


10 mg.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

CONTRATO OCS Nº 309/2019
CONTRATO SAP Nº 4400003971



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM
O BANCO NACIONAL DE
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E
SOCIAL – BNDES E GLOBALWEB
OUTSOURCING DO BRASIL LTDA., NA
FORMA ABAIXO:**

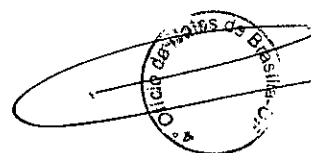
O **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – BNDES**, empresa pública federal, com sede em Brasília - DF e serviços no Rio de Janeiro – RJ, na Av. República do Chile, nº 100, CEP nº 20.031-917, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 33.657.248/0001-89, doravante denominado simplesmente **BNDES**, neste ato representado na forma do seu Estatuto Social; e **GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA.**, com sede em Avenida Yojiro Takaoka, nº 4384, conjunto 910, Alphaville, Santana de Parnaíba – SP, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas sob o nº 12.130.013/0001-64, doravante denominado(a) simplesmente **CONTRATADO**, em conformidade com o procedimento do Pregão Eletrônico AARRH nº 13/2019 - **BNDES**, autorizado em 04/04/2019, por intermédio da IP ATI/DESET nº 04/2019, de 26/03/2019, conforme previsão orçamentária sob rubrica nº 3101700090, centro de custo nº BN00004000 - CC TI1, observado o disposto na Lei nº 13.303/2016 e no Regulamento de Formalização, Execução e Fiscalização de Contratos Administrativos do Sistema **BNDES**, têm, entre si, justo e contratado o que se contém nas Cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO


O presente Contrato tem por objeto a prestação continuada de serviços de operação da infraestrutura de tecnologia da informação (TI) do BNDES, abrangendo a operação dos sistemas de monitoração de infraestrutura de TI, sistemas de armazenamento de cópias de segurança de dados (*backup*), controle e operação de servidores de rede (*mainframe*, Windows e Linux), preparo e passagem de aplicações para o ambiente de produção, operação da fitoteca de mídias magnéticas, resolução de incidentes e

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.



Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



11 mg.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)	
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	
	OCS nº 309/2019	Contrato SRM nº 4400003971

atendimento a requisições de serviço de infraestrutura de TI, conforme especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I do Edital do Pregão Eletrônico AARRH nº 13/2019 - **BNDES**) e da proposta apresentada pelo **CONTRATADO**, respectivamente, Anexos I e II deste Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

O presente Contrato terá duração de 30 (trinta) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante aditivo contratual, por períodos sucessivos, até o limite total de 60 (sessenta) meses.

Parágrafo Primeiro

Até 90 (noventa) dias antes do término de cada período de vigência contratual, cabe ao **CONTRATADO** comunicar ao Gestor do Contrato, por escrito, o seu propósito de não prorrogar a vigência por um novo período, sob pena de se presumir a sua anuência em celebrar o aditivo de prorrogação.

Parágrafo Segundo

Caso o **CONTRATADO** se recuse a celebrar aditivo contratual de prorrogação, tendo antes manifestado sua intenção de prorrogar o Contrato ou deixado de manifestar seu propósito de não prorrogar, nos termos do Parágrafo Primeiro desta Cláusula, ficará sujeito às penalidades previstas na Cláusula de Penalidades deste Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – LOCAL, PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO


A execução do objeto contratado respeitará as especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I deste Contrato) e da proposta apresentada pelo **CONTRATADO**, respectivamente, Anexos I e II deste Contrato.

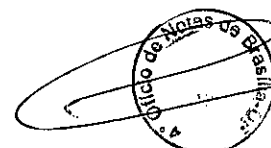
Parágrafo Primeiro

O **BNDES** convocará o **CONTRATADO** a comparecer à reunião preliminar a ser realizada em até 3 (três) dias úteis após a assinatura deste Contrato. Nesta reunião, serão definidas diretrizes operacionais gerais para a implantação do serviço a ser desenvolvido pelo **CONTRATADO**, bem como o **BNDES** esclarecerá ao **CONTRATADO** todas as dúvidas relativas à execução do objeto, disponibilizando eventuais documentos necessários ao início dos trabalhos, cabendo ao **CONTRATADO**:


I. indicar o responsável pelo Contrato firmado com o **BNDES**;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



12 mg.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

II. apresentar a comprovação de vínculo jurídico do responsável, o que se dará mediante a apresentação de cópia da carteira de trabalho e previdência social – CTPS devidamente assinada; e

III. apresentar o termo de confidencialidade assinado pelo representante observado o modelo constante do Anexo III (Minuta de Termo de Confidencialidade para Representante Legal) deste Contrato.

Parágrafo Segundo

Sem prejuízo do disposto no Termo de Referência (Anexo I deste Contrato), em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura deste Contrato, caberá ao **CONTRATADO**:

I. apresentar uma listagem contendo a identificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, os respectivos salários e os quadros de horário;

II. apresentar a comprovação de vínculo jurídico dos profissionais designados para a prestação dos serviços com o **CONTRATADO**, o que se dará mediante a apresentação de cópia da carteira de trabalho e previdência social – CTPS devidamente assinada;

III. apresentar cópia do Atestado de Saúde Ocupacional Admissional dos profissionais designados para a prestação dos serviços, emitido por médico do trabalho;

IV. apresentar os termos de confidencialidade assinados pelos profissionais designados para a prestação de serviços, observado o modelo constante do Anexo IV (Minuta de Termo de Confidencialidade para Profissionais) deste Contrato;

V. apresentar uma amostra dos uniformes, conforme especificações constantes do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato; e


VI. apresentar, no caso de substituição dos profissionais designados para a prestação dos serviços, os documentos comprobatórios dos perfis profissionais exigidos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, observando-se que o perfil do substituto deve ser do mesmo nível ou de nível superior ao do substituído

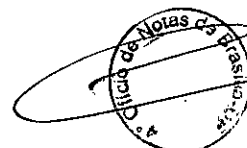
Parágrafo Terceiro

O **CONTRATADO** deverá dispor de cadastro de pessoal qualificado para proceder à substituição dos profissionais alocados na execução dos serviços, observado o disposto a seguir:


I. a substituição deverá ser realizada em até 20 (vinte) dias úteis;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



13 mg.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

II. o substituto deverá possuir perfil igual ou superior ao do profissional substituído;

III. o **CONTRATADO** deverá submeter ao **BNDES** um pedido de substituição, indicando o substituto e o profissional a ser substituído, bem como o período de substituição se for o caso. A este pedido deverá ser anexada a documentação que comprove o perfil profissional do substituto, nos termos do Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato;

IV. a substituição somente poderá ser realizada após a aprovação pelo **BNDES**;

V. aprovada a substituição, o **CONTRATADO** deverá apresentar os documentos listados no Parágrafo Segundo desta Cláusula.

CLÁUSULA QUARTA – NÍVEIS DE SERVIÇO

Os serviços contratados deverão ser executados de acordo com os padrões de qualidade, disponibilidade e desempenho estipulados pelo **BNDES**, observados os níveis de serviço descritos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

Parágrafo Único

O descumprimento dos níveis de serviço acarretará a aplicação dos índices de redução do preço previstos no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste Contrato, quando cabíveis.


CLÁUSULA QUINTA – RECEBIMENTO DO OBJETO

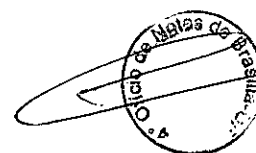
O **BNDES** efetuará o recebimento do objeto, através da Comissão de Recebimento, mencionada na Cláusula de Obrigações do **BNDES** deste Contrato, observado o disposto no Anexo I (Termo de Referência) deste Contrato.

CLÁUSULA SEXTA – PREÇO


O **BNDES** pagará ao **CONTRATADO**, pela execução do objeto contratado, o valor de até R\$ 16.999.984,11 (dezesseis milhões, novecentos e noventa e nove mil, novecentos e oitenta e quatro reais e onze centavos), conforme proposta apresentada (Anexo II deste Contrato), observado o disposto na Cláusula de Pagamento deste Instrumento, e a seguinte composição:

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



14 mg.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

Total de PIC (30 meses) (A)	Valor do PIC (B)	Valor Total por PIC (30 meses) (C = A x B)	Valor Total por Fato Gerador (30 meses) (D)	Valor Global (30 meses) (E = C + D)
32.923.913	R\$ 0,42013	R\$ 13.832.256,30	R\$ 3.167.727,81	R\$ 16.999.984,11

Parágrafo Primeiro

No valor ajustado no *caput* desta Cláusula estão incluídos todos os insumos, encargos trabalhistas e tributos, inclusive contribuições fiscais e parafiscais, bem como quaisquer outras despesas necessárias à execução deste Contrato.

Parágrafo Segundo

Na hipótese de o objeto ser, a critério do **BNDES**, parcialmente executado e recebido, os valores previstos nesta Cláusula serão proporcionalmente reduzidos, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

Parágrafo Terceiro

Caso o **BNDES** não demande o total do objeto previsto neste Contrato, não será devida indenização ao **CONTRATADO**.

Parágrafo Quarto


O **CONTRATADO** deverá arcar com os ônus decorrentes de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso os quantitativos previstos inicialmente em sua proposta não sejam satisfatórios para o atendimento ao objeto deste Contrato.

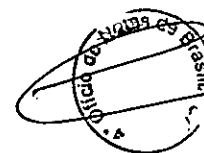
CLÁUSULA SÉTIMA – PAGAMENTO

O **BNDES** efetuará o pagamento referente ao objeto deste Contrato, mensalmente, por meio de crédito em conta bancária, em até 10 (dez) dias úteis a contar da data de apresentação do documento fiscal ou equivalente legal (como nota fiscal, fatura, recibo de pagamento a autônomo), desde que tenha sido efetuado ateste pelo Gestor do Contrato das obrigações contratuais assumidas pelo **CONTRATADO**, observado o disposto no Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento.


Parágrafo Primeiro

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



15 mg.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

Nas hipóteses em que o recebimento definitivo ocorrer após a entrega do documento fiscal ou equivalente legal, o **BNDES** terá até 10 (dez) dias úteis, a contar da data em que o objeto tiver sido recebido definitivamente, para efetuar o pagamento.

Parágrafo Segundo

O documento fiscal ou equivalente legal deverá ser apresentado ao **BNDES** no mês de sua emissão e até o dia 25 (vinte e cinco) do mesmo – ou data anterior que viabilize o tempestivo recolhimento de ISS, se a legislação tributária municipal incidente assim exigir – possibilitando o cumprimento, pelo **BNDES**, das obrigações fiscais principais e acessórias decorrentes deste Contrato. Havendo impedimento legal para o cumprimento desse prazo, o documento fiscal ou equivalente legal deverá ser apresentado até o primeiro dia útil do mês seguinte, mediante prévia autorização do **BNDES**.

Parágrafo Terceiro


O primeiro documento fiscal ou equivalente legal terá como objeto de cobrança o período compreendido entre o dia de início da prestação dos serviços e o último dia desse mês, e os documentos fiscais ou equivalentes legais subsequentes terão como referência o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês. O último documento fiscal ou equivalente legal, por seu turno, referir-se-á ao período compreendido entre o primeiro dia do último mês da prestação dos serviços e o último dia de serviço prestado. Em todos os casos, o documento fiscal ou equivalente legal só poderá ser emitido e apresentado ao **BNDES** após a efetiva prestação do serviço, respeitado o disposto no Parágrafo anterior.

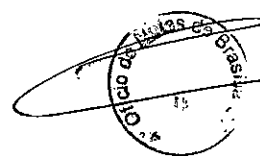
Parágrafo Quarto

Para toda efetivação de pagamento, o **CONTRATADO** deverá encaminhar 1 (uma) via do documento fiscal ou equivalente legal à caixa de e-mail nfe@bndes.gov.br, ou, quando emitido em papel, ao Protocolo do Edifício de Serviços do **BNDES** no Rio de Janeiro - EDSERJ, localizado na Avenida República do Chile nº 100, Térreo, Centro, Rio de Janeiro, CEP nº 20.031-917, no período compreendido entre 10h e 18h.


Parágrafo Quinto

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



16 mg

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

O documento fiscal ou equivalente legal deverá respeitar a legislação tributária e conter, minimamente, as seguintes informações:


- I. Número da Ordem de Compra/Serviço – OCS;
- II. Número SAP do Contrato;
- III. Número do pedido SAP, a ser informado pelo Gestor do Contrato;
- IV. Número da Folha de Registro de Serviços (FRS), a ser informado pelo Gestor do Contrato;
- V. Descrição detalhada do objeto executado e dos respectivos valores;
- VI. Período de referência da execução do objeto;
- VII. Nome e número do CNPJ do **CONTRATADO**, bem como o número de inscrição na Fazenda Municipal e/ou Estadual, conforme o caso;
- VIII. Nome, telefone e *e-mail* do responsável pelo documento fiscal ou equivalente legal;
- IX. nome e número do banco e da agência, bem como o número da conta corrente do **CONTRATADO**, vinculada ao CNPJ constante do documento fiscal ou equivalente legal, com respectivos dígitos verificadores;
- X. Tomador do serviço: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – **BNDES**;
- XI. CNPJ do tomador do serviço: 33.657.248/0001-89;
- XII. Local de execução do objeto, emitindo-se um documento fiscal ou equivalente legal para cada Município em que o serviço seja prestado, se for o caso; e
- XIII. Código do serviço, nos termos da lista anexa à Lei Complementar nº 116/2003, em concordância com as informações inseridas na Declaração de Informações para Fornecimento – DIF.

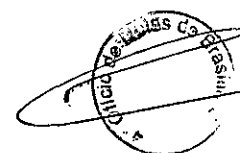
Parágrafo Sexto

Ao documento fiscal ou equivalente legal deverão ser anexados:


- I. certidões de regularidade fiscal e trabalhista exigidas na fase de habilitação;
- II. comprovante de que o **CONTRATADO** é optante do Simples Nacional, se for o caso;
- III. em caso de isenção/imunidade tributária, documentos comprobatórios com a indicação do dispositivo legal que ampara a isenção/imunidade;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



17 mg

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)	
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	
	OCS nº 309/2019	Contrato SRM nº 4400003971

IV. Comprovantes de adimplemento dos salários e benefícios dos empregados envolvidos diretamente na prestação do serviço, relativos ao mês faturado;

V. Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e de Informações à Previdência Social – GFIP, acompanhada da respectiva Relação de Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP, relativos ao mês faturado;

VI. comprovante de que o **CONTRATADO** recolheu para o Regime Geral de Previdência Social, no mês respectivo, sobre o limite máximo do salário-de-contribuição ou em valor inferior, se for o caso.

Parágrafo Sétimo

O **CONTRATADO** deverá destacar no documento fiscal ou equivalente legal os valores relativos ao fornecimento de material e à prestação de serviço, para que o **BNDES** possa proceder à retenção dos encargos previdenciários e demais tributos atinentes a cada parcela, na forma determinada pela legislação e regulamentos administrativos aplicáveis.

Parágrafo Oitavo


O documento fiscal ou equivalente legal emitido pelo **CONTRATADO** deverá estar em conformidade com a legislação do município onde o **CONTRATADO** esteja estabelecido, cuja regularidade fiscal foi avaliada na etapa de habilitação, e com as normas regulamentares aprovadas pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, especialmente no que tange à retenção de tributos federais, sob pena de devolução do documento e interrupção do prazo para pagamento.

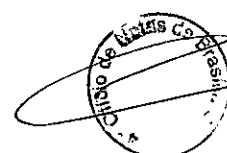
Parágrafo Nono

Caso o **CONTRATADO** emita documento fiscal ou equivalente legal autorizado por Município diferente daquele onde se localiza o estabelecimento do **BNDES** tomador do serviço e destinatário da cobrança, deverá providenciar o cadastro junto à Secretaria Municipal de Fazenda ou órgão equivalente do Município do estabelecimento tomador, salvo quando se aplicar uma das exceções constantes dos incisos do artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 116/03. A inexistência desse cadastro ou o cadastro em item diverso do faturado não constitui impeditivo ao processo de pagamento, mas um ônus a ser suportado pelo **CONTRATADO**, uma vez que o **BNDES** está obrigado a reter na fonte a quantia equivalente ao ISS dos serviços faturados, conforme legislação aplicável.


Parágrafo Décimo

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



18 mg.

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

Caso sejam verificadas divergências, o **BNDES** devolverá o documento fiscal ou equivalente legal ao **CONTRATADO** ou solicitará a emissão de carta de correção, quando cabível, interrompendo-se o prazo de pagamento até que este providencie as medidas saneadoras ou comprove a correção dos dados contestados pelo **BNDES**.

Parágrafo Décimo Primeiro

Os pagamentos a serem efetuados em favor do **CONTRATADO** estarão sujeitos, no que couber, às retenções de tributos, nos termos da legislação tributária e com base nas informações prestadas pelo **CONTRATADO**.

Parágrafo Décimo Segundo

Além de outras hipóteses previstas em lei ou no Contrato, o **BNDES** poderá descontar, do montante expresso no documento fiscal ou equivalente legal, os valores referentes a multas, indenizações apuradas em processo administrativo, bem como qualquer obrigação que decorra do descumprimento da legislação pelo **CONTRATADO**.

Parágrafo Décimo Terceiro

Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas (inclusive FGTS) e previdenciárias, junto com o documento fiscal ou equivalente legal, o **BNDES** comunicará o fato ao **CONTRATADO** e poderá reter o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao da obrigação cujo adimplemento não tenha sido comprovado, até que a situação seja regularizada.


Parágrafo Décimo Quarto

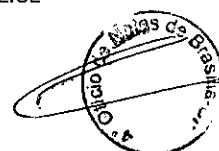
Na hipótese do Parágrafo anterior, não sendo regularizada a situação no prazo de 15 (quinze) dias, o **BNDES**, sem prejuízo das penalidades cabíveis, inclusive a rescisão do contrato, poderá efetuar o pagamento das respectivas obrigações diretamente aos profissionais alocados à prestação de serviço, não configurando vínculo empregatício ou implicando em assunção de responsabilidades por quaisquer obrigações dele decorrentes entre o **BNDES** e os empregados do **CONTRATADO**. O sindicato representante da categoria dos trabalhadores será notificado para acompanhar o referido pagamento.

Parágrafo Décimo Quinto


Na situação prevista no parágrafo anterior deve o **CONTRATADO** fornecer ao **BNDES** de imediato todas as informações e documentos necessários para a efetivação do pagamento direto.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



19 mg

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

Parágrafo Décimo Sexto

Na impossibilidade de pagamento direto pelo **BNDES**, os valores retidos poderão ser depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, contribuições sociais e FGTS.

Parágrafo Décimo Sétimo

Os pagamentos efetuados pelo **BNDES** diretamente ou através da Justiça do Trabalho aos empregados do **CONTRATADO** equivalerá para todos os fins de direito à quitação, na exata medida dos pagamentos ou depósitos efetuados, às suas obrigações decorrentes do presente Contrato perante o **CONTRATADO**


Parágrafo Décimo Oitavo

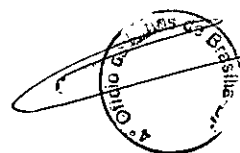
Os valores referentes a férias e ao 1/3 de férias, décimo terceiro salário, ausências legais, verbas rescisórias, devidos aos empregados do **CONTRATADO** que participarem da execução do serviço, não serão parte integrante dos pagamentos mensais ao **CONTRATADO**, devendo ser pagos pelo **BNDES** ao **CONTRATADO** na ocorrência do respectivo fato gerador, atendidas as seguintes disposições:

I. As verbas elencadas estão indicadas na "planilha de custos e formação de preços" e serão liberadas mediante a apresentação dos documentos comprobatórios da ocorrência dos fatos geradores e seus respectivos prazos de vencimento, observando as seguintes condições:


- a) Proporcional e anualmente, pelo valor correspondente aos décimos terceiros salários, quando devidos.
- b) Proporcionalmente, pelo valor correspondente às férias e ao 1/3 de férias, quando dos gozos de férias dos empregados vinculados ao contrato.
- c) Proporcionalmente, pelo valor correspondente aos 13^{os} salários proporcionais, férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da demissão de empregado vinculado ao contrato;
- d) Proporcionalmente, quando do afastamento para licença maternidade das empregadas vinculadas ao contrato;
- e) Proporcionalmente quando da ocorrência de ausências legais dos empregados vinculados ao contrato; e

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



20 mg.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

f) Proporcionalmente, ao final da vigência do contrato, para pagamento das verbas rescisórias, caso haja demissão de empregado vinculado ao contrato ou, caso não ocorra, serão pagos ao **CONTRATADO** os valores provisionados relativos às verbas rescisórias, descontados do montante correspondente ao aviso prévio indenizado.

II. O total dos valores a serem liberados pelo **BNDES** está limitado ao valor total provisionado, devendo o **CONTRATADO** complementá-los caso o provisionado não seja suficiente para o atendimento das obrigações trabalhistas dispostas no item I deste Parágrafo.

Parágrafo Décimo Nono

Caso o **BNDES** não efetue o pagamento na forma prevista nesta Cláusula, em decorrência de fato não atribuível ao **CONTRATADO**, aos valores devidos serão acrescidos juros de mora de 0,5% (meio por cento) ao mês, *pro rata tempore*, calculados desde o dia do vencimento até a data da efetiva liquidação.

Parágrafo Vigésimo

Quando a contratação envolver profissionais com vínculo celetista, caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas (inclusive FGTS) e previdenciárias, no prazo fixado, o **BNDES** comunicará o fato ao **CONTRATADO** e poderá reter o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao da obrigação cujo adimplemento não tenha sido comprovado, até que a situação seja regularizada.


Parágrafo Vigésimo Primeiro

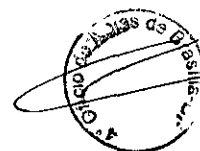
Na hipótese do Parágrafo anterior, não sendo regularizada a situação no prazo de 15 (quinze) dias, o **BNDES**, sem prejuízo das penalidades cabíveis, poderá efetuar o pagamento das respectivas obrigações diretamente aos profissionais alocados à prestação de serviço, ou em juízo, observado o disposto no Parágrafo Segundo da Cláusula de Obrigações Trabalhistas e Previdenciárias do **CONTRATADO**.


CLÁUSULA OITAVA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

O **BNDES** e o **CONTRATADO** têm direito ao equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, em consonância com o inciso XXI, do artigo 37, da Constituição Federal, a ser realizado mediante repactuação ou revisão de preços.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

Parágrafo Primeiro

A repactuação de preços, na forma prevista na legislação, poderá ser requerida pelo **CONTRATADO** a cada período de 12 (doze) meses, sendo o primeiro contado do dia 22/05/2019, data limite para a apresentação da proposta (Anexo II deste Contrato), ou da data do orçamento a que a proposta se referir, e os seguintes da data do fato gerador anterior, observando-se que:

I. no que tange aos custos decorrentes de mão de obra, determinados por norma coletiva de trabalho, será adotada como data do orçamento a que a proposta se referir e como data do fato gerador anterior a data dos instrumentos coletivos mencionados vigentes à época da proposta ou da repactuação anterior, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de antecipações e benefícios não previstos originariamente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal ou norma coletiva de trabalho;

II. no que diz respeito aos insumos reajustados de acordo com os valores de mercado, o prazo mínimo de 12 (doze) meses para a realização da primeira repactuação de preços será contado da data limite para a apresentação da proposta (Anexo II do Contrato) e, para a realização das repactuações seguintes, o prazo será contado a partir do fato gerador da última repactuação;

III. caso o intervalo entre os fatos geradores seja inferior a 120 (cento e vinte) dias, os pedidos de repactuação poderão ser reunidos em um só procedimento, considerando-se o último fato gerador para a aplicação do inciso I do Parágrafo Quarto desta Cláusula

IV. a repactuação será precedida de demonstração analítica do aumento dos custos;

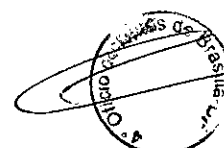
V. o **CONTRATADO** deverá apresentar planilhas de custos comparativas entre a data da formulação da proposta/orçamento e o momento do pedido de repactuação, contemplando os custos unitários envolvidos, evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor contratual então vigente; e


VI. deverão ser apresentados os documentos comprobatórios do aumento de custo, tais como, norma coletiva de trabalho, indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência e tarifas públicas.

