	
SAP Business Data Cloud core capacity	6019271	8851	RS 728.727,89	12666	RS 94.802,51	12666	RS 2.844.075,39	RS 3.667.605,79	
SAP Connection Package for non-productive tiers, private cloud edition	6014275	1	RS 312.001,75	1	RS 28.363,80	1	RS 859.913,86	RS 1.199.279,41	
SAP Additional File Storage, private cloud edition	6008774	7	RS 89.628,61	7	RS 8.148,06	7	RS 244.441,65	RS 342.218,32	
SAP Disclosure Management, professional edition	7018587	2	RS 31.284,91	5	RS 7.110,21	5	RS 213.306,19	RS 251.701,31	
MS SQL Server Enterprise Edition	7031104	1	RS 5.273,74	1	RS 479,43	1	RS 14.382,93	RS 20.136,10	
SAP Analytics Cloud for planning, standard edition, dedicated system option	6006118	20	RS -	20	RS -	20	RS -	RS -	
SAP Analytics Cloud for planning, professional edition, dedicated system option	6006119	5	RS -	5	RS -	5	RS -	RS -	
SAP S/4HANA Cloud for master data governance Cloud, private edition	6008741	4	RS -	4	RS -	4	RS -	RS -	
SAP Signavio Process Governance	6011439	5	RS -	5	RS -	5	RS -	RS -	
SAP Signavio Process Collaboration Hub	6011440	5	RS -	5	RS -	5	RS -	RS -	
SAP Signavio Process Governance Collaborator	6011441	5	RS -	5	RS -	5	RS -	RS -	
SAP HANA Cloud	6012231	2020	RS -	2020	RS -	2020	RS -	RS -	
SAP Enterprise Service Management	6018799	6	RS -	6	RS -	6	RS -	RS -	
SAP Build base user	6019291	435	RS -	435	RS -	435	RS -	RS -	
SAP Build premium user	6019301	145	RS -	145	RS -	145	RS -	RS -	
SAP Build developer	6019311	10	RS -	10	RS -	10	RS -	RS -	
SAP Build runtime	6019321	6500	RS -	6500	RS -	6500	RS -	RS -	
SAP Lead4X Application Portfolio Management	6019532	300	RS -	300	RS -	300	RS -	RS -	
Lead4X Architecture and RoadMap Planning	6019571	300	RS -	300	RS -	300	RS -	RS -	
SAP Tanitai solutions for SAP Cloud ERP Private	6019581	15	RS -	15	RS -	15	RS -	RS -	
SAP Signavio Process Modeler	6019690	10	RS -	10	RS -	10	RS -	RS -	
SAP Business Network Supplier Portal for SAP Cloud ERP Private	6019710	1	RS -	1	RS -	1	RS -	RS -	
SAP Identity Provisioning Service	1	1	Gratuito para Soluções SAP	2	RS -	2	RS -	RS -	
SAP Identity Authentication	1	1	Gratuito para Soluções SAP	2	RS -	2	RS -	RS -	
SAP Cloud ALM	1	1	Gratuito para Soluções SAP	1	RS -	1	RS -	RS -	
Valor Total (A)			RS 11.341.921,82		RS 1.599.326,80		RS 60.477.997,27	RS 73.418.845,89	

TABELA DE SERVIÇOS			
Serviço de Implantação	Tempo estimado (horas)	Valor Total	
Projeto de Instalação + GPO	23	RS 22.714.716,28	
Operação Anualidade	3	RS 2.534.978,91	
Valor Total (B)	26	RS 25.269.695,19	

Serviço AMS	Requis	Valor Mensal	Valor Total
AMS Application Management Services	12	RS 231.790,67	RS 2.781.488,08
Valor Total (C)			RS 2.781.488,08

Serviço	Tempo Serviço Escalonado (L2/L3)	Valor por Serviço	Valor Total
	4000	RS 188,80	RS 755.208,00
Valor Total (D)			RS 755.208,00

Serviço	Tempo	Valor por Tempo	Valor Total
Implementação	40	RS 6.750,00	RS 270.000,00
Valor Total (E)			RS 270.000,00