Parágrafo Segundo

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

A revisão de preços poderá ser realizada por iniciativa do **BNDES** ou mediante solicitação do **CONTRATADO**, quando ocorrer fato imprevisível ou previsível, porém, de consequências incalculáveis, retardador ou impeditivo da execução do Contrato, ou ainda em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, que onere ou desonere as obrigações pactuadas no presente Instrumento, sendo, porém, vedada nas hipóteses em que o risco seja alocado ao **CONTRATADO** nos termos da Cláusula de Matriz de Riscos, respeitando-se o seguinte:

I. o **CONTRATADO** deverá formular ao **BNDES** requerimento para a revisão do Contrato, comprovando a ocorrência do fato gerador;

II. a comprovação será realizada por meio de documentos, tais como, atos normativos que criem ou alterem tributos, lista de preço de fabricantes, notas fiscais de aquisição de matérias-primas, de transporte de mercadorias, alusivas à época da elaboração da proposta ou da última repactuação e do momento do pedido de revisão; e

III. com o requerimento, o **CONTRATADO** deverá apresentar planilhas de custos unitários, comparativas entre a data da formulação da proposta ou da última repactuação e o momento do pedido de revisão, contemplando os custos unitários envolvidos e evidenciando o quanto o aumento de preços ocorrido repercute no valor pactuado.

Parágrafo Terceiro


Independentemente de solicitação, o **BNDES** poderá convocar o **CONTRATADO** para negociar a redução dos preços, mantendo o mesmo objeto contratado, na quantidade e nas especificações indicadas na proposta, em virtude da redução dos preços de mercado, ou de itens que compõem o custo, cabendo ao **CONTRATADO** apresentar as informações solicitadas pelo **BNDES**.

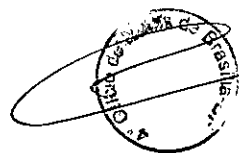
Parágrafo Quarto


O **CONTRATADO** deverá solicitar a repactuação e/ou a revisão de preços até a prorrogação ou o encerramento do Contrato, hipótese em que os efeitos financeiros serão concedidos de modo retroativo a partir do fato gerador, observando-se, ainda, que:

I. caso o fato gerador da repactuação e/ou da revisão de preços ocorra com antecedência inferior a 60 (sessenta) dias da prorrogação ou do encerramento do Contrato, o **CONTRATADO** terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato gerador, para solicitar a repactuação e/ou a revisão de preços;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

II. caso a assinatura do aditivo de prorrogação torne superveniente a ocorrência do fato gerador da repactuação, o **CONTRATADO** terá o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do fato gerador, para solicitar a repactuação;

III. o **BNDES** deverá analisar o pedido de repactuação e/ou revisão de preços em até 60 (sessenta) dias, contados da solicitação e da entrega pelo **CONTRATADO** dos comprovantes de variação dos custos, ficando este prazo suspenso, a critério do **BNDES**, enquanto o **CONTRATADO** não apresentar a documentação solicitada para a comprovação da variação de custos; e

IV. caso o **CONTRATADO** não solicite a repactuação e/ou revisão de preços nos prazos fixados acima, não fará jus aos efeitos retroativos ou, caso o Contrato esteja encerrado, operar-se-á a renúncia a eventual direito à repactuação e/ou à revisão.

Parágrafo Quinto

O registro do acordo ou convenção coletiva é um requisito para a concessão da repactuação correlata pelo **BNDES**, cumprindo ao **CONTRATADO**, na hipótese de celebração de convenção coletiva, notificar judicial ou extrajudicialmente o sindicato competente para a promoção do registro, caso este não o faça em prazo razoável, para que seja deferida a repactuação.

Parágrafo Sexto

Se o processo de repactuação e/ou revisão de preços não for concluído até o vencimento do Contrato, e este for prorrogado, sua continuidade após o reequilíbrio econômico-financeiro ficará condicionada à manutenção da proposta do **CONTRATADO** como a condição mais vantajosa para o **BNDES**, podendo este:


I. realizar negociação de preços junto ao **CONTRATADO**, de forma a viabilizar a continuidade do ajuste, quando os novos valores fixados após a repactuação e/ou a revisão de preços estiverem acima do patamar apurado no mercado; ou

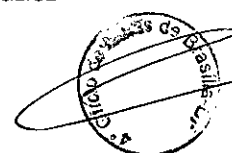
II. rescindir o Contrato, mediante aviso prévio ao **CONTRATADO**, com antecedência de 30 (trinta) dias, quando resultar infrutífera a negociação indicada no Inciso anterior.

Parágrafo Sétimo


Na ocorrência da hipótese prevista no Inciso II do Parágrafo anterior, o **CONTRATADO** fará jus à integralidade dos valores apurados no processo de repactuação e/ou revisão de preços até o término do Contrato, não podendo, todavia, reclamar qualquer indenização em razão da rescisão do mesmo.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



24 mg

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

CLÁUSULA NONA – MATRIZ DE RISCOS

O **BNDES** e o **CONTRATADO**, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do Anexo V deste Contrato.

Parágrafo Primeiro

A repactuação aludida na Matriz de Riscos deve respeitar o disposto na Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro deste Contrato.

Parágrafo Segundo

É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na Matriz de Riscos, como de responsabilidade do **CONTRATADO**.

CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA CONTRATUAL

O **CONTRATADO** prestará, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da convocação, sob pena de aplicação de penalidade nos termos deste Contrato, garantia contratual, observadas as condições para sua aceitação estipuladas nos incisos abaixo, no valor de R\$ 849.999,21 (oitocentos e quarenta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e vinte e um centavos), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do presente Contrato, que lhe será devolvida após a verificação do cumprimento fiel, correto e integral dos termos contratuais.

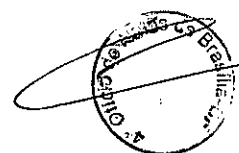
I. Caução em dinheiro: deverá ser depositada em favor do **BNDES**, de acordo com as orientações que serão fornecidas quando da referida convocação;

II. Seguro Garantia: a Apólice de Seguro deverá ser emitida por Instituição autorizada pela SUSEP a operar no mercado securitário, que não se encontre sob regime de Direção Fiscal, Intervenção, Liquidação Extrajudicial ou Fiscalização Especial, e que não esteja cumprindo penalidade de suspensão imposta pela SUSEP;


a) O Instrumento de Apólice de Seguro deve prever expressamente:

a.1) responsabilidade da seguradora por todas e quaisquer multas de caráter sancionatório aplicadas ao **CONTRATADO**;

a.2) vigência pelo prazo contratual;



25 mg

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

a.3) prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do **CONTRATADO** - ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação da expectativa de sinistro ou do efetivo aviso de sinistro, observados os prazos prescricionais pertinentes;

a.1.4) cobertura dos riscos de inadimplemento, pelo **CONTRATADO**, de dívidas de natureza trabalhista e previdenciária.

III. Fiança Bancária: a Carta de Fiança deverá ser emitida por Instituição Financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil - BACEN para funcionar no Brasil e que não se encontre em processo de liquidação extrajudicial ou de intervenção do BACEN.

a) O Instrumento de Fiança deve prever expressamente:

a.1) renúncia expressa, pelo fiador, ao benefício de ordem disposto no artigo 827 do Código Civil;

a.2) vigência pelo prazo contratual;

a.3) prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento do **CONTRATADO** - ocorrido durante a vigência contratual -, e para a comunicação do inadimplemento à Instituição Financeira, observados os prazos prescricionais pertinentes.

Parágrafo Primeiro



O prazo previsto para a apresentação da garantia poderá ser prorrogado, por igual período, quando solicitado pelo **CONTRATADO** durante o respectivo transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo **BNDES**.

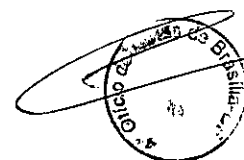
Parágrafo Segundo

Em caso de alteração do valor contratual, prorrogação do prazo de vigência do Contrato, utilização total ou parcial da garantia pelo **BNDES**, ou em situações outras que impliquem em perda ou insuficiência da garantia, o **CONTRATADO** deverá providenciar a complementação ou substituição da garantia prestada no prazo determinado pelo **BNDES** ou pactuado em aditivo ou em apostilamento, observadas as condições originais para aceitação da garantia estipuladas nesta Cláusula.


Parágrafo Terceiro

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.



Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



26 mg.

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---


Nos demais casos de alteração do Contrato, sempre que o mesmo for garantido por fiança bancária ou seguro garantia, o **CONTRATADO** deve obter do garantidor anuência em relação à manutenção da garantia, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura do aditivo ou recebimento de carta de apostilamento ou aditivo epistolar, conforme o caso. Recusando-se o garantidor a manter a garantia, cabe ao **CONTRATADO** obter nova garantia no mesmo prazo, prorrogável por igual período a critério do **BNDES**.

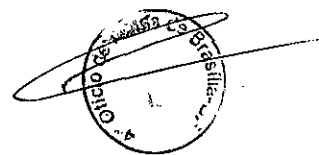
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO


Além de outras obrigações estabelecidas neste Instrumento, em seus anexos ou nas leis vigentes, particularmente na Lei nº 13.303/2016, ou que entrarem em vigor, constituem obrigações do **CONTRATADO**:

- I. manter durante a vigência deste Contrato todas as condições de habilitação exigidas quando da contratação, comprovando-as sempre que solicitado pelo **BNDES**;
- II. comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com o **BNDES**, bem como a eventual perda dos pressupostos para a licitação;
- III. reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução;
- IV. reparar todos os danos e prejuízos causados ao **BNDES** ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do Gestor do Contrato;
- V. pagar todos os encargos e tributos, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste Contrato, podendo o **BNDES**, a qualquer momento, exigir do **CONTRATADO** a comprovação de sua regularidade;
- VI. providenciar, perante a Receita Federal do Brasil - RFB, comprovando ao **BNDES**, sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, no prazo estipulado pelo artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006, se o **CONTRATADO**, quando optante:
 - a) extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência deste Contrato; ou
 - b) enquadrar-se em alguma das situações previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

VII. permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo Gestor do Contrato;

VIII. obedecer às instruções e aos procedimentos, estabelecidos pelo **BNDES**, para a adequada execução do Contrato;

IX. designar 01 (um) preposto como responsável pelo Contrato firmado com o **BNDES**, para participar de eventuais reuniões e ser o interlocutor do **CONTRATADO**, zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste Instrumento;

X. permitir ao Banco Central do Brasil acesso a termos firmados, documentos e informações atinentes aos serviços prestados, bem como às suas dependências, nos termos do § 1º do artigo 33 da Resolução CMN nº 4.557/2017;

XI. apresentar, em até 10 dias úteis após a convocação, a Declaração de Informações para Fornecimento - DIF, adequadamente preenchida, sob pena de instauração de procedimento punitivo para aplicação de penalidade, e de retenção tributária, pelo **BNDES**, nos casos previstos em lei, da alíquota que entender adequada;

a) as informações inseridas na Declaração de Informações para Fornecimento - DIF não deverão divergir das constantes do documento fiscal ou equivalente legal;

XII. orientar os profissionais alocados na execução dos serviços para que se comportem de forma cordial, e que estejam sempre dentro dos padrões de apresentação e higiene compatíveis com os serviços;


XIII. controlar a frequência, a assiduidade e a pontualidade dos empregados alocados na execução dos serviços, descontando do preço as faltas e os atrasos com base em relatório mensal de frequência e conforme o disposto no item 19.5 do Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento;

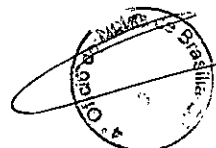
XIV. fornecer uniformes a cada um dos empregados alocados na prestação dos serviços, sem quaisquer ônus para eles, semestralmente, observadas as especificações e quantidades previstas no item 16.6 do Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento;

XV. zelar pela segurança dos profissionais alocados na execução dos serviços, responsabilizando-se por quaisquer acidentes, em serviço, de que venham a ser vítimas;


XVI. pagar os salários e os insumos dos profissionais alocados na execução dos serviços, de acordo com os valores indicados na planilha de custos e formação de preços. Tais valores poderão ser reduzidos, desde que garantida a qualidade da

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


 Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



28 mg.

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

prestação dos serviços e desde que a redução seja comunicada ao **BNDES** para que este possa promover o reequilíbrio dos preços, sendo-lhe facultada a análise de exequibilidade dos novos valores;

XVII. fornecer, sempre que solicitado pelo **BNDES**, comprovação das informações apresentadas na planilha de custos e formação de preços, efetuando os ajustes necessários;

XVIII. fornecer todas as ferramentas, equipamentos e materiais necessários à execução dos serviços, nos termos dispostos no Anexo I (Termo de Referência) deste Instrumento;

XIX. atender às solicitações do **BNDES** relativas à transição contratual entre o **CONTRATADO** e o seu sucessor na execução dos serviços, prestando todo o suporte, inclusive a capacitação dos profissionais de seu sucessor, a fim de que o objeto contratado não seja interrompido;

XX. garantir que o objeto do Contrato não infringe quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, *know-how* ou *trade-secrets*, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face do **BNDES**, por acusação da espécie, podendo o **CONTRATADO** ser instado a intervir no processo;

XXI. responsabilizar-se pelo cumprimento das normas de segurança das dependências do **BNDES** por parte dos profissionais alocados na execução dos serviços, quanto ao porte de identificação e à utilização dos acessos indicados pelo **BNDES**;


XXII. devolver recursos disponibilizados pelo **BNDES**, revogar perfis de acesso de seus profissionais, eliminar suas caixas postais e adotar demais providências aplicáveis ao término da vigência deste Contrato;

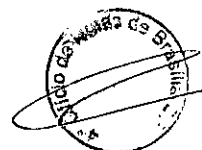
XXIII. devolver, ao final do Contrato, os crachás de identificação fornecidos pelo **BNDES**; e

XXIV. responsabilizar-se pela investigação de antecedentes sociais dos profissionais alocados na execução dos serviços, podendo o **BNDES** exigir, a qualquer tempo, sua comprovação.


CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS DO CONTRATADO

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



29mg

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

O **CONTRATADO** deverá cumprir todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais designados para a prestação de serviço, observando, especialmente, as obrigações seguintes:


- I. pagar os salários e demais verbas passadas diretamente ao profissional, por depósito na conta bancária do mesmo aberta pelo **CONTRATADO** para esse fim, em estabelecimento de crédito próximo ao local de trabalho, no prazo estabelecido pelo Gestor do Contrato;
- II. observar as obrigações previstas na norma coletiva aplicável à categoria profissional do empregado, inclusive no que diz respeito a pisos salariais;
- III. respeitar o piso salarial estipulado na proposta (Anexo II deste Instrumento), sem prejuízo do disposto no Inciso anterior;
- IV. cumprir as obrigações trabalhistas de acordo com os valores e especificações indicados na planilha de custos e formação de preços (contida na proposta – Anexo II deste Instrumento), sempre respeitados os mínimos previstos na norma coletiva aplicável e no Termo de Referência;
- V. atender a legislação relativa à segurança e à medicina do trabalho, e em particular as Normas Regulamentadoras (NR) expedidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego;
- VI. pagar antecipadamente, em parcela única mensal, os insumos referentes a vale-transporte e auxílio-alimentação.


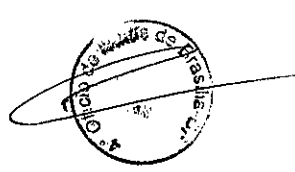
Parágrafo Primeiro


Devem ser mantidos e atualizados pelo **CONTRATADO**, bem como exibidos por meio de cópias eletrônicas, sempre que solicitadas pelo **BNDES**, os registros, anotações e documentos que comprovem o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, tais como:

- I. o contrato de trabalho, o regulamento interno da empresa, se houver, a norma coletiva aplicável à categoria profissional do empregado;
- II. o registro do profissional e a carteira de trabalho e previdência social – CTPS devidamente assinada;
- III. o Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização das avaliações médicas (admissional, periódica, demissional e, se for o caso, de retorno ao trabalho e de mudança de função) e exames complementares determinados pelo médico do trabalho;


Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

- IV.** documento comprobatório do cadastramento do profissional no regime do PIS/PASEP;
- V.** documento comprobatório do pagamento das contribuições previdenciárias dos empregados e do empregador;
- VI.** cartão, ficha ou livro de ponto assinado pelo profissional, ou documento comprobatório do registro eletrônico de ponto, nos quais constem as horas trabalhadas normais e extraordinárias, se for o caso;
- VII.** recibo de concessão de aviso de férias, a ser dado 30 (trinta) dias antes do respectivo gozo;
- VIII.** documento comprobatório de depósito bancário na conta do profissional referente ao pagamento dos salários mensais e adicionais aplicáveis, férias acrescidas do terço constitucional e décimo terceiro salário (primeira e segunda parcelas);
- IX.** documento comprobatório de pagamento do salário-família, caso devido, por depósito bancário na conta do profissional, aberta nos termos do Inciso I do *caput* desta Cláusula;
- X.** documento comprobatório de opção e fornecimento de vale-transporte, quando for o caso;
- XI.** documento comprobatório de fornecimento de auxílio-alimentação;
- XII.** documento comprobatório de recolhimento das contribuições devidas aos sindicatos;
- XIII.** documento comprobatório de entrega e do conteúdo da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS);
- XIV.** documento que ateste o recebimento pelo profissional de equipamentos de proteção individual ou coletiva, se o serviço assim o exigir;
- XV.** documento comprobatório do recolhimento dos valores devidos ao FGTS nas respectivas contas vinculadas dos profissionais;
- XVI.** documento comprobatório da entrega e do conteúdo do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED);
- XVII.** cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação do serviço, em que conste como tomador o **BNDES**;
- XVIII.** cópia dos contracheques dos profissionais alocados na execução do serviço, relativos a qualquer mês da prestação de serviço

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

XIX. documento comprobatório de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou por este Contrato

XX. em caso de demissão ou rescisão de contrato de trabalho, os seguintes documentos:

- a) termos que cuidem da demissão ou rescisão do contrato, sua respectiva homologação e quitação de verbas rescisórias, na forma da legislação;
- b) documento comprobatório da concessão de aviso prévio pelo **CONTRATADO** ou pelo profissional;
- c) documento comprobatório da entrega dos documentos necessários à obtenção de seguro-desemprego pelo profissional, nas hipóteses em que o mesmo faça jus ao benefício;
- d) guias de recolhimento do FGTS e das contribuições sociais devidas;
- e) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada profissional dispensado; e
- f) Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), comprovando a realização do exame médico demissional, quando exigível.

Parágrafo Segundo



Fica estabelecido que o **CONTRATADO** é considerado, para todos os fins e efeitos jurídicos, como único e exclusivo empregador dos profissionais alocados à prestação de serviço, sendo o responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, cabendo-lhe reembolsar o **BNDES** ou suas subsidiárias de todas as despesas que estes tiverem, inclusive custas, emolumentos e honorários advocatícios, resultantes de sua condenação judicial a honrar obrigações trabalhistas ou previdenciárias, ou ainda a pagar indenizações decorrentes das relações de trabalho.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – CONDUTA ÉTICA DO CONTRATADO E DO BNDES


O **CONTRATADO** e o **BNDES** comprometem-se a manter a integridade nas relações público-privadas, agindo de boa-fé e de acordo com os princípios da moralidade administrativa e da impessoalidade, além de pautar sua conduta por preceitos éticos e, em especial, por sua responsabilidade socioambiental.

Parágrafo Primeiro

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.



Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

Em atendimento ao disposto no *caput* desta Cláusula, o **CONTRATADO** obriga-se, inclusive, a:

- I. não oferecer, prometer, dar, autorizar, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, seja pecuniária ou de outra natureza, consistente em fraude, ato de corrupção ou qualquer outra violação de dever legal, relacionada com este Contrato, bem como a tomar todas as medidas ao seu alcance para impedir administradores, empregados, agentes, representantes, fornecedores, contratados ou subcontratados, seus ou de suas controladas, de fazê-lo;
- II. impedir o favorecimento ou a participação de empregado ou dirigente do Sistema **BNDES** (**BNDES** e suas subsidiárias) na execução do objeto do presente Contrato;
- III. providenciar para que não sejam alocados, na execução dos serviços, familiares de dirigente ou empregado do Sistema **BNDES**, considerando-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau;
- IV. observar o Código de Ética do Sistema **BNDES** vigente ao tempo da contratação, bem como a Política de Conduta e de Integridade das Licitações e Contratos Administrativos do Sistema **BNDES** e a Política Corporativa Anticorrupção do Sistema **BNDES**, assegurando-se de que seus representantes, administradores e todos os profissionais envolvidos na execução do objeto pautem seu comportamento e sua atuação pelos princípios neles constantes; e
- V. adotar, na execução dos serviços, boas práticas de sustentabilidade ambiental, de otimização de recursos, de redução de desperdícios e de redução da poluição.

Parágrafo Segundo


O **BNDES** recomenda, ao **CONTRATADO**, considerar em suas práticas de gestão a implantação de programa de integridade estruturado, voltado à prevenção, detecção e remediação da ocorrência de fraudes e atos de corrupção.

Parágrafo Terceiro


Verificada uma das situações mencionadas nos incisos II e III do Parágrafo Primeiro desta Cláusula, compete ao **CONTRATADO** afastar imediatamente da execução do Contrato os agentes que impliquem a ocorrência dos impedimentos e favorecimentos aludidos, além de comunicar tal fato ao **BNDES**, sem prejuízo de apuração de sua responsabilidade, caso tenha agido de má-fé.

Parágrafo Quarto

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

O **CONTRATADO** declara ter conhecimento do Código de Ética do Sistema **BNDES**, bem como da Política de Conduta e de Integridade das Licitações e Contratos Administrativos do Sistema **BNDES** e da Política Corporativa Anticorrupção do Sistema **BNDES**, que poderão ser consultados por intermédio do sítio eletrônico www.bndes.gov.br ou requisitados ao Gestor do Contrato.

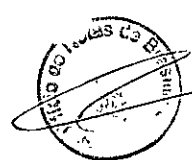
Parágrafo Quinto


Eventuais irregularidades ou descumprimentos das normas internas do **BNDES** ou da legislação vigente podem ser denunciados à Ouvidoria por qualquer cidadão através dos seguintes canais: página na *internet* (www.bndes.gov.br/ouvidoria); correio (Caixa Postal 15054, CEP 20031-120, Rio de Janeiro – RJ); e telefone (0800 702 6307).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SIGILO DAS INFORMAÇÕES

Cabe ao **CONTRATADO** cumprir as seguintes regras de sigilo e assegurar a aceitação e adesão às mesmas por profissionais que integrem ou venham a integrar a sua equipe na prestação do objeto deste Contrato, as quais perdurarão, inclusive, após a cessação do vínculo contratual e da prestação dos serviços:

- I. cumprir as diretrizes e normas da Política Corporativa de Segurança da Informação do **BNDES**, necessárias para assegurar a integridade e o sigilo das informações;
- II. não acessar informações sigilosas do **BNDES**, salvo quando previamente autorizado por escrito;
- III. sempre que tiver acesso às informações mencionadas no inciso anterior:
 - a) manter sigilo dessas informações, não podendo copiá-las, reproduzi-las, retê-las ou praticar qualquer outra forma de uso que não seja imprescindível para a adequada prestação do objeto deste Contrato;
 - b) limitar o acesso às informações aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços objeto deste Contrato, os quais deverão estar cientes da natureza sigilosa das informações e das obrigações e responsabilidades decorrentes do uso dessas informações; e
 - c) informar imediatamente ao **BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independente da existência de dolo, bem como dos profissionais envolvidos, adotando todas as orientações do **BNDES** para remediar a violação;



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

IV. entregar ao **BNDES**, ao término da vigência deste Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa e registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa a que teve acesso no âmbito deste Contrato;

V. apresentar Termos de Confidencialidade, conforme minuta constante do Anexo IV (Minuta de Termo de Confidencialidade para Profissionais) deste Contrato, assinados pelos profissionais que acessarão informações sigilosas, devendo referida obrigação ser também cumprida por ocasião de substituição desses profissionais; e

VI. observar o disposto no Termo de Confidencialidade assinado por seu Representante Legal constante do Anexo V (Termo de Confidencialidade para Representante Legal) deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – OBRIGAÇÕES DO BNDES

Além de outras obrigações estipuladas neste Instrumento, em seus anexos ou nas leis vigentes, particularmente na Lei nº 13.303/2016, ou que entrarem em vigor, constituem obrigações do **BNDES**:

I. realizar os pagamentos devidos ao **CONTRATADO**, nas condições estabelecidas neste Contrato;

II. designar, como Gestor do Contrato, o senhor Marcelo Pinto do Nascimento, que atualmente exerce a função de Coordenador de Serviços da ATI/DESET/GPRO, a quem caberá o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da execução dos serviços, bem como a liquidação da despesa e o atestado de cumprimento das obrigações assumidas;


III. designar, como substituto do Gestor do Contrato, para atuar em sua eventual ausência, os senhores Alexandre Britto Goulart e Vitor Moutela da Silva, que atualmente exercem a função de Coordenadores de Serviços da ATI/DESET/GPRO;

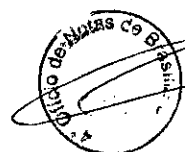
IV. alterar, quando conveniente, o Gestor do Contrato e/ou o seu substituto, por outro profissional, mediante comunicação escrita ao **CONTRATADO**;

V. designar a Comissão de Recebimento, a quem caberá o recebimento do objeto;


VI. fornecer ao **CONTRATADO**, quando solicitado ao Gestor do Contrato, cópia do Código de Ética do Sistema **BNDES**, da Política de Conduta e de Integridade das Licitações e Contratos Administrativos do Sistema **BNDES**, da Política Corporativa

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



35 mg.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

Anticorrupção do Sistema **BNDES** e da Política Corporativa de Segurança da Informação do **BNDES**;

VII. colocar à disposição do **CONTRATADO** todas as informações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Contrato; e

VIII. comunicar ao **CONTRATADO**, por escrito:

- a) quaisquer instruções ou procedimentos sobre assuntos relacionados ao Contrato;
- b) a abertura de procedimento administrativo para a apuração de condutas irregulares do **CONTRATADO**, concedendo-lhe prazo para defesa; e
- c) a aplicação de eventual penalidade, nos termos deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – CESSÃO DE CONTRATO OU DE CRÉDITO, SUCESSÃO CONTRATUAL E SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a cessão deste Contrato, total ou parcialmente, ou de qualquer crédito dele decorrente, bem como a emissão, por parte do **CONTRATADO**, de qualquer título de crédito em razão do mesmo.

Parágrafo Primeiro

É admitida a sucessão contratual nas hipóteses em que o **CONTRATADO** realizar as operações societárias de fusão, cisão ou incorporação, condicionada aos seguintes requisitos:

- I. aquiescência prévia do **BNDES**, que analisará eventuais riscos ou prejuízos decorrentes de tal alteração contratual; e
- II. manutenção de todas as condições contratuais e requisitos de habilitação originais.



Parágrafo Segundo

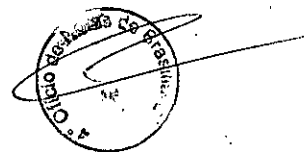
Caso ocorra a sucessão contratual admitida no Parágrafo anterior, o sucessor assumirá integralmente a posição do sucedido, passando a ser responsável pela execução do presente Contrato, fazendo jus, por conseguinte, ao recebimento dos créditos dele decorrentes.


Parágrafo Terceiro

É vedada a subcontratação para a execução do objeto deste Contrato.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.



Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PENALIDADES

Sem prejuízo do disposto no Termo de Referência (Anexo I desse Contrato), em caso de inexecução total ou parcial do Contrato, inclusive de descumprimento de exigência expressamente formulada pelo **BNDES** ou de inobservância de qualquer obrigação legal, bem como em caso de mora, sem motivo justificado, o **CONTRATADO** ficará sujeito às seguintes penalidades:

I. advertência;

II. multa:

- a) de até 10% (dez por cento), incidente sobre o valor do respectivo serviço na Fatura relativa ao mês de ocorrência do evento, na hipótese de o **CONTRATADO** utilizar indevidamente o sistema de gerenciamento de serviços de TI, com o fim de distorcer a apuração dos indicadores de níveis de serviço;
- b) de até 10% (dez por cento), incidente sobre o valor da Fatura do mês em que o descumprimento se deu, na hipótese de o **CONTRATADO** incorrer na classificação de "Alto Impacto" para qualquer indicador; e,
- c) de até 20% (vinte por cento), incidente sobre o valor do respectivo serviço na Fatura do mês em que o descumprimento se deu, em virtude de qualquer descumprimento contratual não previsto nas alíneas anteriores, apurada de acordo com a gravidade da infração.

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o **BNDES**, por prazo não superior a 2 (dois) anos, apurado de acordo com a gravidade da infração.

Parágrafo Primeiro

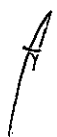

As penalidades indicadas nesta Cláusula somente poderão ser aplicadas após procedimento administrativo, e desde que assegurados o contraditório e a ampla defesa, facultada ao **CONTRATADO** a defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

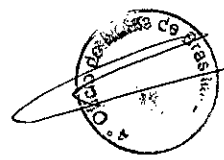
Parágrafo Segundo


Contra a decisão de aplicação de penalidade, o **CONTRATADO** poderá interpor o recurso cabível, na forma e no prazo previstos no Regulamento de Formalização, Execução e Fiscalização de Contratos Administrativos do Sistema **BNDES**.

Parágrafo Terceiro

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.



Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

A imposição de penalidade prevista nesta Cláusula não impede a extinção do Contrato pelo **BNDES**, nos termos da legislação aplicável e da Cláusula de Extinção do Contrato.

Parágrafo Quarto

A multa prevista nesta Cláusula poderá ser aplicada juntamente com as demais penalidades e seu somatório estará limitado a 30% (trinta por cento) do valor global do Contrato.

Parágrafo Quinto

A multa aplicada ao **CONTRATADO** e os prejuízos causados ao **BNDES** serão deduzidos de quaisquer créditos a ele devidos, assim como da garantia prestada, ressalvada a possibilidade de cobrança judicial da diferença eventualmente não coberta pelos mencionados créditos.

Parágrafo Sexto

No caso de uso indevido de informações sigilosas, observar-se-ão, no que couber, os termos da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012.

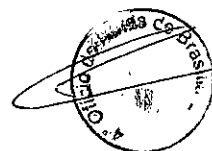
Parágrafo Sétimo


No caso de atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, observar-se-ão os termos da Lei nº 12.846/2013.

Parágrafo Oitavo

A sanção prevista no inciso III desta Cláusula também poderá ser aplicada às sociedades ou profissionais que:

- I. tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II. tenham praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;
- III. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com o **BNDES** em virtude de atos ilícitos praticados.



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

O presente Contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nas hipóteses disciplinadas no art. 81 da Lei nº 13.303/2016, entre outras legal ou contratualmente previstas, observando-se que:

- I. as alterações devem preservar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato; e
- II. é vedada a modificação contratual que desnature o objeto da contratação ou afete as condições essenciais previstas no Termo de Referência (Anexo I deste Contrato).

Parágrafo Primeiro

Em atenção aos princípios que regem as relações contratuais, nas hipóteses em que for imprescindível a alteração deste Contrato para viabilizar sua plena execução, conforme demonstrado em processo administrativo, não caberá a recusa das partes à respectiva formalização, salvo em caso de justo motivo, devidamente comprovado pela parte que o alegar.

Parágrafo Segundo

A parte que, injustificadamente, se recusar a promover a alteração contratual indicada no Parágrafo anterior, deverá responder pelos danos eventualmente causados, sem prejuízo das demais consequências previstas neste Instrumento e na legislação vigente.

Parágrafo Terceiro


As alterações contratuais serão formalizadas mediante instrumento aditivo, ressalvadas as hipóteses legais que admitem a alteração por apostilamento e os pequenos ajustes necessários à eventual correção de erros materiais ou à alteração de dados acessórios do Contrato, que poderão ser celebrados por meio epistolar.

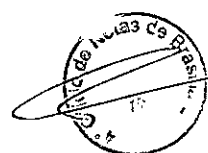
CLÁUSULA DÉCIMA NONA – EXTINÇÃO DO CONTRATO

O presente Contrato poderá ser extinto de acordo com as hipóteses previstas na legislação, convencionando-se, ainda, que é cabível a sua resolução:


- I. em razão do inadimplemento total ou parcial de qualquer de suas obrigações, cabendo à parte inocente notificar a outra por escrito, assinalando-lhe prazo razoável para o cumprimento das obrigações, quando o mesmo não for previamente fixado neste instrumento ou em seus anexos;
- II. na hipótese de não pagamento dos salários e demais verbas trabalhistas, bem

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



39 mg

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

como de não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS;

III. na ausência de liberação, por parte do **BNDES**, de área, local ou objeto necessário para a sua execução, nos prazos contratuais;

IV. em virtude da suspensão da execução do Contrato, por ordem escrita do **BNDES**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo;

V. quando for decretada a falência do **CONTRATADO**;

VI. caso o **CONTRATADO** perca uma das condições de habilitação exigidas quando da contratação;

VII. na hipótese de descumprimento do previsto na Cláusula de Cessão de Contrato ou de Crédito, Sucessão Contratual e Subcontratação;

VIII. caso o **CONTRATADO** seja declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal;

IX. em função da suspensão do direito de o **CONTRATADO** licitar ou contratar com o **BNDES**;

X. na hipótese de caracterização de ato lesivo à Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013, cometido pelo **CONTRATADO** no processo de contratação ou por ocasião da execução contratual;

XI. em razão da dissolução do **CONTRATADO**; e

XII. quando da ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do Contrato.

Parágrafo Primeiro


Caracteriza inadimplemento das obrigações de pagamento pecuniário do presente Contrato, a mora superior a 90 (noventa) dias.

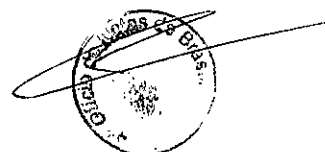
Parágrafo Segundo


Os casos de extinção contratual convencionados no *caput* desta Cláusula deverão ser precedidos de notificação escrita à outra parte do Contrato, e de oportunidade de defesa, dispensada a necessidade de interposição judicial.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DISPOSIÇÕES FINAIS

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

Este Contrato representa todo o acordo entre as partes com relação ao objeto nele previsto.

Parágrafo Primeiro

Integram o presente Contrato:

Anexo I - Termo de Referência do Pregão Eletrônico AARH nº 13/2019 - BNDES

Anexo II - Proposta

Anexo III - Termo de Confidencialidade para Representante Legal

Anexo IV - Minuta de Termo de Confidencialidade para Profissionais

Anexo V - Matriz de Risco

Parágrafo Segundo

A omissão ou tolerância quanto à exigência do estrito cumprimento das obrigações contratuais ou ao exercício de prerrogativa decorrente deste Contrato não constituirá renúncia ou novação nem impedirá as partes de exercerem os seus direitos a qualquer tempo.


CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA -- FORO

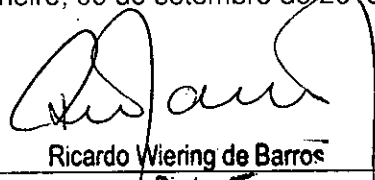
É competente o foro da cidade do Rio de Janeiro para solucionar eventuais litígios decorrentes deste Contrato, afastado qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

As folhas deste Contrato são rubricadas por Hanna de Campos Tsuchida, advogada do **BNDES**, apenas para conferência de sua redação, por autorização do representante legal que o assina.

E, por estarem assim justos e contralados, firmam o presente Instrumento, redigido em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito, juntamente com as testemunhas abaixo.


Rio de Janeiro, 09 de setembro de 2019.

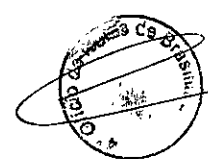

Saulo Benigno Putini
Diretor


Ricardo Wiering de Barros
Diretor


BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES


Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

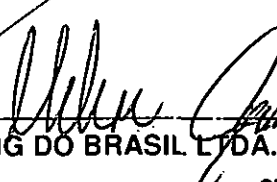

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

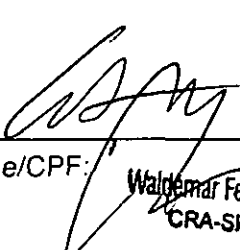


41mg.

	Classificação: Docimento Ostinativo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971


Paulo Cesar Lopes Zardo
RG: nº 619.657.SSP/DF
CPF: nº 040.971.838-69
Testemunhas:


Cleber Gomes da Costa
RG: 1.635.314
CPF: 827.577.121-87


Waldemar Ferreira Magalhães
CRA-SP Nº 99577

CARTÓRIO ASA NORTE
SEPN QD 504, ED. MARIANNA, LOJA 108/114 - BRASÍLIA / DF
FONE: (61) 3038-2519, 3326-5234, 3338-2500 - @ (61) 99129.1003
cartorio@4oficiodenotas.com.br

RECONECO: e dou fe por AUTENTICIDADE a(s) firma(s) de:
0119842) - PAULO CESAR LOPES ZARDO
0159617) - CLEBER GOMES DA COSTA

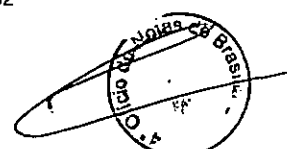
JDFET20190090723267YPXB # JDFET20190090783262MDEX
Selo: ldf.jus.br - RS8: 12/08/2019 - 16:00:25
VJDS: Tabelião: Evaldo Feitosa dos Santos


ELIO MENDONÇA

QUALQUER EMENDA OU RASURA INVALIDARÁ O DOCUMENTO

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)	
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	
	OCS nº 309/2019	Contrato SRM nº 4400003971

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA


1. OBJETO

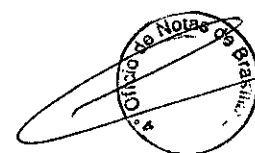
- 1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de operação da infraestrutura de tecnologia da informação (TI) do BNDES, conforme as especificações previstas neste Anexo.


2. TERMOS ESSENCIAIS PARA FINS DESTE EDITAL E SEUS ANEXOS

- 2.1. **Agendamento de rotinas (*job scheduling*)** – Planejamento e gerenciamento da execução de tarefas de *software* que são requeridas para prover serviços de TI.
- 2.2. **Alarme** – Alerta emitido por alguma das ferramentas de monitoramento de infraestrutura e aplicações de TI.
- 2.3. **Ambiente** – Subconjunto da infraestrutura de TI utilizado para um propósito específico. Por exemplo, ambiente de produção, de homologação e de desenvolvimento.
- 2.4. **Backup** – Cópia de dados com o objetivo de proteger a versão original contra problemas de integridade ou de disponibilidade.
- 2.5. **Base de Conhecimento** – Coleção de documentos técnicos e de procedimentos operacionais que suportam a operação da infraestrutura de TI.
- 2.6. **Catálogo de Serviços** – Lista dos serviços que podem ser demandados, contendo suas descrições, as atividades e tarefas correlatas, e os Níveis Mínimos de Serviço.
- 2.7. **Datacenter** – Local onde estão concentrados os equipamentos de processamento e armazenamento de dados, também conhecido como Centro de Processamento de Dados (CPD).
- 2.8. **Evento** – Mudança de estado relevante para o gerenciamento de um serviço de Tecnologia da Informação (TI).

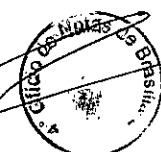
Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.



Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

- 2.9. **Incidente** – Interrupção ou redução de qualidade não planejada de um serviço de TI. A falha de um item de configuração que ainda não tenha prejudicado um serviço de TI também é considerada um incidente.
- 2.10. **Incidente crítico** – Incidente com impacto significativo no negócio do BNDES e que demanda ação imediata das equipes técnicas para reestabelecimento da normalidade operacional do ambiente de TI.
- 2.11. **Infraestrutura de TI** – Equipamentos, *software*, redes de comunicação, instalações, etc., que são requeridos para prover serviços de TI.
- 2.12. **Item de configuração (IC)** – Identifica um elemento único da infraestrutura e serviços de TI.
- 2.13. **Máquina virtual (Virtual Machine ou VM)** – computador implementado através de *software* que executa programas como um computador real.
- 2.14. **Monitoramento ou monitoração** – Observação continuada de um item de configuração, serviço de TI ou processo, com o objetivo de detectar eventos e conhecer seu estado.
- 2.15. **Níveis mínimos de serviço** – Resultados esperados para serviços ou tarefas do Catálogo de Serviços, normalmente atrelados a indicadores que permitam mensurar o grau de conformidade do resultado entregue com o resultado esperado.
- 2.16. **Operação** – Gerenciamento diário de um serviço de TI, sistema ou outro item de configuração.
- 2.17. **Problema** – Causa-raiz de um ou mais incidentes.
- 2.18. **Procedimento** – Documento que contém os passos necessários à execução de uma atividade.
- 2.19. **Sistema de gerenciamento de serviços de TI** – *Software* usado para gerenciamento de requisições, incidentes, mudanças, e relacionamento entre itens de configuração, referentes aos serviços de TI disponibilizados, baseado na biblioteca ITIL.



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p style="text-align: right;">OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

2.20. **Solicitação** – Incidente, tarefa de mudança ou requisição de serviço registrado no sistema de gerenciamento de serviços de TI.

2.21. **Solução de contorno** – Redução ou eliminação de impacto de um incidente para o qual ainda não há uma solução definitiva.

2.22. **TI** – Tecnologia da Informação e de comunicações.

3. MODELO DE EXECUÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

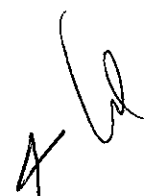
3.1. O modelo de execução e a forma de pagamento obedecerão ao disposto neste item, sem prejuízo das disposições previstas no Contrato.

3.2. Para a execução do Contrato será utilizado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o BNDES como responsável pela gestão do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para o serviço fornecido e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação dos serviços que, caso não sejam cumpridas, ensejarão descontos no pagamento da fatura mensal.

3.3. Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo e imediato a demandas dos profissionais do BNDES e a ocorrências de incidentes, as quais não podem ser previamente planejadas nem quantificadas por decorrerem de falhas de sistemas e/ou de itens de infraestrutura de TI ou de necessidades específicas das diversas áreas do BNDES. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com o nível mínimo de serviço esperado.


3.4. O valor mensal dos serviços será proporcional à dimensão do ambiente tecnológico do BNDES. No modelo adotado, a unidade de medida utilizada para pagamento dos serviços é denominada PIC (Ponto por Item de Configuração).

3.4.1. O PIC representa de forma direta a relação entre as variações da extensão e complexidade do ambiente de infraestrutura de TI e o esforço necessário para mantê-lo.






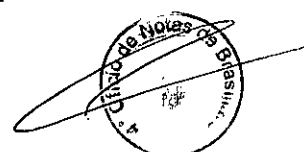
45 mg

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971


- 3.4.2. Uma unidade de PIC equivale ao esforço mensal de operação e monitoração do Item de Configuração de menor custo em relação ao esforço para manter todo o ambiente de infraestrutura de TI.
- 3.4.3. Dada a heterogeneidade e complexidade de um ambiente de infraestrutura de TI, optou-se por representá-lo pelo conjunto de itens de configuração mais relevantes na visão do BNDES.
- 3.4.4. Cada Item de Configuração relevante para o BNDES será previamente metrificado em PIC, considerando o seu custo de operação e monitoração apurado no mercado.
- 3.4.5. Os serviços prestados serão precificados mensalmente em PIC, proporcionalmente ao valor do Contrato e à dimensão do ambiente tecnológico.
- 3.5. Mensalmente, para apuração da dimensão do ambiente tecnológico do BNDES, será utilizada a tabela do quantitativo de itens de configuração relevantes, constante do Anexo I.A.
- 3.5.1. A referida tabela não reflete a totalidade de itens de configuração do ambiente de infraestrutura de TI do BNDES, apenas os mais relevantes. Itens, porventura, não listados deverão ser igualmente operados, monitorados e mantidos.
- 3.5.2. Os tipos de itens de configuração não serão alterados no decorrer do Contrato. Portanto, as alterações na dimensão do ambiente de infraestrutura devem ser capturadas somente por alterações nos quantitativos de itens de configuração.
- 3.6. A data-base de atualização dos quantitativos da tabela de itens de configuração é o último dia útil de cada mês.
- 3.7. O valor mensal dos serviços, em reais, será calculado a partir da seguinte fórmula:
- 3.7.1. Valor Mensal Serviços = Custo Mensal em PIC x Valor do PIC,
onde:

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


 Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



46 mg

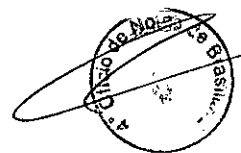
	Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

- 3.7.1.1. O custo mensal em PIC é calculado a partir da tabela constante do Anexo I.A com base na dimensão do ambiente no mês considerado.
- 3.7.1.2. O valor do PIC corresponde ao preço em reais, representado com 5 (cinco) casas decimais, de 1 (um) PIC, conforme proposta da Contratada.
- 3.8. Para fins unicamente de cálculo do valor global do Contrato e do valor estimado da contratação, foi prevista uma reserva adicional de 25% (vinte e cinco por cento) no quantitativo total de PIC, a fim de acomodar a variação da dimensão do ambiente computacional do BNDES que naturalmente pode ocorrer durante a vigência do Contrato, apesar de não ser garantida.
- 3.8.1. Os custos (mensal e total) em PIC com a multiplicação por este fator estão representados de forma discriminada na tabela do Anexo I.A, visando um melhor subsídio às propostas durante a fase de contratação, as quais devem balizar-se no ambiente atual (especialmente para fins de dimensionamento de pessoal), mas considerando a margem de acréscimo no cômputo final.
- 3.9. Adicionalmente, ao valor mensal dos serviços serão acrescidos os valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados da Contratada que participarem da execução dos serviços contratados, os quais serão efetuados pelo BNDES à Contratada somente na ocorrência do fato gerador, conforme alínea "a" do inciso V do art. 8º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.
- 3.9.1. Os valores provisionados para pagamento referente às verbas citadas no item 3.9, indicados na proposta da Contratada, não incidem sobre o cálculo do valor unitário do PIC, formando saldo à parte e cujo pagamento é desvinculado da dimensão do ambiente tecnológico.


4. VIGÊNCIA E PLANO DE TRANSIÇÃO

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



47 mg-

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

- 4.1. O Contrato terá a duração de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta) meses até o limite máximo de 60 (sessenta) meses.
- 4.2. No prazo de 90 (noventa) dias antes do fim da vigência do Contrato, a Contratada deverá informar ao BNDES se pretende continuar realizando a prestação dos serviços descritos nestas Especificações Técnicas.
- 4.3. Durante os 90 (noventa) dias anteriores ao encerramento do Contrato, a Contratada deverá participar do projeto de transição dos serviços contratados em conjunto com a empresa sucessora e o BNDES, disponibilizando todas as informações pertinentes ao serviço solicitadas pela empresa que irá sucedê-la, salvo aquelas que o BNDES julgar de propriedade exclusiva da Contratada.


5. LOCAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

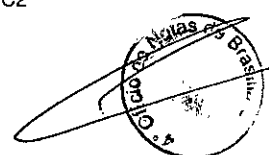
- 5.1. A prestação dos serviços ocorrerá nas dependências do BNDES, no Edifício EDSERJ, situado na Av. República do Chile, número 100, Centro, Rio de Janeiro, RJ.
- 5.2. Conforme citado no item 16.3, em situações de Contingência, a prestação dos serviços poderá ser realizada em local alternativo, a ser definido pelo BNDES, na cidade do Rio de Janeiro, RJ.

6. REGIMES DE ATENDIMENTO

- 6.1. A seguir, estão detalhados os regimes de atendimento pertinentes aos serviços contratados:
- 6.1.1. **24x7** - 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados, de modo ininterrupto;
- 6.1.2. **12x5** – 12 (doze) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, sendo estes dias de segunda-feira a sexta-feira, das 09:00 às 21:00.
- 6.2. A depender de suas necessidades operacionais, o BNDES poderá solicitar alterações nos horários de início e fim do regime de atendimento descrito no item 6.1.2. , sempre mantendo o tamanho da janela diária do respectivo regime de atendimento.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971

7. AMBIENTE COMPUTACIONAL DO BNDES

7.1. A seguir é descrito o ambiente computacional do BNDES à época da elaboração destas Especificações Técnicas, o qual é dinâmico e suscetível a mudanças a qualquer tempo.

7.2. Ambiente do *Datacenter*

- *Mainframe* IBM System Z 1783 MIPS; Modelo z114 - 221 MSU
- Servidores físicos arquitetura x86;
- Servidores virtuais arquitetura x86 (virtual e host);
- Storages IBM DS8870 (mod 2424)
- NAS EMC VNX 5600;
- Fitoteca IBM TotalStorage 3500 com 36 drives TS1130;
- Fitoteca virtual Hydra IBM TS7740;
- Fitoteca virtual HPE StoreOnce 6600 com 5 kits de expansão.

7.3. Infraestrutura de rede

- Switches de borda, com tecnologia Gigabit Ethernet, modelo Juniper EX4200-48T e CISCO 2960;
- Switches de núcleo com tecnologia 10Gbps, Huawei CE12808S e Cisco Catalyst 6513;
- Switches de distribuição com tecnologia 10Gbps, Huawei CE12804S
- Roteadores dos fabricantes Cisco e Huawei de diversos modelos.