Serviço	US\$	Valor Por US\$	Valor Total
Servico Treinam. SaaS Demos (L2/L3)	6.000	RS 155,00	RS 930.000,00
Valor Total (F)			RS 930.000,00

VALOR TOTAL GERAL		
TOTAL GERAL (A+B+C+D+E+F)	RS 103.425.237,19	(cento e três mil e trezentos e sete mil e novecentos e dezessete reais)

DOCUMENTO Nº 3 DO CONTRATO

=====

TERMO DE HOMOLOGAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS CONTRATADAS

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

Brasília, _____/_____de 20__

CONTRATANTE: BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

CONTRATADA: MEGAWORK CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA.

DOCUMENTO Nº 4 DO CONTRATO

=====

TERMO DE ACEITE PARA LICENÇAS

=====

Instruções ao responsável pelo recebimento aceite das licenças.

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

Atestamos que de acordo com o CONTRATO DGCO nº 00379/2026, celebrada entre a BBTS e a empresa, foi realizada a verificação da autenticidade (indicar como a autenticidade foi verificada, por exemplo, acessando ao portal do cliente) do(s) item(ns) abaixo relacionado(s):

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

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

Data da entrega:...../...../.....

Nome do Fiscal do Serviço da BBTS:

Nº

Matrícula:.....

Assinatura:.....

...

(criar uma lista de verificação para o fiscal de serviço)

Incluir atualizações no PB (referenciando a proposta) e edital.

DOCUMENTO Nº 5 DO CONTRATO**=====**
MINUTA TERMO DE COMPROMISSO COM O SIGILO DA INFORMAÇÃO
=====

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

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

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

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

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

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

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

EMPRESA:

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO DE TRABALHO:

NOME:

RG:

CPF:

Assinatura do Usuário

AUTORIZADO POR

NOME:

CARGO:

DOCUMENTO Nº 6 DO CONTRATO**MINUTA DE DECLARAÇÃO DE OPÇÃO DA SISTEMÁTICA DE
RECOLHIMENTO DAS CONTRIBUIÇÕES PREVIDENCIÁRIAS**

**UTILIZAR ESSE DOCUMENTO SE APLICÁVEL AO OBJETO DA
CONTRATAÇÃO OU À ATIVIDADE PRINCIPAL DO CONTRATADA A
DESONERAÇÃO DO INSS NOS ENCARGOS SOCIAIS, DISCIPLINADA NA LEI
Nº 12.546/2011, QUE POSSIBILITA A REDUÇÃO DE CUSTOS
PREVIDENCIÁRIOS DAS EMPRESAS INDICADAS NA CITADA LEGISLAÇÃO**

DECLARAÇÃO**LICITAÇÃO ELETRÔNICA 2026/02**

....., inscrito no CNPJ nº
....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)
....., portador(a) da Carteira de Identidade nº
..... e do CPF nº DECLARA, sob as
penas da lei, para fins do disposto no Artigo Nono, Parágrafo Sexto, da
Instrução Normativa RFB nº 1.436/2013, que recolhe a contribuição
previdenciária incidente sobre o valor da receita bruta, em substituição às
contribuições previdenciárias incidentes sobre a folha de pagamento,
previstas nos Incisos I e III do caput do Artigo 22 da Lei nº 8.212 de 24 de
julho de 1991, na forma do Caput do Artigo Sétimo (ou Oitavo) da Lei 12,546,
de 14 de dezembro de 2011.

DECLARA também ter conhecimento de que a opção tem caráter
irretratável.

Local e data

Nome e Assinatura do Representante Legal da CONTRATADA.

DOCUMENTO Nº 7 DO CONTRATO

=====

QUESTIONÁRIO DE DUE DILIGENCE

=====

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

DOCUMENTO Nº 8 DO CONTRATO**=====**
ANEXOS DO DOCUMENTO Nº 1 DO CONTRATO
=====

Os anexos do Documento nº 1 do contrato encontram-se disponíveis para consulta no site da BBTS (<https://www.bbts.com.br/canal-do-fornecedor/>).