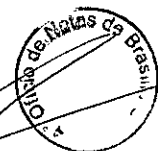
7.4. Ambiente de *software*

7.4.1. Plataforma Alta

- Sistema operacional de *mainframe* z/OS.
- Subsistema de controle de *jobs* JES2.
- Ambientes de teleprocessamento TSO e Complete;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971

- Sistemas de gerência de recursos IBM DFSMS e DFSMSHsm;
- Sistema de gerência de carga de trabalho IBM WLM;
- Sistema de segurança RACF;
- Sistemas de escalonamento e agendamento de rotinas IBM Workload Scheduler – End to End (*server-side*);
- Banco de dados ADABAS;
- Linguagem de programação de aplicações Natural;
- Linguagem de programação de aplicações IBM COBOL for z/OS;
- Predict.

7.4.2. Plataforma baixa

- Sistemas operacionais MS Windows 2000, 2003, 2008 R2, 2012, 2016 e Red Hat Enterprise Linux 5, 6 e 7;
- Sistema de escalonamento e agendamento de rotinas IBM Workload Schedule (*client-side*);
- Sistema de backup IBM Spectrum Protect (antigo IBM Tivoli Storage Manager) - *server-side/client-side*;
- Bancos de dados MS SQL 2000, 2008 e 2012 e Oracle 10g e 11g;
- Sistemas de controle de versões de códigos-fontes ClearCase e GitLab;
- Linguagens de script VB, JS, CMD, LotusScript, ASP, Perl, Shell(bash) e Python;
- Servidores de aplicação Jboss, WebSphere e Liberty;
- Sistema de colaboração Lotus Domino (correio e aplicações) e Postfix;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971

- Servidores Web MS IIS (com ASP);
- Sistema de gerenciamento de serviços de TI BMC Remedy ITSM;
- ERP SAP Business Object + WebIntelligence;
- Monitoração Zabbix.

7.4.3. Sistemas corporativos

- financeiros e contábeis;
- administrativos;
- apoio à decisão;
- internet e intranet;
- sistemas internos de suporte a infra de TI;
- SAP;
- BPM, dentre outros.

8. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

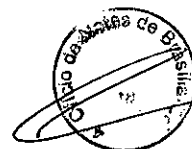
8.1. Os serviços contratados deverão ser estruturados na forma de níveis hierárquicos de atendimento, que atuarão de forma integrada e complementar. As atribuições e especificações de cada um desses níveis de atendimento estão definidas a seguir.


8.2. O serviço compreende as tarefas e atividades descritas no item 9, englobando:

- a. operação dos sistemas de monitoração;
- b. operação dos sistemas de backup;
- c. controle e operação de servidores (mainframe, Windows e Linux);
- d. preparo e passagem das aplicações e objetos para ambiente de produção;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

- e. operação de fitoteca;
- f. resolução de incidentes e atendimento a requisições de serviços de infraestrutura de TI;
- g. gestão e controle da qualidade do serviço;
- h. supervisão das equipes de atendimento; e
- i. supervisão geral e gestão do serviço.


8.3. Serão fornecidos pelo BNDES, para execução destes serviços, os seguintes itens:

- 8.3.1. espaço físico, mobiliário e estações de trabalho (computador) para todos os profissionais da Contratada alocados aos serviços descritos nestas Especificações Técnicas;
- 8.3.2. acesso ao sistema de gerenciamento de serviços de TI em uso pelo BNDES;
- 8.3.3. ferramentas operacionais diversas para viabilizar a realização dos serviços descritos nestas Especificações Técnicas.

8.4. A Contratada deverá prover para execução destes serviços, sendo considerados insumos e ferramentas indispensáveis para a sua execução:


- 8.4.1. 2 (dois) aparelhos telefônicos celulares (smartphones), com linhas de voz e dados ativas, de operadoras diferentes, para serem utilizados com a finalidade de acionar outras equipes em sobreaviso via aplicativo específico para envio de mensagens, a ser definido pelo BNDES, ou por voz;
- 8.4.2. licenças de uso do software cliente de correio eletrônico em uso pelo BNDES, atualmente encontradas sob referência "IBM Domino Enterprise Client Access License Authorized User License + SW Subscription & Support", em quantitativo suficiente para uso de todos os seus profissionais alocados aos serviços, incluindo a contratação de suporte e atualização para tais licenças durante toda a vigência contratual.

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


 Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



52
mg

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

8.5. Atendimento Nível 1 e Atendimento Nível 2

8.5.1. O objetivo da equipe de Atendimento Nível 1 é atender as solicitações e alarmes o mais rapidamente possível, assegurando a menor indisponibilidade possível das soluções de TI do BNDES, através de procedimentos padronizados, evitando, sempre que possível, o repasse da solicitação para outros níveis ou equipes (Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Eventos).


8.5.1.1. A equipe de Atendimento Nível 1 deverá encaminhar demandas ou chamados a equipes externas ao escopo do contrato apenas quando assim for expressamente orientada por procedimento definido pelo BNDES. Nos demais casos, as demandas e chamados que não forem da alçada do Atendimento Nível 1 deverão ser necessariamente encaminhadas por este ao Atendimento Nível 2 para avaliação mais profunda, resolução ou definição do melhor encaminhamento.

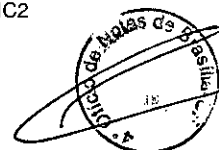
8.5.2. O Atendimento Nível 2 atuará como suporte de segundo nível, atuando em solicitações e alarmes de maior complexidade e em solicitações que envolvam serviços críticos ao negócio do BNDES. Esta equipe será responsável por realizar tarefas de rotina que demandem maior nível de conhecimento técnico.


8.5.3. Além da atuação descrita no item 8.5.2., a equipe de Atendimento Nível 2 buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa-raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos (Gerenciamento de Problemas).

8.5.4. As equipes de Atendimento Nível 1 e Atendimento Nível 2 devem ser compostas por profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento Nível 1 e Técnicos de Atendimento Nível 2, respectivamente, conforme as atribuições destacadas nos itens 8.5.7. 8.5.8. e 8.5.9. e as qualificações técnicas mínimas exigidas no item 12, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o especificado no item 14.12.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p style="text-align: right;">OCS nº 309/2019</p> <p style="text-align: right;">Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

8.5.5. Devem também compor estas equipes, profissionais capacitados para atuarem como supervisores, denominados Supervisor de Atendimento, conforme as atribuições destacadas no item 8.5.11. e as qualificações técnicas mínimas exigidas no item 12, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o especificado no item 14.12.

8.5.6. As equipes de Atendimento Nível 1 e Atendimento Nível 2 atuarão em regime de atendimento 24x7.

8.5.7. São atribuições do **Técnico de Atendimento Nível 1:**

8.5.7.1. realizar atendimento ou tomar as ações de primeiro nível descritas no Anexo I.B, a partir das solicitações recebidas através do sistema de gerenciamento de serviços de TI, respeitando os níveis de serviço acordados;

8.5.7.2. receber, registrar, classificar, priorizar, analisar e solucionar os alertas emitidos pelas ferramentas de monitoramento da infraestrutura de TI e as solicitações dos usuários, com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;

8.5.7.3. notificar e acompanhar incidentes críticos junto às equipes de Atendimento Nível 2, de suporte técnico do BNDES e de suporte técnico de fornecedores externos;


8.5.7.4. encaminhar para o serviço de Atendimento Nível 2, ou demais provedores internos e externos de serviços de TI, as solicitações não solucionadas, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse e, nos casos de provedores externos, incluir a informação sobre o número de controle ou protocolo de abertura de solicitação externa.

8.5.8. São atribuições do **Técnico de Atendimento Nível 2:**

8.5.8.1. realizar atendimento ou tomar as ações de segundo nível descritas no Anexo I.B, a partir das solicitações recebidas através do sistema de gerenciamento de serviços de TI, respeitando os níveis de serviço acordados;



54
mg.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019
	Contrato SRM nº 4400003971

8.5.8.2. receber, registrar, classificar, priorizar, analisar e solucionar os alertas emitidos pelas ferramentas de monitoramento da infraestrutura de TI, as solicitações dos usuários e os repasses de atendimento da equipe de Atendimento Nível 1, com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;

8.5.8.3. contatar as equipes internas da Área de TI do BNDES para auxílio no diagnóstico ou solução, se necessário;

8.5.8.4. notificar e acompanhar incidentes críticos junto às equipes de suporte técnico do BNDES e suporte técnico de fornecedores externos;


8.5.8.5. executar ações correlatas, que demandem maior esforço ou complexidade (ex: instalações/atualizações de *software* em grande quantidade de servidores, elaboração de procedimentos operacionais específicos etc), solicitadas diretamente pela equipe do BNDES gestora do Contrato, ou por equipe por esta autorizada, e devidamente registradas no sistema de gerenciamento de serviços de TI, cujo atendimento, pela sua natureza, não estará sujeito aos níveis mínimos de serviço estabelecidos no Anexo I.B;

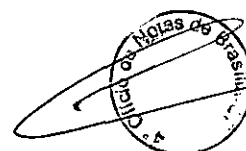
8.5.8.6. encaminhar para as equipes de suporte técnico do BNDES, ou demais provedores internos e externos de serviços de TI, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse e, nos casos de provedores externos, incluir a informação sobre o número de controle ou protocolo de abertura de solicitação externa.

8.5.9. Além das atribuições descritas nos itens 8.5.7. e 8.5.8. os **Técnicos de Atendimento Nível 1** e os **Técnicos de Atendimento Nível 2** são responsáveis por:

8.5.9.1. registrar, no sistema de gerenciamento de serviços de TI, todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo demandante ou outras equipes, referentes às solicitações, dúvidas ou orientações solicitadas pelos demandantes dos serviços, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971

8.5.9.2. correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

8.5.9.3. elaborar relatórios e pareceres técnicos;

8.5.9.4. identificar e reportar imediatamente ao supervisor de sua equipe problemas que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do BNDES ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

8.5.9.5. repassar à equipe de Gestão da Qualidade procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na Base de Conhecimento, para análise daquela equipe sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;

8.5.9.6. realizar contatos com os demandantes dos serviços para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno ou externo.


8.5.10. Os Supervisores de Atendimento coordenarão diretamente as atividades dos Técnicos de Atendimento Nível 1 e dos Técnicos de Atendimento Nível 2. Tais supervisores atuarão sob gestão direta do Supervisor Geral. As ausências e substituições destes profissionais deverão ser comunicadas previamente ao BNDES.

8.5.11. São atribuições do **Supervisor de Atendimento**:

8.5.11.1. acompanhar e controlar as atividades do serviço prestado por sua equipe, visando garantir os níveis de serviço acordados;

8.5.11.2. acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais de sua equipe, monitorando reclamações e alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento entre as atividades e os prazos estabelecidos;



	<p>Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	--

8.5.11.3. controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições;

8.5.11.4. dimensionar adequadamente sua equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;

8.5.11.5. identificar os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando o processo de melhoria contínua do serviço;

8.5.11.6. suprir os profissionais de informações, treinamento e recursos logísticos, necessários à realização dos serviços;

8.5.11.7. repassar orientações recebidas do BNDES e inseri-las no processo de atendimento, quando necessário;

8.5.11.8. participar de apresentações programadas pelo BNDES sobre mudanças efetuadas ou programadas em produtos ou processos atendidos pelo serviço e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade;

8.5.11.9. participar em reuniões com o BNDES, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;

8.5.11.10. efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos relativos ao serviço prestado, para repasse ao BNDES;

8.5.11.11. analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas do serviço prestado, propondo ao Supervisor Geral, quando necessário, mudanças nos processos internos;


8.5.11.12. informar ao Supervisor Geral a ocorrência de incidentes generalizados ou de grande impacto e reclamações e sugestões dos demandantes dos serviços para serem repassados ao BNDES;

8.5.11.13. acompanhar e avaliar os níveis mínimos de serviço e indicadores de níveis de serviço definidos pelo BNDES, conforme,

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

respectivamente, Anexo I.B e Anexo I.C para a execução das filas de atendimentos sob sua responsabilidade;

8.5.11.14. garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão;

8.5.11.15. garantir a adequação da postura profissional, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço pela sua equipe;

8.5.11.16. acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para sua equipe de atendimento;

8.5.11.17. perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e/ou indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;

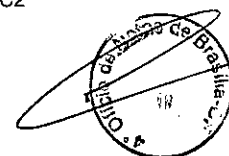
8.5.11.18. garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pelo BNDES para cada atividade;

8.5.11.19. apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste das atividades sob sua responsabilidade.


8.6. Gestão da Qualidade

8.6.1. A equipe de Gestão da Qualidade atuará para garantir o alcance e a manutenção de adequados níveis de qualidade do serviço, realizando auditorias dos registros de atendimento às solicitações, promovendo a capacitação contínua das equipes e gerindo e mantendo a Base de Conhecimento.

8.6.2. Esta equipe deverá perseguir, propiciar e promover a melhoria contínua do serviço, fornecendo ao Supervisor Geral e aos Supervisores de Atendimento informações quantitativas e qualitativas que os permitam aprimorar a prestação do serviço em



SB
mg.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

suas mais diversas dimensões, como agilidade, qualidade e eficácia.

8.6.3. A equipe de Gestão de Qualidade deve ser composta por profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Gestão da Qualidade, conforme as atribuições destacadas no item 8.6.6. e as qualificações técnicas mínimas exigidas no item 12, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o item 14.12

8.6.4. Devem também compor a equipe de Gestão de Qualidade, profissionais especializados para atuarem como Supervisor de Gestão da Qualidade, conforme as atribuições destacadas no item 8.6.7. e qualificações técnicas mínimas exigidas no item 12, em quantidades mínimas de postos de trabalho de acordo com o item 14.12

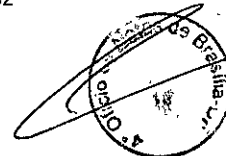
8.6.5. O serviço de Gestão de Qualidade funcionará sob regime de atendimento 12x5. Em dias de feriados nacionais ou regionais não será exigida a prestação desse serviço.

8.6.6. São atribuições do **Técnico de Gestão da Qualidade**:


8.6.6.1. garantir a qualidade, atualização, organização e a consistência da Base de Conhecimento, criando novos procedimentos, revisando procedimentos existentes, excluindo procedimentos desnecessários, aprimorando os mecanismos de navegação e busca e migrando o conhecimento para eventuais novas ferramentas implantadas pelo BNDES, além de outras melhorias com o objetivo de aumentar a eficácia e eficiência dos serviços prestados;

8.6.6.2. desenhar e esquematizar procedimentos operacionais em forma de fluxograma de processos ou outros formatos aplicáveis;

8.6.6.3. realizar auditoria dos registros de atendimento às solicitações, com o objetivo de aferir a obediência aos procedimentos definidos e identificar oportunidades de melhoria no



59
mg

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)	
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	
	OCS nº 309/2019	Contrato SRM nº 4400003971

atendimento relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e completude das informações de trabalho, uso da linguagem escrita, uso da ferramenta de registro, etc.;

8.6.6.4. manter, de forma sistematizada, evidências das auditorias realizadas, com informações sobre o auditor, o auditado, resultados da auditoria, recomendações e/ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas;

8.6.6.5. propor ações de melhoria para o processo de atendimento, incluindo treinamentos técnicos e comportamentais.

8.6.7. O **Supervisor de Gestão da Qualidade**, além de atribuições similares àquelas do Supervisor de Atendimento, descritas no item 8.5.11., terá as seguintes atribuições:

8.6.7.1. acompanhar e avaliar os indicadores de nível de serviço;

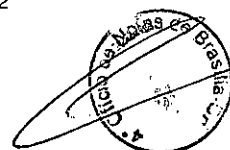
8.6.7.2. apurar os indicadores previstos no Contrato, subsidiando o Supervisor Geral na elaboração do Relatório Mensal de Atividades, previsto no item 16.1 deste documento;

8.6.7.3. analisar e informar ao BNDES os eventuais impactos sobre a operação e sobre os riscos associados às alterações solicitadas pelo BNDES nos padrões, sistemas e procedimentos de atendimento, propondo ações de mitigação;

8.6.7.4. definir métricas e, a partir delas, medir o desempenho individual e das equipes, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos serviços;

8.6.7.5. avaliar a qualidade das informações disponibilizadas na Base de Conhecimento, introduzindo melhorias quando necessário;

8.6.7.6. promover a capacitação de todas as equipes do serviço através de treinamentos de reciclagem e de campanhas de conscientização em relação a erros identificados nas análises dos atendimentos;





Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: A11/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971

8.6.7.7. dar tratamento estatístico aos dados envolvidos no processo de atendimento, apresentando gráficos e relatórios mensais, contendo médias, desvio padrão, tendências, correlações, estratificações e decomposições, simulações, projeções e outras análises que sejam solicitadas pelo BNDES;

8.6.7.8. analisar o desempenho do serviço como um todo, utilizando ferramentas de gestão de qualidade, como MASP, Pareto e diagramas de Ishikawa;

8.6.7.9. definir e implantar planos de ação para melhorias na prestação do serviço.

8.6.8. Os Supervisores de Gestão da Qualidade coordenarão diretamente as atividades dos Técnicos de Gestão da Qualidade. As ausências e substituições deste profissional deverão ser comunicadas previamente ao BNDES.

8.6.9. Os Supervisores de Gestão da Qualidade atuarão sob supervisão direta do Supervisor Geral.


8.7. Supervisor Geral

8.7.1. A Contratada indicará um profissional que atuará como Supervisor Geral, com os requisitos de qualificação técnica descritos no item 12, o qual será designado como preposto entre o BNDES e a Contratada para todas as questões relacionadas aos serviços, abrangendo todas as equipes e níveis de atendimento.

8.7.2. Opcionalmente, para questões estritamente comerciais, a Contratada poderá indicar um executivo comercial diferente do Supervisor Geral, cujo telefone de contato e endereço de correio eletrônico deverão ser informados na Reunião de Alinhamento de Expectativas (referida no item 16.5.1.).

8.7.3. O Supervisor Geral será alocado nas dependências do BNDES e deverá estar disponível das 10:00 às 19:00 ou horário distinto a ser definido pelo BNDES, respeitada a mesma duração da jornada. As ausências e substituições deste profissional deverão ser comunicadas previamente ao BNDES.



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

8.7.4. São atribuições do **Supervisor Geral**:

8.7.4.1. gerenciar todos os profissionais da Contratada alocados ao serviço;

8.7.4.2. garantir a fluidez e o bom desempenho dos serviços, em todos os Níveis;

8.7.4.3. acompanhar e gerenciar todos os atendimentos recebidos pelas equipes de atendimento, garantindo os seus fechamentos em todos os Níveis, dentro dos níveis de serviço estabelecidos;

8.7.4.4. planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados aos serviços, em todos os *softwares* e procedimentos pertinentes, prestando informações ao BNDES, quando solicitado;

8.7.4.5. conduzir os processos de reciclagens periódicas;

8.7.4.6. implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

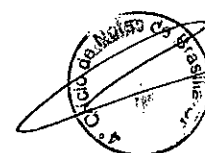
8.7.4.7. garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança da informação do BNDES entre os profissionais alocados aos serviços contratados;

8.7.4.8. zelar pela qualidade no atendimento;


8.7.4.9. zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;

8.7.4.10. manter suas equipes permanentemente atualizadas sobre as mudanças do ambiente computacional do BNDES, de forma que estejam sempre capacitadas a manter a qualidade dos serviços prestados;

8.7.4.11. controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados a prestação dos serviços;





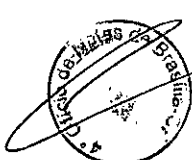
62
mg

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---


- 8.7.4.12. providenciar relatórios relacionados ao desempenho dos serviços;
- 8.7.4.13. executar e acompanhar processo de seleção de novos profissionais;
- 8.7.4.14. interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do Contrato;
- 8.7.4.15. coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções nos serviços prestados possam trazer algum prejuízo ao BNDES ou a seus clientes;
- 8.7.4.16. interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- 8.7.4.17. fazer o acompanhamento proativo com os demais supervisores do serviço, em pontos como absenteísmo, postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores;
- 8.7.4.18. trabalhar pela padronização das informações no serviço;
- 8.7.4.19. identificar e reportar oportunidades de ações para melhoria contínua do nível de serviço e dos processos envolvidos;
- 8.7.4.20. apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do BNDES utilizados pela Contratada;
- 8.7.4.21. acompanhar e controlar o uso dos recursos disponibilizados pelo BNDES, no desenvolvimento do serviço;
- 8.7.4.22. conduzir ações de melhoria do clima organizacional dos profissionais alocados aos serviços;
- 8.7.4.23. disponibilizar para consulta pelo BNDES, a qualquer tempo, de relação atualizada de todos os profissionais alocados aos serviços da Contratada;
- 8.7.4.24. avaliação diária dos indicadores definidos no Anexo I.C (Indicadores de Níveis de Serviço).

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2


63
mg.

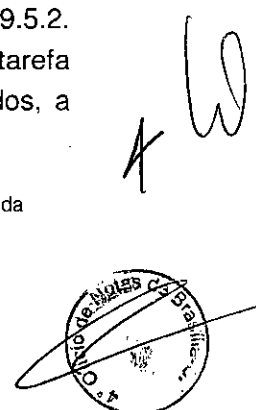
	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

9. CATÁLOGO DE SERVIÇOS


- 9.1. O catálogo de serviços, descrito no Anexo I.B, define o conjunto dos serviços a serem realizados pela Contratada. Por clareza, este conjunto de serviços é estruturado em *disciplinas*, as quais agrupam diversas *atividades*, que por sua vez são ainda mais detalhadas em *tarefas*.
- 9.2. Cada tarefa está associada a um Nível Mínimo de Serviço e a um Regime de Atendimento, conforme definições no item 6, caracterizando a janela de horário típica de ocorrência das demandas por determinada tarefa.
- 9.3. Excepcionalmente, em casos raros, porém de imperiosa necessidade do BNDES, poderá ser demandada a realização de alguma tarefa fora do horário definido em seu Regime de Atendimento. Nestes casos, a Contratada deverá ser informada com antecedência mínima de 6 (seis) horas a fim de se estruturar para atender estas demandas, sem ônus para o BNDES, contudo os Níveis Mínimos de Serviço não se aplicarão a estas solicitações. O BNDES estima que tais ocorrências podem somar até 30 (trinta) horas a cada período de 1 (um) ano de execução contratual.
- 9.4. Em função da natureza dinâmica do Catálogo de Serviços, tarefas ou atividades poderão ser adicionadas ou removidas durante a vigência do Contrato, em comum acordo entre o BNDES e a Contratada, desde que estejam aderentes ao escopo do objeto desta prestação de serviços, não implicando em ônus adicional ao BNDES nem alteração de preços.
- 9.5. Qualquer nova tarefa, para ser incluída no Catálogo de Serviços, deverá:
 - 9.5.1. ser associada a um Regime de Atendimento e a um Nível Mínimo de Serviço, incrementando as tarefas preestabelecidas no Anexo I.B;
 - 9.5.2. passar por um período de amadurecimento, durante o qual a Contratada validará seus respectivos procedimentos e se ambientará à sua adequada execução, sem aplicação do Nível Mínimo de Serviço.
 - 9.5.2.1. O período de amadurecimento de que trata o item 9.5.2. será definido pelo BNDES, no momento da inclusão da nova tarefa e terá duração entre 15 (quinze) e 60 (sessenta) dias corridos, a

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


 Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



64
mg-

	Classificação: Documento Ostinivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

partir da sua formalização no Catálogo de Serviços, de acordo com a complexidade e grau de criticidade da tarefa.

9.6. A Contratada poderá propor a inclusão e/ou exclusão de tarefas do Catálogo de Serviços, visando à melhoria e a adequação dos serviços prestados. O BNDES analisará as propostas feitas pela Contratada e, caso as julgue pertinentes, aprovará as alterações. Somente após a aprovação do BNDES, as tarefas poderão ser incluídas ou excluídas do Catálogo de Serviços, conforme especificado no item 9.4.

9.7. A depender do tipo de tarefa, os Níveis Mínimos de Serviço podem ser definidos por prazos de atendimento (resolução), por períodos rotineiros de execução ou serem acordados entre o BNDES e a Contratada em casos de execução pontual, conforme descrito a seguir:

9.7.1. Prazos de Atendimento:

9.7.1.1. **Em até 10min**, a contar do momento do registro da solicitação/evento, para as tarefas que demandam atuação imediata das equipes técnicas do BNDES, sejam estas relacionadas a eventos críticos ou não;


9.7.1.2. **Em até 30min**, a contar do momento do registro da solicitação/evento, para as tarefas que demandam atuação imediata da Contratada;

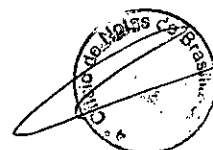
9.7.1.3. **Em até 2h**, a contar do momento do registro da solicitação/evento, para as tarefas em que não há a necessidade de atuação imediata, mas ainda assim é necessária uma rápida resolução; e

9.7.1.4. **Em até 6h**, a contar do momento do registro da solicitação/evento, para as tarefas em que não há a necessidade de um rápido atendimento, mas que demandam conclusão dentro de um tempo operacionalmente aceitável.


9.7.2. Períodos de Execução:

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



69
m9

	Classificação: Documento Oportunitário (conforme Lei 13.309/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

9.7.2.1. **Diário**, para as tarefas em que há necessidade de controle diário por parte das equipes técnicas do BNDES, tais como emissões de relatórios operacionais, inventários etc.; e

9.7.2.2. **Mensal**, para as tarefas em que há necessidade de controle mensal, tais como a geração do relatório de movimentação de mídias para guarda externa etc.

9.7.3. Acordo entre as partes:

9.7.3.1. Tarefas cujo prazo ou período não está contemplado nos itens 9.7.1. e 9.7.2. e para as quais o tempo de atendimento será negociado entre a Contratada e o BNDES, tais como desenvolvimento de scripts e planejamento, preparação e aplicação de *patches* e atualizações de *softwares* e sistemas operacionais. O prazo ou período acordado deverá ser formalizado no registro da solicitação via sistema de gerenciamento de serviços de TI do BNDES.

9.8. O Catálogo de Serviços com os seus respectivos Regimes de Atendimento e Níveis Mínimos de Serviço está detalhado no Anexo I.B.

10. ESTIMATIVAS DOS VOLUMES DOS SERVIÇOS

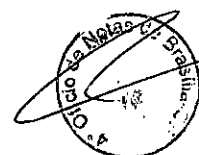
10.1. Com o objetivo de fornecer uma estimativa do volume de serviços a serem demandados no escopo do objeto desta contratação, bem como do esforço associado à sua execução e, assim, auxiliando os licitantes na elaboração de suas propostas, foi realizado o levantamento dos serviços demandados no período de 01/03/2018 a 28/02/2019, equivalente a 1 (um) ano de execução contratual, o qual consta no Anexo I.D.

10.2. O levantamento realizado engloba os quantitativos de registros de solicitações e os quantitativos das tarefas operacionais de rotina, que não possuem registros específicos, efetivamente executados pela Contratada atual.


10.3. Os quantitativos apresentados não vinculam de forma alguma a futura demanda dos serviços pelo BNDES à Contratada, servindo apenas como parâmetro histórico. Algumas tarefas constantes do Catálogo de Serviços

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



66 mg-

	Classificação: Documento Oportunitário (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971


apresentado no Anexo I.B não estão representadas no levantamento pelo fato de não serem escopo do contrato vigente à época da amostragem.

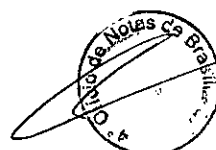
- 10.4. O quantitativo de Itens de Configuração relevantes, que reflete a dimensão corrente do ambiente tecnológico do BNDES, e seus respectivos valores em PIC estão discriminados no Anexo I.A.

11. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

- 11.1. A aderência dos serviços prestados aos Níveis Mínimo de Serviço descritos no Anexo I.B será mensurada com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento, conforme tabela constante do Anexo I.C.
- 11.2. A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do sistema de gerenciamento de serviços de TI e de controles internos.
- 11.3. As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, exceto no primeiro mês de operação plena dos serviços (conforme item 16.5.5.), no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da operação plena e o último dia do mesmo mês, bem como no último mês de vigência do Contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do Contrato.
- 11.4. A Contratada será responsável pela elaboração do Relatório Mensal de Atividades que conterá, dentre outras informações, a tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos nestas Especificações Técnicas.
- 11.5. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos, os quais comprovadamente foram causados pelo BNDES, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada, e estas informações e justificativas deverão constar do Relatório Mensal de Atividades.
- 11.6. A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de solicitações e eventos será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da solicitação ou evento e no

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.503/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

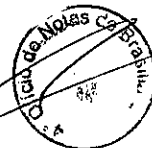
Contrato SRM nº 4400003971

Regime de Atendimento de cada serviço. No cálculo desses indicadores serão desconsiderados os períodos em que as solicitações estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da Contratada. Para tanto, a suspensão e o repasse das solicitações deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo BNDES.


- 11.7. Para o tratamento de requisições de serviço, a Contratada deverá atender aos tempos máximos descritos no Anexo I.B. Entretanto, o BNDES poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de qualidade em função da maior complexidade de demandas específicas.
- 11.8. Os critérios de auditoria das solicitações que embasarão a apuração dos indicadores de Índice de Qualidade do Atendimento levarão em conta a observância dos procedimentos por partes dos técnicos, correção e completude das informações cadastradas no sistema de gerenciamento de serviços de TI, entre outras. Para um atendimento ser considerado correto, todos os critérios de auditoria devem ser atendidos.
- 11.9. O universo de solicitações sobre as quais incidirá o percentual de solicitações a serem auditadas no mês será composto pelos registros que tenham sido em algum momento designados às equipes de Atendimento Nível 1 e Atendimento Nível 2.
- 11.10. O critério de sorteio das solicitações a serem auditadas será definido até o início do período de operação assistida e poderá ser alterado a qualquer tempo pelo BNDES com vistas assegurar a identificação dos problemas mais relevantes, permitindo a tomada de ações de melhorias mais direcionadas, podendo levar em consideração informações como duração do atendimento, tipo de solicitação, período do mês e do dia, entre outras.
- 11.11. O valor do pagamento mensal dos serviços estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor conforme fatores indicados no campo Fator de Ajuste de Pagamento das tabelas do Anexo I.C.
- 11.12. As medições enquadradas como Esperado na coluna Classificação das tabelas do Anexo I.C representam a meta a ser atingida pela Contratada para o respectivo indicador.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



60
my

	Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 12.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

11.13. As medições enquadradas como Baixo Impacto na coluna Classificação das tabelas do Anexo I.C representam, para o respectivo indicador, patamares que ainda não causam impacto significativo no serviço e que, apesar de sofrerem ajuste no pagamento em função do desvio da meta, não implicam progressão de ajuste de pagamento ou aplicação de penalidade, mas podem ensejar recomendações do BNDES para melhoria no desempenho e devem implicar em planos de ação a serem elaborados pela Contratada para aprimoramento da prestação do serviço.

11.14. As medições enquadradas como Médio Impacto na coluna Classificação das tabelas do Anexo I.C representam, para os respectivos indicadores, patamares que, apesar de ainda aceitáveis, causam impacto significativo no serviço e, por isso, estarão sujeitos a progressão de ajuste de pagamento, conforme a seguir:

11.14.1. a reincidência de classificação como Médio Impacto ou Alto Impacto para um mesmo indicador que no mês anterior já teve uma destas classificações implicará aplicação de fator de ajuste igual ao dobro do que constar nas tabelas do Anexo I.C;


11.14.2. a incidência de classificação como Médio Impacto ou Alto Impacto em 3 (três) ou mais indicadores em um mesmo mês de referência, considerando o conjunto de todos os serviços prestados, implicará aplicação de fator de ajuste igual ao dobro do que constar nas tabelas do Anexo I.C para cada indicador na classificação Médio Impacto.

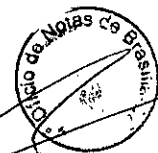
11.14.3. As medições enquadradas como Alto Impacto na coluna Classificação das tabelas do Anexo I.C representam, para o respectivo indicador, patamares inaceitáveis para o serviço e ensejarão a aplicação de penalidades, conforme estabelecido no item 20.1, sem prejuízo do respectivo ajuste de pagamento.

11.15. O Relatório Mensal de Atividades deverá incluir planos de ação para cada medição não enquadrada como Esperado na coluna Classificação das tabelas do Anexo I.C.


12. PERFIS PROFISSIONAIS

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



69
mg

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 12.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p style="text-align: right;">OCS nº 309/2019</p> <p style="text-align: right;">Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

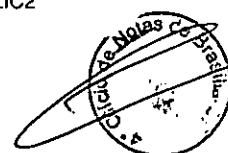
12.1. Os profissionais que realizarão os serviços descritos nestas Especificações técnicas devem possuir os seguintes requisitos de formação mínima e experiência profissional prévia:

Perfil Profissional	Experiência Profissional Mínima	Formação Mínima
Técnico de Atendimento Nível 1	Experiência mínima de 3 (três) anos, compatível com nível Pleno, na função de operador de computador, técnico de suporte em informática ou similar	Nível Médio completo
Técnico de Atendimento Nível 2	Experiência mínima de 5 (cinco) anos, compatível com nível Sênior, na função de operador de computador, técnico de suporte em informática ou similar	
Técnico de Gestão da Qualidade	Experiência mínima de 3 (três) anos, compatível com nível Pleno, na função de técnico de suporte em informática ou similar ou gestão da qualidade	
Supervisor de Atendimento	Experiência mínima de 3 (três) anos em gestão de suporte ou qualidade ou de 5 (cinco) anos, compatível com nível Sênior, na função de operador de computador, técnico de suporte em informática, analista de suporte ou similar	Superior completo na área de Computação e Informática, ou superior completo em outra área, com curso de pós-graduação (mínimo de 360h) na área de Computação e Informática
Supervisor de Gestão da Qualidade		
Supervisor Geral	Experiência mínima de 5 (cinco) anos na função de analista de sistemas, administrador ou engenheiro, sendo pelo menos 3 anos como supervisor de serviços profissionais de TI	Superior completo na área de Computação e Informática, ou superior completo em outra área com curso de pós-graduação (mínimo de 360h) na área de Computação e Informática, Gestão ou Governança Corporativa.


12.2. O tempo de experiência prévia dos profissionais deverá ser comprovado através de cópias de registros em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), contratos de trabalho ou de estágio assinados, ou declaração assinada e carimbada do empregador indicando o período e função/atividades executadas, no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de assinatura do Contrato, prorrogável a critério do BNDES, ou, no caso de novo profissional alocado durante a execução contratual, previamente à alocação do profissional nas dependências do BNDES para prestação do serviço.

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



70
mg

	<p>Classificação: Documento Ostinativo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p style="text-align: right;">OCS nº 309/2019</p> <p style="text-align: right;">Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	--

12.3. Os cursos de formação (nível técnico ou superior) requeridos deverão ser comprovados através de cópia dos respectivos certificados ou declarações emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC), no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de assinatura do Contrato ou, no caso de novo profissional alocado durante a execução contratual, previamente à alocação do profissional nas dependências do BNDES para prestação do serviço.

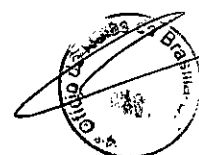
12.4. Além dos requisitos descritos no item 12.1, os profissionais deverão possuir os seguintes treinamentos ou certificações oficiais, conforme o perfil profissional e a disciplina a ser executada:


Perfil Profissional / Disciplina		Treinamentos e Certificações
Técnico de Atendimento Nível 1		Não requerido
Técnico de Atendimento Nível 2	Backup	- Treinamento oficial IBM Spectrum Protect (antigo IBM Tivoli Storage Manager - TSM)
	Preparo da Produção	- Treinamento oficial IBM Workload Scheduler (antigo IBM TWS) ou BMC Control-M
	Operação da Produção	
	Monitoração	- Certificação Zabbix Certified Professional ou Certificação Zabbix Certified Specialist * - Treinamento em administração de servidores Windows Server 2008 ou superior - Treinamento em administração de servidores Red Hat Linux 6 ou superior *Obs: Basta haver 1 (um) profissional deste perfil com a certificação
	Plataforma Baixa	- Certificação oficial Microsoft Windows Server 2008 ou superior * - Certificação oficial Red Hat Linux 6 ou superior * - Treinamento em administração de servidores Windows Server 2008 ou superior - Treinamento em administração de servidores Red Hat Linux 6 ou superior *Obs: Basta haver 1 (um) profissional deste perfil com a certificação
Técnico de Gestão da Qualidade		- Treinamento em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL Foundations v.3) ou superior - Capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com o cliente
Supervisor de Atendimento		- Certificação oficial HDI SCTL (<i>Support Center Team Leader</i>) ou equivalente
Supervisor de Gestão da Qualidade		- Certificação oficial HDI KCS (<i>Knowledge Centered Support</i>) ou equivalente - Capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente
Supervisor Geral		- Certificação oficial HDI SCM (<i>Support Center Manager</i>) ou equivalente

12.5. Os treinamentos e certificações requeridos deverão ser comprovados através de cópia dos respectivos certificados emitidos por instituições oficiais especializadas reconhecidas pelo fabricante do *software* ou instituição mantenedora das certificações associadas, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data de assinatura do

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	--

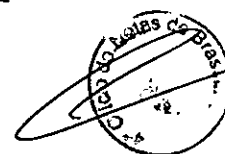
Contrato, prorrogável a critério do BNDES, ou, no caso de novo profissional alocado durante a execução contratual, da data inicial de alocação do profissional nas dependências do BNDES para prestação do serviço.

- 12.6. Adicionalmente, é esperado, que os profissionais da Contratada alocados aos serviços possuam os seguintes conhecimentos complementares, conforme o seu Perfil Profissional e Disciplina a ser desempenhada:


Perfil Profissional / Disciplina	Conhecimentos complementares
Técnico de Atendimento Nível 1	Apoio Logístico - Conhecimentos em ambiente de grande porte com sistema operacional MVS ou OS/390 ou z/OS com operação de leitora de cartuchos
	Backup - Conhecimentos básicos de administração do sistema de backup IBM Spectrum Protect (antigo IBM Tivoli Storage Manager - TSM)
	Monitoração - Conhecimentos básicos de administração de servidores Windows e Linux - Conhecimentos básicos de administração da ferramenta de monitoração Zabbix (cadastramento e manutenção de ativos monitorados, níveis de alarme, usuários, perfis de usuários e janelas de manutenção)
	Plataforma Baixa - Conhecimentos de administração de servidores Windows e servidores Linux - Conhecimentos em Microsoft Active Directory
Técnico de Atendimento Nível 2	Backup - Conhecimentos avançados de administração (configuração, verificação, acompanhamento das operações e resolução de problemas em backups) do sistema de backup IBM Spectrum Protect (antigo IBM Tivoli Storage Manager - TSM)
	Preparo da Produção - Conhecimentos de IBM Workload Scheduler (ou BMC Control-M) e ambiente de grande porte com sistema operacional MVS ou OS/390 ou z/OS
	Operação da Produção - Conhecimentos de IBM Workload Scheduler (ou BMC Control-M) e ambiente de grande porte com sistema operacional MVS ou OS/390 ou z/OS
	Monitoração - Conhecimentos avançados de administração de servidores Windows e Linux - Conhecimentos de administração da ferramenta de monitoração Zabbix (cadastramento e manutenção de ativos monitorados, níveis de alarme, usuários, perfis de usuários e janelas de manutenção)
	Plataforma Baixa - Conhecimentos avançados de administração de servidores Windows e Linux - Conhecimentos em Microsoft Active Directory - Conhecimentos básicos de programação de scripts bash, Power Shell, Perl e Python para apoiar na automação de tarefas - Conhecimentos de DNS, DHCP e virtualização utilizando VMWare - Conhecimentos de IBM Workload Scheduler (ou BMC Control-M) - Conhecimentos básicos de sistemas gerenciadores de bancos de dados (SGBDs)
Técnico de Gestão da Qualidade	- Conhecimento em melhoria de processos, procedimentos e relatórios de desempenho operacional
Supervisor de Atendimento	- Conhecimentos em gestão de pessoas e resolução de conflitos - Todos os conhecimentos exigidos para os Técnicos de Atendimento Nível 1 e Nível 2
Supervisor de Gestão da Qualidade	- Conhecimento de ferramentas de gestão de qualidade - Conhecimentos em gestão de pessoas e resolução de conflitos - Todos os conhecimentos exigidos para o Técnico de Gestão da Qualidade
Supervisor Geral	- Conhecimentos em gestão de pessoas e resolução de conflitos - Conhecimentos em gestão de centros de suporte e NOCs

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2




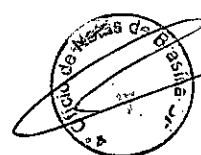
172
mg.

	<p>Classificação: Documento Ostinativo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	--

- 12.7. Os conhecimentos complementares descritos no item 12.6 não necessitam de comprovação formal, mas serão exigidos durante a prestação dos serviços e, caso o BNDES perceba falta de tais conhecimentos em qualquer profissional alocado ao serviço pela Contratada, fica assegurado ao BNDES o direito de solicitar a imediata substituição do mesmo, nos termos do item 16.7.1.
- 12.8. Todos os profissionais da Contratada, alocados em qualquer dos serviços definidos, deverão possuir, além das certificações e capacitações listadas anteriormente, uma série de habilidades pessoais necessárias para o exercício da função, tais como:
- 12.8.1. facilidade de comunicação, fluência verbal;
 - 12.8.2. bom relacionamento interpessoal, cortesia;
 - 12.8.3. equilíbrio emocional;
 - 12.8.4. proatividade, criatividade, iniciativa;
 - 12.8.5. clareza, objetividade;
 - 12.8.6. organização;
 - 12.8.7. espírito de equipe;
 - 12.8.8. postura profissional;
 - 12.8.9. discrição;
 - 12.8.10. interesse e disponibilidade;
 - 12.8.11. capacidade de aprendizado; e
 - 12.8.12. boa redação.
- 12.9. A Contratada deverá promover o repasse de conhecimento aos seus novos profissionais, em caso de substituição dos responsáveis pela execução de serviços em andamento, sem prejuízo à continuidade e à qualidade dos serviços.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Ostinativo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971

- 12.10. As qualificações técnicas exigidas correspondem a requerimentos mínimos. Será responsabilidade da Contratada adequar a capacitação de seus profissionais de forma a que atendam aos requerimentos de serviço descritos nestas Especificações Técnicas, mesmo que isto exija profissional mais capacitado tecnicamente do que o definido acima ou que o ambiente computacional do BNDES se altere ao longo da execução contratual.
- 12.11. A Contratada deverá apresentar ao BNDES, sempre que solicitado, a comprovação da experiência, da formação e certificações dos profissionais alocados ao serviço.
- 12.12. As atividades associadas ao serviço de Atendimento Nível 1, por serem de menor complexidade, poderão ser eventualmente desempenhadas por profissionais alocados ao serviço de Atendimento Nível 2.
- 12.13. Os profissionais alocados ao serviço de Gestão da Qualidade devem ser dedicados exclusivamente às atividades associadas a este serviço.
- 12.14. Atividades associadas aos serviços de Atendimento Nível 2 e de Gestão da Qualidade devem ser prestadas exclusivamente por Técnicos de Atendimento Nível 2 e Técnicos de Qualidade, respectivamente.
- 12.15. Um mesmo profissional Técnico de Atendimento Nível 1 ou Técnico de Atendimento Nível 2 pode executar diferentes disciplinas em sua equipe de atendimento (Apoio logístico, Backup, Preparo da produção, Operação da produção, Monitoração e Plataforma baixa), desde que possua os conhecimentos complementares necessários para realização destas tarefas, descritos no item 12.6.

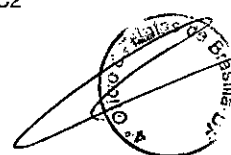
13. SALÁRIOS DE REFERÊNCIA:

- 13.1. Quanto à remuneração dos profissionais, deverão ser considerados pelos licitantes, para fins de elaboração da Proposta, os seguintes valores de referência estimados pelo BNDES com base nas médias salariais de mercado:


Salário de referência por cargo	
Técnico de Atendimento Nível 1	R\$ 2.923,05

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



24 mg

	Classificação: Documento Oportivo (conforma Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971


Técnico de Atendimento Nível 2	R\$ 4.231,46
Técnico de Gestão da Qualidade	R\$ 2.888,66
Supervisor de Atendimento	R\$ 6.386,88
Supervisor de Gestão da Qualidade	R\$ 6.386,88
Supervisor Geral	R\$ 11.220,31

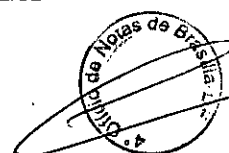
- 13.2. Os valores acima são apenas referências para os licitantes, observados os pisos mínimos definidos pela legislação. Caso o licitante ofertante do melhor lance apresente proposta com salários abaixo dos valores de referência para os perfis associados, será exigida a comprovação de exequibilidade de sua proposta.
- 13.3. Os documentos a serem apresentados para a comprovação de exequibilidade citada no item 13.2 devem ser suficientes para demonstrar que serviços de atribuições similares, praticados por profissional de perfil semelhante ao exigido, em contexto contratual ativo e saudável (rotatividade média mensal abaixo de 5%, atingimento dos níveis mínimos de qualidade exigidos, etc.), no Estado do Rio de Janeiro, são remunerados com níveis salariais abaixo das referências apresentadas no item 13.1, sem prejuízo de eventual contato do BNDES com o cliente contratante em sede de diligência.

14. QUANTITATIVOS MÍNIMOS

- 14.1. Os quantitativos mínimos iniciais definem o contingente considerado minimamente necessário para o atendimento aos serviços contratos dentro dos níveis de serviço exigidos, considerando o cenário atual em termos de ambiente tecnológico, demandas, processos, ferramentas, adaptação dos profissionais alocados etc.
- 14.2. Para fins de análise de exequibilidade durante o procedimento licitatório, não serão aceitas propostas de licitantes que apresentem dimensionamento das equipes inferiores aos quantitativos mínimos iniciais, indicados nos itens 14.12 e 14.13.
- 14.3. Durante os primeiros 3 (três) meses de operação plena dos serviços, a Contratada deverá respeitar os quantitativos mínimos iniciais, indicados nos itens 14.12 e 14.13.

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


 Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 12.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019


Contrato SRM nº 4400003971

- 14.4. Os quantitativos mínimos iniciais para cada equipe foram dimensionados a partir do histórico de execução dos mesmos serviços em contratos anteriores e com auxílio de métodos matemáticos (tais como Erlang C) que levam em consideração a volumetria histórica, o tempo médio de atendimento e o nível mínimo de serviço de cada tarefa.
- 14.5. Os limites mínimos definidos poderão ser flexibilizados durante a prestação do serviço, a critério do BNDES, se a Contratada demonstrar fatores que justifiquem a possibilidade de redução da equipe sem queda na qualidade dos serviços. Os fatores motivadores de maior ociosidade ou as melhorias de eficiência podem estar associados a alterações no tipo padrão de demanda recebida, alterações na estrutura do serviço (nova divisão de trabalho) ou mudanças impostas por novas tecnologias agregadas.
- 14.6. A análise da pertinência da redução de qualquer quantitativo abaixo dos mínimos estipulados, após 3 (três) meses de efetiva operação plena dos serviços, deverá ser previamente fundamentada pela Contratada com farta documentação estatística e relatórios gerenciais que demonstrem ociosidade nas equipes mesmo com pleno atingimento das metas dos respectivos indicadores do serviço e garantia de manutenção da qualidade no atendimento.
- 14.7. O dimensionamento dos quantitativos mínimos de profissionais de cada equipe deverá ser efetuado separadamente para as equipes de Atendimento Nível 1, Atendimento Nível 2 e Gestão da Qualidade.
- 14.8. Para permitir um maior refinamento no estabelecimento do quantitativo mínimo, cada uma das equipes será segmentada em atividades, conforme tabela no item 14.12 deste Anexo. Todavia, durante a execução contratual, a fiscalização dos quantitativos mínimos se restringirá ao total de profissionais da equipe (Nível 1, Nível 2 ou Gestão da Qualidade), independente da disciplina/atividade em que os técnicos estejam efetivamente alocados.
- 14.9. Ao longo da execução contratual, a Contratada poderá optar por uma segmentação interna das equipes diferente da exposta na tabela do item 14.12, desde que tal mudança implique comprovadamente na melhoria da qualidade e da eficiência do atendimento.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna da Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

4.º Ofício de Assessoria de Gestão
do BNDES

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforma Lei 12.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

14.10. Para fins de dimensionamento e fiscalização da observância dos quantitativos mínimos de postos por equipe, serão consideradas as quantidades de horas de seus Regimes de Atendimento.

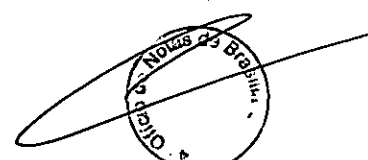
14.11. Nos períodos entre as 06:00 dos sábados e 06:00 das segundas-feiras, bem como das 06:00 dos dias de feriados até as 06:00 dos dia útil seguinte, a demanda pelas atividades dos Técnicos de Atendimento Nível 1 e dos Técnicos de Atendimento Nível 2 são reduzidas e, portanto, nesses períodos os quantitativos mínimos de postos a serem observados por essas equipes poderão ser aqueles apresentados entre parênteses na coluna "Quantitativo Mínimo de Postos" da tabela do item 14.12.

14.12. A tabela a seguir apresenta as equipes e suas atividades com os respectivos Regimes de Atendimento e quantitativos que serão exigidos para início da prestação do serviço.

Equipe	Disciplina	Regime de Atendimento	Quantitativo Mínimo de Postos	Estimativa de Quantitativo Mínimo de Profissionais
Atendimento Nível 1	Apoio Logístico	24x7	1	6
	Backup	24x7	3 (2)	16
	Monitoração			
	Plataforma baixa (Wndows/Linux)			
Total Atendimento Nível 1			4	22 + 2 (cob. férias)
Atendimento Nível 2	Backup	24x7	2 (1)	10
	Monitoração			
	Plataforma baixa (Wndows/Linux)			
	Preparo da Produção	12x5	2	4
	Operação da Produção	24x7	1	6
Total Atendimento Nível 2			5	20 + 2 (cob. férias)
Supervisor de Atendimento		24x7	1	6
Total Supervisão de Atendimento			1	6
Gestão da Qualidade	Qualidade	12x5	2	4

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



127
mgs

	Classificação: Documento Ostinivo (conforme Lei 12.303/2016)		
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2		
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971		

	Supervisão	12x5	1	2
Total Gestão da Qualidade			3	6 + 1 (cob. férias)

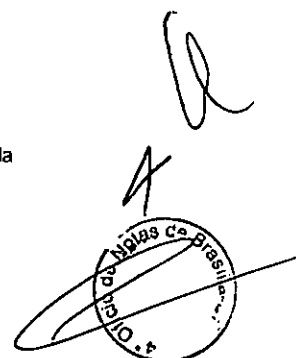
Supervisão Geral	8x5	1	1
Total Supervisão Geral		1	1

	Total Geral	14	60
--	-------------	----	----

- 14.13. Os valores da coluna "Estimativa de Quantitativo Mínimo de Profissionais", da tabela do item 14.12, são meramente ilustrativos e têm como objetivo apresentar um dimensionamento de profissionais que atenda à disponibilidade de postos exigida ao longo da jornada de cada equipe e aderente à legislação trabalhista vigente. A Contratada deverá comprovar que os quantitativos de profissionais contidos em sua proposta atendem às exigências mínimas de disponibilidade de postos para cada equipe e a legislação pertinente, através do demonstrativo da alocação dos profissionais ao longo do dia.
- 14.14. Para elaboração da estimativa do quantitativo mínimo de profissionais para atendimento às exigências de disponibilidade mínima de postos, foi considerada jornada de trabalho de 6 (seis) horas diárias para profissionais Técnicos de Atendimento Nível 1, Atendimento Nível 2 e Gestão da Qualidade, assim como para os Supervisores de Atendimento e da Gestão da Qualidade, e de 8 (oito) horas diárias para o Supervisor Geral.
- 14.15. Aos totais da estimativa do quantitativo mínimo de profissionais de cada serviço (Atendimento Nível 1, Atendimento Nível 2 e Gestão da Qualidade) foi acrescido um quantitativo referente a cobertura de férias e absenteísmo (indicado com "cob. férias"). Durante a execução contratual, caberá à Contratada o remanejamento de profissionais entre as equipes, alocação de profissionais adicionais ou outro tipo de cobertura, sempre respeitando os quantitativos mínimos de postos por equipe.
- 14.16. Durante todo o horário de prestação dos respectivos serviços deverá haver a presença de ao menos um Supervisor de Atendimento e um Supervisor de Qualidade, sendo tolerada as suas ausências apenas durante intervalo de descanso de suas jornadas diárias.

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Oportunitário (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971

- 14.17. Se a Contratada adotar, de forma recorrente, critérios inadequados de dimensionamento de postos de atendimento, ocasionando prejuízos ao serviço, ficará sujeita a ajustes de pagamento e/ou penalidades, conforme disposto no item 19.5.
- 14.18. Será responsabilidade da Contratada a implementação de ferramenta de controle que permita a aferição consolidada dos quantitativos de postos efetivamente alocados em cada uma de suas equipes, e o confronto com o exigido no item 14.12, com precisão de pelo menos 30 (trinta) minutos. Deverá ser garantido aos gestores do serviço, por parte do BNDES, o acesso a essa ferramenta em qualquer tempo.
- 14.19. O Relatório Mensal de Atividades, descrito no item 16.1, deverá incluir uma seção apresentando evidências do dimensionamento em vigor para todas as equipes e atividades.

15. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA


- 15.1. O licitante que ofertar a melhor proposta deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que o referido licitante executou ou executa, de forma satisfatória, objeto da mesma natureza ou similar ao da presente licitação, por período não inferior a um ano.
- 15.2. Considera-se comprovação de execução de objeto da mesma natureza ou similar ao da presente licitação, a apresentação de atestado(s) contendo os seguintes quantitativos, que representam menos de 50% (cinquenta por cento) do tamanho da infraestrutura de TI do BNDES:
- 15.2.1. Serviços de controle de operação de TI utilizando sistema orquestrador de tarefas (job scheduler), como por exemplo IBM Workload Scheduler (antigo IBM TWS) ou BMC Control-M, dentre outros, com execução mensal de, no mínimo, 30.000 (trinta mil) rotinas automatizadas (jobs);
- 15.2.2. Serviço de gestão de backup, com gerenciamento de cópias de segurança de, no mínimo, 300 (trezentos) servidores;
- 15.2.3. Serviços de monitoração de parque mínimo de 300 (trezentos) servidores;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2




79
mg.


	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 18.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

- 15.2.4. Serviços de operação de sistema IBM Mainframe;
- 15.2.5. Serviços de operação de servidores Windows de parque mínimo de 100 (cem) servidores;
- 15.2.6. Serviços de operação de servidores Linux de parque mínimo de 200 (duzentos) servidores;
- 15.2.7. Serviços de operação de fitoteca automatizada.
- 15.3. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter as seguintes informações mínimas:
- 15.3.1. CNPJ, nome comercial, endereço e telefone da(s) sociedade(s) atestante(s) para a execução do objeto atestado;
- 15.3.2. nome, cargo/função, endereço, telefone e e-mail do(s) representante(s) da(s) sociedade(s) atestante(s) que vier(em) a assinar o(s) atestado(s), a fim de que o BNDES possa com ele(s) manter contato;
- 15.3.3. CNPJ e nome da sociedade contratada pela(s) sociedade(s) atestante(s) para a execução do objeto atestado;
- 15.3.4. o período de execução do serviço;
- 15.3.5. descrição do objeto atestado, contendo dados que permitam a aferição de sua similaridade com o objeto licitado, nos termos do item 15.2.1. ;
- 15.3.6. data da emissão do(s) atestado(s); e
- 15.3.7. assinatura do(s) representante(s) da(s) sociedade(s) atestante(s).
- 15.4. Não é permitido o somatório de quantitativos em atestados diferentes para compor os quantitativos mínimos descritos em cada um dos subitens 15.2.1. a 15.2.7. , sendo permitido o somatório para comprovar a experiência nos diferentes serviços.
- 15.5. Cada atestado deve corresponder a um período de prestação do serviço não inferior a um ano.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	--

80
mg

- 15.6. Poderá ser realizada diligência perante a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacitação Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado.

16. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SERVIÇO

16.1. Relatório Mensal de Atividades

16.1.1. No Relatório Mensal de Atividades, deverão constar, além das medições dos indicadores de níveis de serviços definidos na seção 11, evidências da alocação efetiva de profissionais (conforme descrito no item 14.18), recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos, ocorrências que tenham impactado a prestação do serviço, todos os demais relatórios exigidos no Catálogo de Serviços, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.

16.1.2. A entrega do relatório deverá ser efetuada até o dia 15 (quinze) de cada mês, seguida de reunião entre o Supervisor Geral, o Gestor do Contrato e outros participantes que eventualmente forem convidados por essas partes, a fim de analisarem os pontos levantados e os níveis de serviço atingidos.

16.1.3. A entrega mensal do relatório conforme o prazo previsto no item 16.1.2. será condição necessária para que o BNDES ateste os serviços, para fins de pagamento pela prestação dos mesmos.

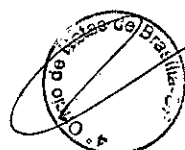
16.1.4. O conteúdo detalhado e a forma inicial do Relatório Mensal de Atividades serão definidos pelas partes na Reunião de Alinhamento de Expectativas, conforme item 16.5.1., sujeito a alterações sempre que solicitado pelo BNDES.


16.2. Gestão do Conhecimento, Propriedade Intelectual e Direito Patrimonial

16.2.1. Os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas e demais itens da Base de Conhecimento, antes de sua efetiva implantação, deverão ser previamente aprovados pela equipe técnica indicada pelo BNDES.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)	81 mg
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971	

16.2.2. A Contratada cederá ao BNDES o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência deste Contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

16.2.3. Os bens utilizados como insumos para o serviço, incluindo as licenças de softwares e equipamentos de propriedade da Contratada, deverão ser removidos ao fim da vigência do Contrato, sendo responsabilidade da Contratada a remoção/desinstalação de tais softwares ou equipamentos do ambiente do BNDES.


16.3. Plano de Contingência

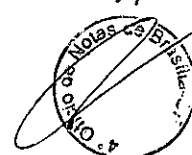
16.3.1. Em caso de sinistro nas dependências do BNDES que implique acionamento do Plano de Contingência definido pelo BNDES, a Contratada deverá seguir as especificações desse Plano, além de realocar e redimensionar suas equipes de forma a atender a demanda no novo ambiente, admitindo-se, nestes casos, quantitativo inferior ao mínimo exigido na seção 14.12, desde que sejam observados os níveis de serviço acordados para a prestação do serviço, mantendo-se inalterados os quantitativos mínimos de postos de Supervisor para cada serviço.

16.3.2. O BNDES realiza testes periódicos no ambiente de contingência para usuários, localizado na região metropolitana do Rio de Janeiro, os quais podem necessitar de acompanhamento de alguns postos do serviço. Os testes serão informados ao preposto do Contrato com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, e a Contratada deverá orientar os profissionais que participarão dos testes para que executem suas atividades a partir daquele ambiente, sem ônus para o BNDES, sendo desnecessário qualquer acréscimo no quantitativo total de postos.


16.4. Plano de Treinamento dos Profissionais

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2




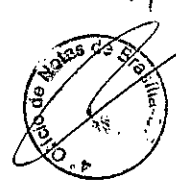
82
mg

	Classificação: Documento Ostensivo (conforma Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971


- 16.4.1. Os treinamentos dos profissionais da Contratada são de inteira responsabilidade da mesma e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis de serviço acordados, bem como atualizar estes profissionais quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardwares quanto softwares) no ambiente de TI do BNDES que exijam novas capacitações.
- 16.4.2. O BNDES poderá a qualquer hora promover alterações em sua arquitetura de TI (inclusão ou retirada de tecnologias) que deverão ser acompanhadas pelas habilidades da equipe provida pela Contratada.
- 16.4.3. Durante o período de transição, em até 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do contrato, a Contratada deverá efetuar treinamento de todas as suas equipes nos seguintes tópicos: informações gerais sobre o BNDES; normas de postura, ética e comportamento, conscientização de como usar os recursos disponibilizados, Política Corporativa de Segurança da Informação do BNDES e informações sobre as responsabilidades e obrigações contratuais. A Contratada deverá elaborar ata(s) contendo a ementa e data do(s) treinamento(s), a(s) qual(is) deverá(ão) ser assinada(s) pelos participantes e entregue(s) ao gestor do Contrato dentro do prazo estipulado.
- 16.4.4. Todos os funcionários contratados e alocados ao serviço após o período de implantação também deverão receber treinamento sobre os assuntos descritos no item 16.4.3.
- 16.4.5. Após o período de implantação, a Contratada deverá realizar, no mínimo, uma reunião mensal para treinamento de todas as suas equipes, de forma isolada ou conjunta. Ao final de cada reunião, deverá elaborar uma ata que deverá ser assinada pelos participantes. Cópias destas atas deverão ser incluídas no Relatório Mensal de Atividades previsto no item 16.1. A realização destas reuniões não poderá prejudicar a prestação dos serviços e os níveis de serviços contratados. Nestas reuniões, os Técnicos deverão receber treinamento sobre os assuntos descritos no item 16.4.3. além dos seguintes:

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2


Escritório de Atas e Minutas

83
mg

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971


- 16.4.5.1. procedimentos de trabalho;
- 16.4.5.2. recomendações de segurança;
- 16.4.5.3. utilização de ferramentas e *softwares*, entre elas o sistema de gerenciamento de serviços de TI e outros aplicativos de apoio ao serviço;
- 16.4.5.4. eventuais problemas nos serviços prestados e as formas de correção;
- 16.4.5.5. palestras motivacionais;
- 16.4.5.6. serviços de TI prestados pelo BNDES;
- 16.4.5.7. estrutura da rede e dos serviços do BNDES;
- 16.4.5.8. alterações na infraestrutura objeto da prestação dos serviços.


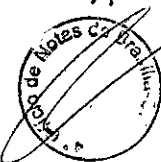
16.4.6. A Contratada deverá elaborar o material de apresentação para os treinamentos mensais, sendo desnecessária a emissão de certificados. O conteúdo de cada treinamento, incluindo o material de apresentação, deverá ser submetido previamente à aprovação do BNDES. O BNDES poderá disponibilizar suas instalações, quando possível, para a realização destes treinamentos. Os treinamentos deverão ser elaborados e realizados pelas equipes da Contratada.

16.5. Plano de Implantação


16.5.1. O profissional definido pela Contratada para atuar como Supervisor Geral e, se for o caso, seu executivo comercial (descrito no item 8.7.2.), deverão comparecer à Reunião para Alinhamento de Expectativas, a ser realizada no prazo de 3 (três) dias úteis após a assinatura do Contrato, para que os mesmos sejam apresentados ao Gestor do Contrato e sejam definidas diretrizes operacionais gerais para a implantação do serviço a ser desenvolvido pela Contratada.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

84
mg.

	Classificação: Documento Ostinivo (conforme Lei 13.303/2016)	
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	
		OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

16.5.2. Em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato, a Contratada deverá dispor de profissionais devidamente qualificados, em quantidade e perfis a serem definidos no Plano de Implantação, nas dependências do BNDES, capazes de assimilar os conhecimentos e forma de trabalho da prestadora atual, concomitantemente ao serviço atualmente prestado.

16.5.3. A Contratada deverá elaborar, em até 30 (trinta) dias corridos a partir da data de assinatura do Contrato, um Plano de Implantação de todos os serviços, e o submeterá ao BNDES para aprovação. Este plano deverá incluir um cronograma de atividades, contemplando o período de transição, cujo prazo final não deverá ultrapassar 60 (sessenta) dias corridos a partir da data de assinatura do Contrato e o Plano de Treinamento dos seus profissionais (forma como será atendido o item 16.4). Caso o BNDES aponte a necessidade de ajustes no Plano de Implantação, a Contratada deverá promovê-los, no prazo apontado no item 23.1.3. , sem prejuízo dos ajustes de pagamento descritos no item 19.1.


16.5.4. Com o fim do período de transição, conforme prazo estipulado no Plano de Implantação, observado seu prazo máximo definido no item 16.5.3. , a Contratada deverá passar a prestar todos os serviços objetos desta contratação de forma autônoma, sendo considerado como período de operação assistida pelo fato de ainda não serem exigidos os compromissos de Níveis Mínimos de Serviço descritos na seção 11.

16.5.5. Os compromissos de Níveis Mínimos de Serviço descritos na seção 11 serão exigidos integralmente após 90 (noventa) dias corridos da assinatura do Contrato, quando será considerado encerrado o período de implantação e operação assistida, sendo iniciada a operação plena dos serviços.

16.6. Uniforme


16.6.1. Os integrantes das equipes alocadas nas dependências do BNDES deverão trajar uniforme fornecido pela Contratada, o qual deverá ser apresentado, sob a forma de amostra, para aprovação do

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



BS
mg

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

BNDES no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados da data de assinatura do Contrato, e ser composto de camisa tipo pólo ou social, com logotipo da empresa.

16.6.2. A Contratada deverá fornecer um jogo de uniformes com no mínimo 5 (cinco) camisas para cada um de seus funcionários, tão logo sejam alocados ao serviço.

16.6.3. A fim de garantir a boa apresentação de seus funcionários, a cada 6 (seis) meses de execução contratual, a Contratada deverá fornecer um novo jogo de uniformes, com no mínimo 5 (cinco) camisas, para cada profissional, inclusive para os Supervisores de Atendimento e Gestão da Qualidade.

16.6.4. O uso do uniforme é facultativo ao Supervisor Geral.

16.7. Alocação de Profissionais


16.7.1. O BNDES poderá exigir da Contratada a substituição definitiva de qualquer profissional da equipe de prestação dos serviços cuja atuação ou apresentação julgar, a seu único e exclusivo critério, inconveniente ou inadequada à função, levando em consideração as habilidades e competências destacadas na seção 12. Este direito estará assegurado ao BNDES para profissionais de qualquer classificação e nível de qualificação. A Contratada terá prazo de 20 (vinte) dias úteis para realizar a referida substituição.

16.7.2. Quaisquer alterações nos quantitativos de postos de trabalho a serem promovidas pela Contratada deverão ser comunicadas ao BNDES com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, a fim de que sejam tomadas as devidas providências pelo BNDES no sentido de adequar sua infraestrutura física e lógica (configurações de softwares, controles internos etc.).

16.7.3. Todos os profissionais alocados ao serviço deverão fazer parte do quadro de empregados da Contratada, sendo vedada a subcontratação.


16.8. Questões Adicionais

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



86 mg.

	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p> </div> </div>
---	--

16.8.1. Todas as despesas de transporte, hospedagem e alimentação de profissionais da Contratada são de sua exclusiva responsabilidade, não cabendo qualquer reembolso por parte do BNDES.

16.8.2. Em caso de greves em transportes públicos na cidade do Rio de Janeiro, a Contratada deve prover meios de transporte a seus profissionais, de forma a possibilitar seu deslocamento ao local de trabalho definido no item 5.1, sem ônus para o BNDES.

17. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

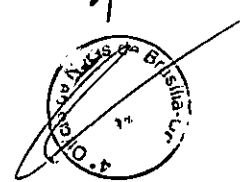
Evento	Quando Ocorre
Assinatura do Contrato	Após homologação do certame
Reunião para Alinhamento de Expectativas (item 16.5.1.)	Até 3 (três) dias úteis após a assinatura do Contrato
Apresentação do Plano de Implantação pela Contratada e início do período de transição (item 16.5.3.)	Até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato
Apresentação dos profissionais devidamente qualificados (item 16.5.2.)	Até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato
Apresentação da amostra de uniforme (item 16.6.1.)	Até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato
Treinamento inicial dos profissionais pela Contratada (item 16.4.3.)	Até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do Contrato
Início da <u>operação assistida</u> de todos os serviços (item 16.5.4.)	Até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do Contrato
Início da <u>operação plena</u> de todos os serviços com cumprimento dos ANS (item 16.5.5.)	Em 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do Contrato

18. REQUISITOS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO


Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2

4



82
mg

	Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

18.1. Compromissos para a Prestação do Serviço

18.1.1. Para a prestação dos serviços descritos nestas Especificações Técnicas, a Contratada deverá observar o disposto na Política Corporativa de Segurança da Informação do BNDES.

18.1.2. A Política Corporativa de Segurança da Informação do BNDES estará disponível desde o início da execução contratual, em mídia digital, para consulta pela Contratada.

18.1.3. O licitante vencedor deverá apresentar, no momento da Reunião para Alinhamento de Expectativas (referida no item 16.5.1.), TERMO DE CONFIDENCIALIDADE – MODELO A, assinado por seu representante legal.

18.1.4. A Contratada deverá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis a contar da convocação do Gestor do Contrato, TERMOS DE CONFIDENCIALIDADE – MODELO B, assinados por cada um dos profissionais designados para a execução dos serviços objetos do Contrato, e observar as demais normas relativas ao sigilo e à confidencialidade de informações e dados disponibilizados.

18.1.5. Para os casos de substituição do empregado, a Contratada obriga-se a apresentar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE – MODELO B em até 10 (dez) dias úteis a contar da solicitação do Gestor do Contrato.




18.1.6. Para os casos de demissão do empregado ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

18.1.6.1. comunicar tempestivamente ao BNDES os dados dos empregados demitidos/dispensados;

18.1.6.2. o acesso físico ao local de prestação dos serviços, descritos no item 5.1, bem como os acessos ao ambiente computacional e sistemas deverão ser imediatamente revogados;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



Classificação: Documento Oportunitário (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971

88
mg

18.1.6.3. o empregado deverá ter seu crachá de acesso ao local de prestação dos serviços, descritos no item 5.1, recolhido e inutilizado para autenticação do empregado; e

18.1.6.4. o empregado não poderá acessar nem as dependências do local de prestação dos serviços, descritos no item 5.1, nem o ambiente de operação depois de comunicada a sua dispensa.

18.1.7. A Contratada obriga-se a permitir que o BNDES possua o devido acesso a todos os dados utilizados em sistemas da Contratada, relacionados com a prestação do serviço.

18.1.8. A utilização do sistema de correio eletrônico do BNDES deverá ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, podendo o conteúdo das mensagens ser registrado e monitorado pelo BNDES.

18.1.9. Toda informação gerada ou manipulada no âmbito da prestação do serviço é de propriedade do BNDES, o que inclui o registro do atendimento realizado e gravações telefônicas, bem como das trilhas de auditoria geradas.

18.1.10. Relatórios eventualmente emitidos por meio de sistemas de informação disponibilizados pela Contratada deverão permitir a identificação da credencial de acesso utilizada para emití-lo.

18.2. Ambiente físico da Operação

18.2.1. O ambiente onde serão executados os serviços especificados neste Anexo será monitorado pelos sistemas de monitoramento por imagens (CFTV) dos locais de prestação dos serviços, descritos no item 5.


19. AJUSTES DE PAGAMENTO

19.1. No caso da Contratada, por problemas alheios ao BNDES, ou julgados injustificáveis por este último, incorrer na classificação de "Alto Impacto" para qualquer indicador, ficará sujeita ao ajuste de pagamento relativo à violação de "Médio Impacto" (conforme as tabelas constantes do Anexo I.C) sobre o valor da fatura do serviço referente ao mês de ocorrência, sem prejuízo da aplicação de multa, conforme item 20.1.2. b).

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

la
4
Ofício
Brasília-DF

	Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019
	Contrato SRM nº 4400003971

89 mg-

- 19.2. Se a Contratada, por problemas alheios ao BNDES ou julgados injustificáveis por este último, exceder o prazo máximo de apresentação dos profissionais ou do Plano de Implantação, especificados nos itens 16.5.2. e 16.5.3. , ficará sujeita ao desconto de 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) do valor a ser pago na fatura relativa ao período de transição, para cada dia que exceder o prazo máximo, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor a ser pago na fatura correspondente.
- 19.3. Se a Contratada, por problemas alheios ao BNDES ou julgados injustificáveis por este último, exceder os prazos máximos de início da operação assistida ou da operação plena do serviço, especificados nos itens 16.5.4. e 16.5.5. ficará sujeita ao desconto de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor a ser pago na fatura relativa ao período de transição, caso atrase o início da operação assistida, ou ao período de operação assistida, caso atrase o início da operação plena, para cada dia que exceder o prazo máximo, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor a ser pago nas faturas correspondentes.
- 19.4. O somatório dos ajustes aplicados ao período de transição, referenciados nos itens 19.2 e 19.3, estará limitado a 30% (trinta por cento) do valor a ser pago na fatura correspondente a este período.
- 19.5. Se a Contratada adotar, de forma recorrente, critérios inadequados de dimensionamento das equipes de Atendimento Nível 1, Atendimento Nível 2 ou Gestão da Qualidade, ocasionando prejuízos ao serviço, ficará sujeita ao desconto de 1% (um por cento) do valor a ser pago na fatura relativa à ocorrência, para cada dia que houver dimensionado de forma inadequada, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor a ser pago nessa fatura, sem prejuízo da aplicabilidade da penalidade prevista no item 20.1.2. c) em caso de reincidência contumaz.

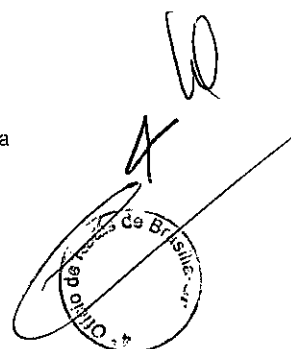
20. PENALIDADES


- 20.1. Em caso de descumprimento das demais exigências expressamente formuladas pelo BNDES e obrigações contratuais ou legais, a Contratada ficará sujeita às seguintes penalidades:

20.1.1. Advertência;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.203/2016)	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	

90
mg

20.1.2. Multa, observado o seguinte:

- a) Se a Contratada utilizar indevidamente e de forma deliberada o sistema de gerenciamento de serviços de TI, com o objetivo de distorcer a apuração dos indicadores de níveis de serviço, ficará sujeita a multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor do serviço na fatura relativa ao mês de ocorrência do evento.
- b) Se a Contratada, por problemas alheios ao BNDES ou julgados injustificáveis por este último, incorrer na classificação de "Alto Impacto" para qualquer indicador, ficará sujeita, além do ajuste de pagamento previsto no item 19.1, a multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor do serviço na fatura relativa ao mês de ocorrência do evento.
- c) Se a Contratada, por problemas alheios ao BNDES ou julgados injustificáveis por este último, descumprir outras obrigações, exigências e/ou prazos estabelecidos no Contrato e/ou em seus anexos, ficará sujeita a multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço na fatura relativa ao mês de ocorrência do evento.

20.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BNDES, pelo prazo previsto na legislação, apurado em razão da natureza e gravidade da infração cometida.

20.2. O valor da multa poderá ser descontado da nota fiscal ou de crédito existente no BNDES em relação à Contratada. Caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.

20.3. Em qualquer hipótese de aplicação de penalidades, serão assegurados à Contratada o contraditório e a ampla defesa.


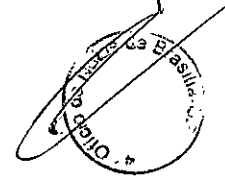
20.4. O somatório de todas as penalidades aplicadas em razão do item 20.1.2. estará limitado a 30% (trinta por cento) do valor global do Contrato.

21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA


21.1. Sobre o trabalho realizado por suas equipes técnicas, a Contratada deverá:

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2





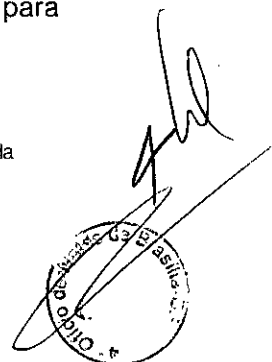
91
mm


	Classificação: Documento Ostinivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

- 21.1.1. assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa pelo respectivo objeto contratado, não podendo, em qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas ocorridos na execução do serviço;
- 21.1.2. responder pelos danos comprovadamente causados ao BNDES ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto contratado. A fiscalização ou o acompanhamento do BNDES não excluirá ou reduzirá essa responsabilidade da Contratada;
- 21.1.3. não efetuar a compilação reversa, montagem reversa ou engenharia reversa de qualquer programa aplicativo do BNDES ou de terceiros a que venha ter acesso por força do serviço.
- 21.2. Sobre o sigilo das informações corporativas do BNDES, a Contratada deverá:
- 21.2.1. cumprir e obedecer a Política Corporativa de Segurança da Informação do BNDES;
- 21.2.2. garantir que as pessoas com acesso a qualquer parte das informações do BNDES estejam cientes de sua natureza sigilosa e da obrigação relacionada a este fato;
- 21.2.3. manter sigilo relativamente ao objeto contratado, bem como sobre dados, documentos, especificações técnicas ou comerciais e demais informações, não tornadas públicas pelo BNDES, de que venha a ter conhecimento em virtude da contratação, sendo vedada a divulgação das informações obtidas a terceiros em geral, e em especial a quaisquer meios de comunicação públicos e/ou privados;
- 21.2.4. adotar medidas de segurança adequadas, no âmbito das atividades sob seu controle, para a manutenção do sigilo referido no item 21.2.3.;
- 21.2.5. notificar prontamente ao BNDES qualquer divulgação ou uso não autorizado de informações que porventura tomar conhecimento, adotando todas as medidas recomendadas pelo BNDES para remediar qualquer divulgação ou uso;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	Classificação: Documento Oportivo (conforma Lei 13.303/2016)	<p>92 mg</p>
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	
	<p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>	

21.2.6. não usar, copiar, duplicar ou de alguma outra forma reproduzir ou reter todas ou quaisquer informações do BNDES, exceto se autorizada previamente, por escrito, pelo BNDES.

21.3. Sobre a fiscalização do contrato pelo BNDES, a Contratada deverá:

21.3.1. aceitar, por parte do BNDES, em todos os aspectos, a fiscalização no cumprimento do objeto contratado;

21.3.2. prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pelo BNDES.

21.4. Sobre as obrigações contratuais e trabalhistas, a Contratada deverá:

21.4.1. informar ao BNDES toda e qualquer irregularidade observada no curso da execução contratual;

21.4.2. manter durante a vigência do contrato todas as condições exigidas na ocasião da contratação (habilitação e proposta);

21.4.3. manter vínculo empregatício em regime CLT para todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços;

21.4.4. responder, em relação aos seus profissionais, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como: salários, seguros de acidente, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-refeição, vales-transporte e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas por este contrato, pelo Poder Público ou no instrumento coletivo da categoria;

21.4.5. observar os pisos salariais de todas as categorias profissionais envolvidas na prestação do serviço, conforme os definidos por meio da legislação aplicável ou por meio do respectivo instrumento coletivo;


21.4.6. devolver ao final do contrato os crachás de identificação fornecidos pelo BNDES sob pena de indenização dos danificados ou perdidos.

22. VISTORIA TÉCNICA

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2

[Handwritten signature]
[Circular stamp: 4.º Ofício de Malhada - 15.º Reg. de Malhada - 15.º Reg. de Malhada]

	Classificação: Documento Contínuo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971	

93
mg-

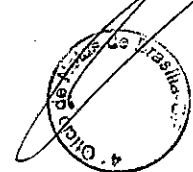
- 22.1. É facultado às Licitantes vistoriar o local de prestação dos serviços nas dependências do BNDES, descrito no item 5.1, com o objetivo de avaliar as condições para prestação dos serviços e esclarecer as dúvidas inerentes ao objeto deste certame, visando uma adequada formulação da Proposta de Preços.
- 22.2. Em nenhuma hipótese, a Licitante poderá alegar o desconhecimento das condições para a perfeita compreensão do objeto e integral execução contratual nos termos previstos nesta Especificação Técnica.
- 22.3. As vistorias serão realizadas entre 10 e 18 horas, em dias úteis, devendo ser previamente agendadas através do e-mail licitacoes.infra@bndes.gov.br, com uma antecedência mínima de 1 (um) dia útil.
- 22.4. Durante a vistoria, os licitantes serão acompanhados por um empregado do BNDES.
- 22.5. Todas as vistorias deverão ocorrer em até o dia útil anterior à data da sessão pública.
- 22.6. Na vistoria, o licitante poderá se informar e tirar eventuais dúvidas a respeito:
- 22.6.1. dos locais onde deverão ser realizados os serviços contratados;
 - 22.6.2. da área destinada à futura Contratada para execução dos serviços;
 - 22.6.3. do ambiente de TI e das ferramentas utilizadas para prestação dos serviços descritos nestas Especificações Técnicas;
 - 22.6.4. dos processos de trabalhos e metodologias adotadas no BNDES para execução dos serviços relativos à infraestrutura de TI.


23. RECEBIMENTO DO OBJETO

- 23.1. O BNDES efetuará o recebimento dos serviços objeto desta Licitação, observando os seguintes procedimentos:
- 23.1.1. A alocação dos profissionais e o Plano de Implantação serão recebidos provisoriamente quando da apresentação dos

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2




	Classificação: Documento Oportuno (conforme Lei 12.803/2016)	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	


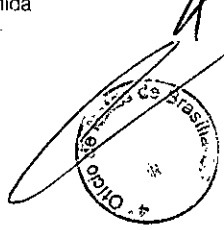
qu
mg.

profissionais a serem alocados no serviço, acompanhada de toda a documentação comprobatória da sua qualificação mínima, e da entrega do Plano de Implantação, mediante Termo de Recebimento Provisório emitido pela Comissão de Recebimento do BNDES para posterior conferência da adequação aos requisitos descritos nestas Especificações Técnicas.


- 23.1.2. Após a emissão do Termo de Recebimento Provisório descrito no item 23.1.1., o BNDES terá 15 (quinze) dias corridos para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, caso as entregas citadas no item anterior estejam em conformidade com os itens 16.5.2. e 16.5.3. destas Especificações Técnicas.
- 23.1.3. Caso as entregas citadas no item 23.1.1. não estejam em conformidade com estas Especificações Técnicas, a Contratada disporá de 2 (dois) dias úteis para efetuar os ajustes necessários.
- 23.1.4. Com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo às entregas citadas no item 23.1.1. será considerado iniciado o período de transição.
- 23.1.5. Os serviços relativos ao período de transição serão recebidos quando a Contratada houver ministrado os treinamentos de seus profissionais, previstos no item 16.4.3., e já estiver apta a prestar de forma efetiva todos os serviços objetos desta contratação, conforme disposto no item 16.5.4., mediante Termo de Recebimento Definitivo emitido pela Comissão de Recebimento do BNDES.
- 23.1.6. Com a emissão do Termo de Recebimento Definitivo relativo ao período de transição será considerada iniciada a fase de operação assistida.
- 23.1.7. Os serviços relativos à operação assistida serão recebidos em 90 (noventa) dias após a data de assinatura do Contrato, caso a Contratada já esteja prestando de forma efetiva todos os serviços objetos desta contratação de forma autônoma, conforme disposto no item 16.5.4., mediante Termo de Recebimento Definitivo emitido pela Comissão de Recebimento do BNDES.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

95
mg

	Classificação: Documento Oculativo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

23.1.8. A partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo referente à operação assistida, será considerada iniciada a fase de operação plena dos serviços, a qual perdurará pelo restante da vigência contratual.

23.1.9. Durante a fase de operação plena, os serviços serão recebidos mensalmente pelo Gestor do Contrato, quando da respectiva execução, mediante sua assinatura no Relatório Mensal de Atividades, após verificação de sua conformidade com as especificações, condições e obrigações previstas no Contrato e em seus Anexos.

24. PAGAMENTOS

24.1. O pagamento referente ao período de transição será efetuado pró-rata considerando o período a partir da data do Termo de Recebimento Definitivo relativo à apresentação dos profissionais a serem alocados no serviço e à entrega do Plano de Implantação até a data imediatamente anterior àquela do Termo de Recebimento Definitivo relativo ao início da operação assistida dos serviços, observados os dispostos no item 16.5 deste Anexo e seus subitens.


24.2. O pagamento referente ao período de operação assistida será efetuado pró-rata considerando o período a partir da data do Termo de Recebimento Definitivo relativo ao início da operação assistida até o início da operação plena dos serviços com aferição e exigência do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, observados os dispostos no item 16.5 deste Anexo e seus subitens.

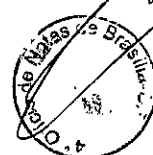
24.3. Durante todo o período de operação plena, o BNDES pagará à Contratada o valor referente aos serviços sempre no mês subsequente à sua prestação, mediante o ateste do Gestor do Contrato, descrito no item 23.1.9.

25. GARANTIA CONTRATUAL

25.1. A Contratada prestará garantia contratual de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato, na modalidade que vier a escolher, dentre as previstas na lei 13.303/2016, no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



96
mg-

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DEUC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

da convocação pelo BNDES, sob pena de aplicação de penalidade nos termos do contrato.

- 25.2. O prazo previsto para a apresentação da garantia poderá ser prorrogado, por igual período, quando solicitado pela Contratada durante o respectivo transcurso, e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo BNDES.

26. VALOR ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO

- 26.1. O valor estimado para esta contratação está descrito abaixo. Não serão aceitas propostas acima deste valor.

Total de PIC (30 meses) (A)	Valor Estimado do PIC (B)	Valor Total Pagamento por PIC (30 meses) (C = A x B)	Valor Total Pagamento por Fato Gerador (30 meses) (D)	Valor Global Estimado (30 meses) (E = C + D)
32.923.913	R\$ 0,62729	R\$ 20.652.841,39	R\$ 4.867.683,61	R\$ 25.520.525,00

- 26.1.1. O "Total de PIC" (coluna "A") equivale ao quantitativo total de PIC que pode ser executado por toda a vigência contratual (já com a reserva descrita no item 3.8) e deriva do custo mensal em PIC para prestar o serviço a todo o ambiente tecnológico do BNDES, descrito na tabela do item 1.1. do Anexo I.A, multiplicado pela quantidade de meses de vigência do Contrato, descrita no item 4.1.


- 26.1.2. O "Valor Estimado do PIC" (coluna "B") representa o valor máximo aceito para precificação do PIC na proposta do Licitante.

- 26.1.3. O "Valor Total - Pagamento por Fato Gerador" (coluna "D") contém o valor estimado destinado ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados da Contratada que participarem da execução dos serviços contratados, os quais serão efetuados pelo BNDES à Contratada somente na ocorrência do fato gerador, conforme descrito no item 3.9.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DEUC/GLIC2

97
mg.

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p style="text-align: right;">OCS nº 309/2019</p> <p style="text-align: right;">Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

ANEXO I.A – ITENS DE CONFIGURAÇÃO RELEVANTES

27. ITENS DE CONFIGURAÇÃO RELEVANTES

27.1. O quantitativo de Itens de Configuração relevantes, que reflete a dimensão corrente do ambiente tecnológico do BNDES, e seus respectivos custos em PIC estão discriminados na tabela abaixo:

	Tipo de IC	Quantitativo de IC (A)	Custo Unitário em PIC (B)	Custo Mensal em PIC (C = A x B)
Hardware	Mainframe	1	127.542	127.542
	No-break/ATS/PDU	409	45	18.405
	Roteador/Switch de rede	97	634	61.498
	Servidor físico ou <i>appliance</i>	81	731	59.211
	Servidor virtual	540	152	82.080
	Storage corporativo (SAN, NAS, DAS; VTL, VTS)	10	5922	59.220
	Unidade de fitas magnéticas	1	27.330	27.330
Serviços	Banco de dados	543	179	97.197
	Jobs/mês plataforma alta	18.859	6	113.154
	Jobs/mês plataforma baixa	68.326	1	68.326
	Sistema/aplicativo	117	701	82.017
Instalações	Datacenter (<i>facilities</i>)	1	81.991	81.991
Custo Mensal Total em PIC (cenário atual)				877.971

28. DESCRIÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO RELEVANTES

28.1. Mainframe:


2.1.2. **Definição:** computador de grande porte do BNDES.


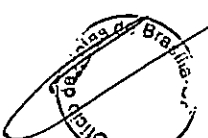
2.1.2. **Forma de apuração do quantitativo:** contagem manual.

28.2. No-break/ATS/LTS/PDU:


12.2.1. **Definição:** equipamento que constitui o sistema de fornecimento de energia elétrica das salas de equipamentos dos andares dos edifícios nos quais o BNDES possui escritórios. No-breaks são dispositivos alimentados a bateria, capazes de fornecer energia elétrica a um sistema por um certo tempo, em situações de emergência, no caso de interrupção do fornecimento de energia. ATSS/LTSS (*Automatic Transfer Switches / Load*

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


 Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2

98
mg-

	Classificação: Documento Oportivo (conforma Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

Transfer Switches) são equipamentos elétricos gerenciáveis que comutam a carga entre duas fontes de energia distintas. PDUs (*Power Distribution Units*) são dispositivos autônomos de distribuição de energia que oferecem gerenciamento remoto.

2.2.2. **Forma de apuração do quantitativo:** total de No-breaks, ATSS, LTSS e PDUs cadastrados na ferramenta de monitoração do BNDES e que geram alarmes para a equipe da Contratada.

28.3. **Roteador/Switch de rede:**

2.3.1. **Definição:** equipamento, ou conjunto (cluster) de equipamentos configurados sob mesmo endereço IP virtual, que interliga os computadores do BNDES em uma rede. Os cabos de rede de cada computador se ligam a ele, que então direciona os dados enviados de um computador especificamente para outro.

2.3.2. **Forma de apuração do quantitativo:** total de roteadores e switches de rede cadastrados na ferramenta de monitoração do BNDES e que geram alarmes para a equipe da Contratada.

28.4. **Servidor físico ou appliance:**


2.4.1. **Definição:** computador conectado na rede de dados do BNDES, que disponibiliza serviços compartilhados de Tecnologia da Informação (TI) para usuários internos ou externos ao BNDES, não se caracterizando como estações de trabalho pessoais (*desktops*).

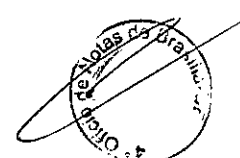
2.4.2. **Forma de apuração do quantitativo:** total de servidores físicos/appliances do ambiente de produção cadastrados na ferramenta de monitoração do BNDES e que geram alarmes para a equipe da Contratada.


28.5. **Servidor virtual:**

2.5.1. **Definição:** computador virtual, provido através de *software* de virtualização, que disponibiliza serviços compartilhados de Tecnologia da Informação (TI) para usuários internos ou externos ao BNDES, não se caracterizando como estações de trabalho virtuais (*desktops* virtuais).

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2


W

	Classificação: Documento Ostinivo (conforme Lei 13.303/2016)	99 mg
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971	

2.5.2. **Forma de apuração do quantitativo:** total de servidores virtuais do ambiente de produção cadastrados na ferramenta de monitoração do BNDES e que geram alarmes para a equipe da Contratada.

28.6. **Storage corporativo (SAN, NAS, DAS, VTL, VTS):**

2.6.1. **Definição:** solução completa de armazenamento de dados do BNDES, incluindo todos os componentes necessários ao seu pleno funcionamento. **SANs** (*Storage Area Networks*) são redes de computadores de alto desempenho destinadas exclusivamente ao acesso a dispositivos externos de armazenamento, como matrizes de disco (DAS) e bibliotecas de fitas (VTL). **DASS** (*Direct Attached Storages*) são dispositivos de armazenamento digital conectados diretamente a um computador por intermédio de uma rede SAN, em contraposição ao armazenamento acessado por uma rede de computadores LAN ou WAN. **NASS** (*Network-Attached Storages*) são servidores de armazenamento de dados no nível de arquivo, que conectados a uma rede de computadores fornecem acesso aos dados armazenados a um grupo heterogêneo de computadores clientes. **VTLs** (*Virtual Tape Libraries*) são servidores de armazenamento de dados, com tecnologia de virtualização de mídias magnéticas (cartuchos/fitas) e suas unidades de leitura/escrita (drives), usados normalmente para fins de *backup* e recuperação. **VTS** (*Virtual Tape Server*) é a denominação do VTL produzido pela IBM para seus *mainframes*.


2.6.2. **Forma de apuração do quantitativo:** contagem manual.

28.7. **Unidade de fitas magnéticas:**

2.7.1. **Definição:** dispositivo de armazenamento em meio magnético utilizado tipicamente para arquivamento e guarda de dados dos servidores do ambiente tecnológico do BNDES.

2.7.2. **Forma de apuração do quantitativo:** contagem manual

28.8. **Banco de Dados:**

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p style="text-align: right;">OCS nº 309/2019</p> <p style="text-align: right;">Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

100
mg

2.8.1. **Definição:** estrutura organizada de dados, administrada por profissionais do BNDES, acessível através de sistema(s) e/ou aplicação(ões) integrante(s) do ambiente de produção do BNDES.

2.8.2. **Forma de apuração do quantitativo:** execução de script de contabilização dos bancos de dados do ambiente de produção do BNDES.

28.9. Jobs/mês plataforma alta:

2.9.1. **Definição:** quantidade mensal de rotinas automatizadas em lote (*jobs*) disparados pelo agendador de tarefas (*scheduler*), executados no ambiente de grande porte (*mainframe*).

2.9.2. **Forma de apuração do quantitativo:** execução de script de contagem de *jobs* executados na plataforma alta.

28.10. Jobs/mês plataforma baixa:

2.10.1. **Definição:** quantidade mensal de rotinas automatizadas em lote (*jobs*) disparados pelo agendador de tarefas (*scheduler*), executados no ambiente distribuído (FTAs).

2.10.2. **Forma de apuração do quantitativo:** execução de script de contagem de *jobs* executados na plataforma baixa.

28.11. Sistema/aplicativo:

2.11.1. **Definição:** *software* hospedado no ambiente tecnológico de produção do BNDES, disponibilizado como serviço de TI aos usuários, críticos ou não-críticos para o negócio, independente da arquitetura de infraestrutura adotada (*cluster*, servidores virtuais, servidores físicos, entre outras).

2.11.2. **Forma de apuração do quantitativo:** total de sistemas/aplicativos ativos cadastrados na ferramenta de controle de sistemas corporativos do BNDES.


28.12. Datacenter:

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

[Handwritten signature]

[Circular stamp: "Ordem de Serviço de Brasília"]

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p style="text-align: right;">OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

2.12.1. **Definição:** Centro de Processamento de Dados (CPD) do BNDES, instalado em sala-cofre, onde são alojados os diversos equipamentos que compõem seu ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicações, cuja monitoração engloba os sistemas de climatização, elétrica, combate a incêndios, controle de entrada/saída, dentre outros, comumente chamados de *facilities*.

2.12.2. **Forma de apuração do quantitativo:** contagem manual.

29. AMBIENTE DE CONTINGÊNCIA

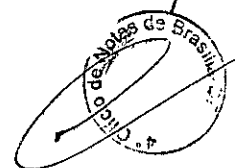
- 29.1. O BNDES possui, em local externo às suas instalações, uma infraestrutura de TI contratada para utilização em casos de contingência.
- 29.2. Neste local, os equipamentos ficam desligados aguardando sua ativação em caso de necessidade, exceto alguns recursos/serviços que estão continuamente disponíveis, tais como *links* de rede, *switches*, *firewalls*, servidores de banco de dados, infraestrutura do SPB (Sistema Brasileiro de Pagamentos), dentre outros. Estes equipamentos ativos e continuamente disponíveis, por estarem também cadastrados na ferramenta de monitoração, já estão incluídos nas contabilizações dos quantitativos de ICs relevantes da tabela do item 27.1.


30. COMPUTAÇÃO EM NUVEM

- 30.1. O BNDES atualmente não possui ICs relevantes que se utilizem de computação em nuvem.
- 30.2. Caso o BNDES venha a fazer uso de computação em nuvem durante a vigência contratual, a contabilização de ICs em nuvem dar-se-á de forma análoga à descrita no item 28 deste Anexo, abstraindo-se os elementos remotos que não sejam visíveis ou gerenciados pelo BNDES no ambiente contratado em nuvem.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DEUC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	--

102
mg

ANEXO I.B – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 1.1. O Catálogo de Serviços, com os seus respectivos Regimes de Atendimento e Níveis Mínimos de Serviço, está descrito nas tabelas abaixo.
- 1.2. A apuração dos níveis de serviço relativos ao tempo para solução de solicitações e eventos será calculada sempre com base na data e hora de registro inicial da solicitação ou evento e no Regime de Atendimento de cada serviço. No cálculo desses indicadores serão desconsiderados os períodos em que as solicitações estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da Contratada. Para tanto, a suspensão e o repasse das solicitações deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo BNDES.


Atendimento Nível 1				
Disciplina	Atividade	Tarefa	Regime de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço
Apoio Logístico	Operar fitoteca e mídias magnéticas	Realizar, mensalmente, conferência entre o inventário de cartuchos do BNDES e o inventário de cartuchos da prestadora de guarda de mídias, visando identificar e corrigir eventuais inconsistências	24x7	Emissão mensal do Relatório de Movimentação de Mídias, até o dia 15 do mês subsequente
		Inserir e remover cartuchos de fita no subsistema de fitoteca	24x7	Emissão diária do Relatório Operacional de Apoio Logístico, até às 22:00 do próprio dia
		Registrar incidentes ocorridos com o subsistema de fitoteca e virtualização de fitas ou suas conexões	24x7	
		Separar e conferir os cartuchos a movimentar com o relatório gerado pelo sistema de administração da fitoteca do BNDES, entregando os volumes a enviar e recebendo aqueles que retornaram.	24x7	
		Controlar a entrada e saída de cartuchos de fita para o serviço de cofre externo, registrando inconsistências entre o relatório de envio e recebimento e os cartuchos efetivamente transportados	24x7	
		Manter e controle dos cartuchos armazenados no BNDES dentro e fora do sistema de fitoteca e dos cartuchos localizados no cofre externo	24x7	
		Abrir e acompanhar a execução e conclusão de chamados técnicos de hardware	24x7	Em até 30min

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DEUC/GLIC2

[Handwritten signatures and stamps]

4.º Ofício do Provedor do Brasil

	<p>Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	--


102
mg.

Atendimento Nível 1 (continuação)				
Disciplina	Atividade	Tarefa	Regime de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço
Apoio Logístico (continuação)	Acompanhar visitas técnicas ao <i>Datacenter</i>	Acompanhar e registrar visitas técnicas ao <i>Datacenter</i> .	24x7	Emissão diária do Relatório de Visitas Técnicas, até às 22:00 do próprio dia
	Controlar estoque de materiais	Controlar o estoque de equipamentos e suprimentos relacionados à operação	24x7	Emissão mensal do Relatório de Estoque de Equipamentos e Suprimentos, até o dia 15 do mês subsequente
Backup	Configurar rotinas de backup de servidores	Incluir/remover servidores no serviço de backup, configurando rotinas periódicas de backup	12x5	Em até 6h
		Alterar configuração de rotinas de backup dos servidores	12x5	
	Atender solicitações de backup e restauração	Atender solicitações de recuperação de arquivos, pastas e caixas postais a partir do backup dos servidores	12x5	Em até 6h
		Atender solicitações de backup e/ou restauração de bancos de dados	12x5	
	Testar mídias	Executar procedimentos periódicos definidos para testes de mídias	12x5	Emissão do Relatório de Teste de Mídias, no máximo até 48h após o término do teste
Monitoração	Configurar e manter a monitoração de infraestrutura e de serviços de TI	Cadastrar e manter ativos de TI nas ferramentas de monitoramento	12x5	Em até 6h
		Configurar janelas de manutenção nas ferramentas de monitoramento	24x7	Em até 2h
	Monitorar infraestrutura do <i>Datacenter</i>	Notificar anormalidades operacionais à equipe de manutenção do <i>Datacenter</i>	24x7	Em até 10min
		Gerenciar janelas de manutenção da infraestrutura do <i>Datacenter</i>	24x7	Em até 30min

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2

Handwritten signature and stamp: "4.º Ofício - Juízo de Direito - Brasília-DF"

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

104
mg

Atendimento Nível 1 (continuação)				
Disciplina	Atividade	Tarefa	Regime de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço
Plataforma Baixa (Windows/Linux)	Executar scripts automatizados	Executar scripts operacionais automatizados, com configuração dos parâmetros de entrada e envio dos resultados para o usuário solicitante	12x5	Em até 2h
	Executar tarefas operacionais diversas	Criar usuários de serviços e grupos do Active Directory (AD)	12x5	Em até 6h
		Conceder permissões a usuários e grupos em diretórios do NAS	12x5	
		Realizar downloads e uploads de arquivos em servidores	12x5	
		Gerar certificados digitais para autorização de acesso a sistemas corporativos	12x5	Em até 2h
		Executar procedimentos específicos em servidores Windows/Linux	24x7	
		Realizar atualizações de aplicações diversas, baseadas em procedimentos operacionais existentes	24x7	Dentro do prazo definido em comum acordo entre o BNDES e a Contratada
	Monitorar e restaurar serviços e infraestrutura de TI	Reportar e encaminhar eventos de responsabilidade do BNDES às suas respectivas equipes técnicas	24x7	Em até 10min
		Executar procedimentos operacionais de restauração ou de soluções de contorno de serviços e infraestrutura de TI	24x7	Em até 2h
		Emitir relatório de controle de chamados	24x7	Emissão mensal do Relatório de Controle de Chamados, até o dia 15 do mês subsequente

Atendimento Nível 2				
Disciplina	Atividade	Tarefa	Regime de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço
Backup	Acompanhar operação das execuções de backups	Acompanhar indicadores do serviço de backup	24x7	Emissão diária do Relatório Operacional de Backups, até às 11:00 do dia subsequente
		Acompanhar e garantir a execução dos backups dos servidores e registrar incidentes ocorridos	24x7	
	Tratar erros das execuções de backups	Identificar falhas em processamento de backups	24x7	Em até 2h
		Notificar para as equipes do BNDES os objetos que não puderam ser copiados e providenciar o reprocessamento, de acordo com os procedimentos definidos	24x7	

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2

[Handwritten signatures and stamps]

Stamp: 4.º Office de Brasília CF



Classificação: Documento Ostinativo (conforma Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

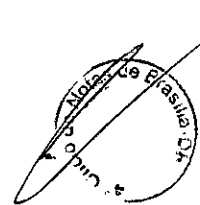
OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971


Monitoração	Configurar e manter a monitoração de infraestrutura e de serviços de TI	Elaborar e manter templates de monitoramento de ativos de acordo com os controles ou regras estabelecidas pelos solicitantes	12x5	Dentro do prazo definido em comum acordo entre o BNDES e a Contratada
		Elaborar e manter mapas dos diversos serviços providos pela infraestrutura de TI do BNDES	12x5	
Preparo da Produção	Realizar configurações de acesso ao mainframe	Configurar perfis de acesso ao mainframe no RACF e no AOL	12x5	Em até 2h
		Redefinir senhas de acesso dos usuários	12x5	
	Criar e manter aplicações no sistema de agendamento de rotinas (job scheduling) e nos sistemas de apoio à implantação	Verificar a adequação das aplicações às normas de padronização de aplicações e seus componentes	12x5	Em até 2h
		Criar e manter aplicações, tarefas e dependências no sistema de agendamento de rotinas (job scheduling), registrando as operações realizadas	12x5	
		Criar e manter aplicações e objetos nos sistemas de apoio à implantação e associar objetos às aplicações, registrando as operações realizadas	12x5	
	Implantar objetos utilizando os sistemas de apoio à implantação	Verificar se o objeto a ser implantado está devidamente documentado em Manual de Implantação	12x5	Em até 2h
		Implantar novas versões de objetos	12x5	
		Remover objetos implantados	12x5	

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



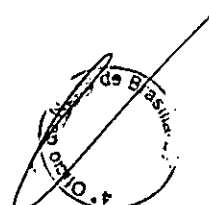
106 mg-

	<p>Classificação: Documento Oportunistivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p style="text-align: right;">OCS nº 309/2019</p> <p style="text-align: right;">Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

Atendimento Nível 2. (continuação)				
Disciplina	Atividade	Tarefa	Regime de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço
Operação da Produção	Acompanhar a execução do Plano de Produção (plataforma alta e plataforma baixa)	Monitorar, controlar e atualizar a execução do plano diário de produção do sistema de agendamento de rotinas (<i>job scheduling</i>)	24x7	Em até 30min
		Registrar ocorrências de atraso no plano de produção, acompanhadas de justificativa e registros de incidentes	24x7	
		Executar rotinas periódicas e rotinas sob demanda nos consoles TSO e SAG/Complete do Mainframe, de acordo com procedimentos operacionais definidos	24x7	
		Verificar rotinas em erro e executar procedimentos de recuperação e reproprocessamento	24x7	
		Atender a solicitações de intervenção no plano de produção para incluir, alterar ou cancelar rotinas;	24x7	
	Gerenciar os recursos computacionais do computador de grande porte (mainframe)	Monitorar a console do computador de grande porte, observando quaisquer anormalidades que possam afetar sua operação e tomando as medidas necessárias para restabelecimento da normalidade operacional	24x7	Em até 30min
		Verificar a disponibilidade das unidades de processamento (CPUs do Mainframe), dos ambientes (partições), das unidades de processamento (FTAs) e dos serviços do sistema operacional, tomando as medidas necessárias em caso de anormalidades operacionais	24x7	

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Flávia de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Essencial (conforme Lei 12.503/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DEMIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

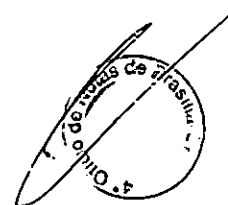
Contrato SRM nº 4400C03971

Atendimento Nível 2 (continuação)

Disciplina	Atividade	Tarefa	Regime de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço
Plataforma Baixa (Windows/Linux)	Elaborar scripts para automação de tarefas operacionais	Elaborar scripts em Python, Perl, Power Shell, shell script e Expect para automação de tarefas no Rundeck baseado em orientações dos técnicos do BNDES	12x5	Dentro do prazo definido em comum acordo entre o BNDES e a Contratada
	Configurar serviços	Incluir, alterar e excluir entradas nos serviços básicos de rede, tais como DNS, DHCP, dentre outros	12x5	Em até 2h
	Configurar máquinas virtuais	Criar e excluir máquinas virtuais	12x5	Em até 6h
		Alterar configuração de parâmetros de máquinas virtuais (CPU, memória, disco, etc.)	12x5	
	Operar bancos de dados	Instalar e configurar bancos de dados	12x5	Dentro do prazo definido em comum acordo entre o BNDES e a Contratada
		Executar scripts em bancos de dados	12x5	
		Monitoração de cargas de trabalho e desempenho de bancos de dados	12x5	Emissão diária do Relatório Operacional de Banco de Dados, até às 11:00 do dia subsequente
		Realizar verificações diárias (checklists) de rotinas de administração de bancos de dados	12x5	
	Aplicar de patches e atualizações de servidores	Planejar, preparar e aplicar patches e atualizações de softwares e sistemas operacionais Windows e Linux, sob demanda das equipes técnicas do BNDES	24x7	Dentro do prazo definido em comum acordo entre o BNDES e a Contratada

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Carr. pos Tsuchida
Advogada
AJ1/DEMIC/GLIC2





Classificação: Documento Oportivo (conformis Lei 13.303/2015)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

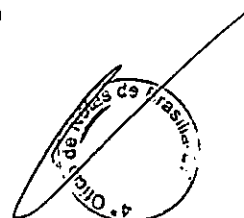
Contrato SRM nº 4400003971


108
mg**Gestão da Qualidade**

Disciplina	Atividade	Tarefa	Regime de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço
Qualidade	Auditar os atendimentos realizados	Realizar auditoria dos registros de atendimento, com o objetivo de aferir a observância dos procedimentos definidos e identificar oportunidades de melhoria no atendimento, relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e completude das informações de trabalho, uso da linguagem escrita, uso da ferramenta de registro, etc.	12x5	Todas as auditorias realizadas devem possuir evidências, as quais devem constar do Relatório de Gestão da Qualidade, a ser emitido mensalmente até o dia 15 do mês subsequente
		Manter, de forma sistematizada, evidências das auditorias realizadas sobre os registros de atendimento, com informações sobre o auditor, o auditado, resultados da auditoria, recomendações e/ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas	12x5	
	Verificar a necessidade de ações de melhoria operacional	Propor, caso necessário, ações de melhoria para o processo de atendimento e prestação dos serviços, incluindo treinamentos técnicos e comportamentais	12x5	Emissão mensal do Relatório de Gestão da Qualidade, até o dia 15 do mês subsequente
	Manter a documentação de procedimentos operacionais	Criar/alterar/excluir procedimentos na Base de Conhecimento	12x5	Em até 6h
		Revisão de procedimentos expirados na Base de Conhecimento	12x5	Dentro do prazo definido em comum acordo entre o BNDES e a Contratada (prazo de expiração de procedimentos)
		Registrar e evidenciar todas as alterações na Base de Conhecimento e controlar prazos de expiração de procedimentos	12x5	Emissão mensal do Relatório de Controle de Procedimentos, até o dia 15 do mês subsequente
	Manter informações sobre a prestação dos serviços	Manter atualizado o catálogo de serviços prestados ao BNDES pela Contratada, bem como os grupos de atendimento a estes serviços e os profissionais alocados a cada um destes grupos.	12x5	Emissão mensal do Relatório do Catálogo dos Serviços, até o dia 15 do mês subsequente

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Extensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p style="text-align: right;">OCS nº 309/2019</p> <p style="text-align: right;">Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

ANEXO I.C – INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

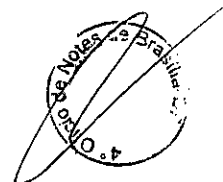
1. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO


1.1 Os indicadores a serem utilizados por cada serviço e seus respectivos fatores de ajuste de pagamento estão descritos a seguir:

Atendimento Nível 1			
Identificador do Indicador	Nome do Indicador	Descrição do Indicador	Fator de Ajuste de Pagamento
ATN1-01	Índice de atendimentos realizados dentro do prazo	Razão entre o número de solicitações designadas à equipe de Atendimento Nível 1 e concluídas dentro dos tempos máximos de solução descritos no Catálogo de Serviços (constante no Anexo I.B)9.8e o total de solicitações designadas à equipe de Atendimento Nível 1, em termos percentuais (%).	FAP-1
ATN1-02	Índice de repasses indevidos	Razão entre o número de solicitações encaminhadas para outras equipes por erro na identificação da equipe responsável ou na categorização da solicitação (no caso de encaminhamentos automáticos), e o total de solicitações designadas para o Atendimento Nível 1 e encaminhadas para outras equipes, em termos percentuais (%).	FAP-2
ATN1-03	Índice de Qualidade do Atendimento	Razão entre o número de solicitações designadas ao Atendimento Nível 1 que foram consideradas, pela auditoria da equipe de Gestão da Qualidade, atendidas corretamente, conforme item 11.8 do Anexo I, sobre o total de solicitações auditadas e designadas ao Atendimento Nível 1, em termos percentuais (%).	FAP-3
ATN1-04	Quantidade de relatórios operacionais entregues fora do prazo	Quantidade de relatórios operacionais relacionados ao grupo de Atendimento Nível 1 entregues fora dos prazos acordados, conforme periodicidades descritas no Catálogo de Serviços (constante no Anexo I.B, em termos absolutos.	FAP-4

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



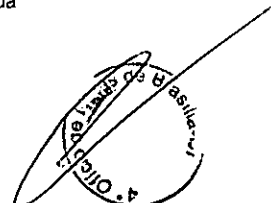
	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---


Atendimento Nível 1 (continuação)			
Identificador do Indicador	Nome do Indicador	Descrição do Indicador	Fator de Ajuste de Pagamento
ATN1-05	Tempo médio de resolução de solicitações	Tempo total (em minutos) de resolução de solicitações concluídas pelo Atendimento Nível 1 dividido pelo total de solicitações concluídas pelo Atendimento Nível 1.	FAP-5
ATN1-06	Quantidade de tarefas entregues fora do prazo acordado	Quantidade de tarefas relacionadas ao grupo de Atendimento Nível 1 entregues fora dos prazos acordados entre BNDES e Contratada, em termos absolutos.	FAP-4

Atendimento Nível 2			
Identificador do Indicador	Nome do Indicador	Descrição do Indicador	Fator de Ajuste de Pagamento
ATN2-01	Índice de atendimentos realizados dentro do prazo	Razão entre o número de solicitações designadas à equipe de Atendimento Nível 2 e concluídas dentro dos tempos máximos de solução descritos no Catálogo de Serviços (constante no Anexo I.B e o total de solicitações designadas à equipe de Atendimento Nível 2, em termos percentuais (%).	FAP-1
ATN2-02	Índice de repasses indevidos	Razão entre o número de solicitações encaminhadas para outras equipes por erro na identificação da equipe responsável ou na categorização da solicitação (no caso de encaminhamentos automáticos), e o total de solicitações designadas para o Atendimento Nível 2 e encaminhadas para outras equipes, em termos percentuais (%).	FAP-2
ATN2-03	Índice de Qualidade do Atendimento	Razão entre o número de solicitações designadas ao Atendimento Nível 2 que foram consideradas, pela auditoria da equipe de Gestão da Qualidade, atendidas corretamente, conforme item 11.8 do Anexo I, sobre o total de solicitações auditadas e designadas ao Atendimento Nível 2, em termos percentuais (%).	FAP-3
ATN2-04	Quantidade de relatórios operacionais entregues fora do prazo	Quantidade de relatórios operacionais relacionados ao grupo de Atendimento Nível 2 entregues fora dos prazos acordados, conforme periodicidades descritas no Catálogo de Serviços (constante no Anexo I.B, em termos absolutos.	FAP-4

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

111 mg.

Atendimento Nível 2 (continuação)			
Identificador do Indicador	Nome do Indicador	Descrição do Indicador	Fator de Ajuste de Pagamento
ATN2-05	Tempo médio de resolução de solicitações	Tempo total (em minutos) de resolução de solicitações concluídas pelo Atendimento Nível 2 dividido pelo total de solicitações concluídas pelo Atendimento Nível 2.	FAP-5
ATN2-06	Quantidade de tarefas entregues fora do prazo acordado	Quantidade de tarefas relacionadas ao grupo de Atendimento Nível 2 entregues fora dos prazos acordados entre BNDES e Contratada, em termos absolutos.	FAP-4

Gestão da Qualidade			
Identificador do Indicador	Nome do Indicador	Descrição do Indicador	Fator de Ajuste de Pagamento
GQUA-01	Índice de solicitações auditadas	Razão entre o número de solicitações auditadas pela Gestão da Qualidade e o total de solicitações concluídas, que tiveram atuação das equipes de Atendimento Nível 1 e Atendimento Nível 2, em termos percentuais (%).	FAP-6
GQUA-02	Quantidade de auditorias realizadas de forma incorreta	Quantidade de solicitações auditadas e avaliadas de forma incorreta pela Gestão da Qualidade em quaisquer quesitos de avaliação, conforme item 11.8 do Anexo I, em termos absolutos.	FAP-7

1.2 A tabela a seguir descreve os Fatores de Ajuste de Pagamento citados no item 1.1, as metas esperadas para cada um dos indicadores associados a estes fatores de ajuste, bem como os percentuais a serem decrementados do pagamento mensal em caso de descumprimento destas metas. O desconto será aplicado de forma individual e cumulativa a cada um dos indicadores. O detalhamento dos ajustes e da multa está descrito nos itens 19.1 e 20.1.2.b do Anexo I (Termo de Referência), respectivamente. Os percentuais de ajustes de pagamento estão sujeitos, ainda, à progressão descrita no item 11.14 do Anexo I (Termo de Referência).

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

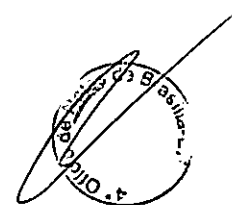
OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971


Identificador do Fator de Ajuste de Pagamento	Valor Apurado	Classificação	Fator de Ajuste de Pagamento
FAP-1	Maior ou igual a 95,00%	Esperado	0,0%
	Entre 90,00% e 94,99%	Baixo Impacto	0,5%
	Entre 70,00% e 89,99%	Médio Impacto	1,0%
	Menor que 70,00%	Alto Impacto	1,0% + multa
FAP-2	Menor ou igual a 2,00%	Esperado	0,0%
	Entre 2,01% e 4,00%	Baixo Impacto	0,5%
	Entre 4,01% e 10,00%	Médio Impacto	1,0%
	Maior que 10,00%	Alto Impacto	1,0% + multa
FAP-3	Maior ou igual a 90,00%	Esperado	0,0%
	Entre 80,00% e 89,99%	Baixo Impacto	0,5%
	Entre 60,00% e 79,99%	Médio Impacto	1,0%
	Menor que 60,00%	Alto Impacto	1,0% + multa
FAP-4	0	Esperado	0,0%
	1 a 3	Baixo Impacto	0,5%
	4 a 9	Médio Impacto	1,0%
	Acima de 9	Alto Impacto	1,0% + multa
FAP-5	Menor ou igual a 45min	Esperado	0,0%
	Entre 45min e 59min	Baixo Impacto	0,5%
	Entre 1h00min e 1h59min	Médio Impacto	1,0%
	Acima de 2h00min	Alto Impacto	1,0% + multa
FAP-6	Maior ou igual a 20,00%	Esperado	0,0%
	Entre 10,00% e 19,99%	Baixo Impacto	0,5%
	Entre 5,00% e 9,99%	Médio Impacto	1,0%
	Menor que 5,00%	Alto Impacto	1,0% + multa
FAP-7	0	Esperado	0,0%
	1 a 10	Baixo Impacto	2,0%
	11 a 30	Médio Impacto	5,0%
	Acima de 30	Alto Impacto	5,0% + multa

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



113
mg

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.203/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

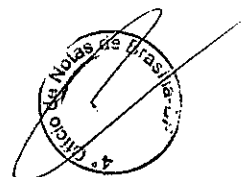
ANEXO I.D – ESTIMATIVA DOS VOLUMES DOS SERVIÇOS


1. ESTIMATIVA DOS VOLUMES DOS SERVIÇOS

- 1.1 A volumetria aqui descrita tem por objetivo fornecer uma visão histórica do volume de serviços demandados no escopo do objeto desta contratação, bem como do esforço associado à sua execução e, assim, auxiliando os licitantes na elaboração de suas propostas.
- 1.2 O levantamento que subsidiou estas estimativas foi realizado no período de 01/03/2018 a 28/02/2019, equivalente a 1 (um) ano de execução contratual.
- 1.3 Os quantitativos apresentados não vinculam de forma alguma a futura demanda dos serviços pelo BNDES à Contratada, servindo apenas como parâmetro histórico. Algumas tarefas constantes do Catálogo de Serviços apresentado no Anexo I.B não estão representadas no levantamento pelo fato de não serem escopo do contrato vigente à época da amostragem.
- 1.4 Os volumes mensais dos serviços, considerados para a dimensão corrente do ambiente tecnológico do BNDES, discriminada no Anexo I.A, são descritos na tabela seguir:

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

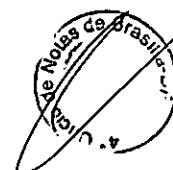


	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

Atendimento Nível 1				
Disciplina	Atividade	Tarefa	Quantidade média mensal de atendimentos	Tempo médio de atendimento (em minutos)
Apoio Logístico	Operar fitoteca e mídias magnéticas	Realizar, mensalmente, conferência entre o inventário de cartuchos do BNDES e o inventário de cartuchos da prestadora de guarda de mídias, visando identificar e corrigir eventuais inconsistências	1	120
		Registrar incidentes ocorridos com o subsistema de fitoteca e virtualização de fitas ou suas conexões	3	15
		Inserir e remover cartuchos de fita no subsistema de fitoteca	60	60
		Separar e conferir os cartuchos a movimentar com o relatório gerado pelo sistema de administração da fitoteca do BNDES; entregando os volumes a enviar e recebendo aqueles que retornaram		
		Controlar a entrada e saída de cartuchos de fita para o serviço de cofre externo, registrando inconsistências entre o relatório de envio e recebimento e os cartuchos efetivamente transportados		
		Manter o controle dos cartuchos armazenados no BNDES dentro e fora do sistema de fitoteca e dos cartuchos localizados no cofre externo		
		Abrir e acompanhar a execução e conclusão de chamados técnicos de hardware	5	15
	Acompanhar visitas técnicas ao Datacenter	Acompanhar e registrar visitas técnicas ao Datacenter.	6	90
	Controlar estoque de materiais	Controlar o estoque de equipamentos e suprimentos relacionados à operação	2	15
Backup	Configurar rotinas de backup de servidores	Incluir/remover servidores no serviço de backup, configurando rotinas periódicas de backup	10	54
		Alterar configuração de rotinas de backup dos servidores	2	28
	Atender solicitações de backup e restauração	Atender solicitações de recuperação de arquivos, pastas e caixas postais a partir do backup dos servidores	5	8
		Atender solicitações de backup e/ou restauração de dados	5	360
	Testar mídias	Executar procedimentos periódicos definidos para testes de mídias	32	60

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

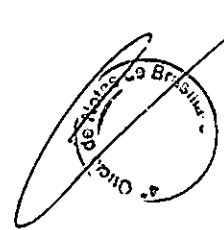
Contrato SRM nº 44000C3971

Atendimento Nível 1 (continuação)

Disciplina	Atividade	Tarefa	Quantidade média mensal de atendimentos	Tempo médio de atendimento (em minutos)
Monitoração	Configurar e manter a monitoração de infraestrutura e de serviços de TI	Cadastrar e manter ativos de TI nas ferramentas de monitoramento	13	30
		Configurar janelas de manutenção nas ferramentas de monitoramento	34	15
	Monitorar infraestrutura do Datacenter	Notificar anomalias operacionais à equipe de manutenção do Datacenter	5	15
		Gerenciar janelas de manutenção da infraestrutura do Datacenter	20	5
Plataforma Baixa (Windows/Linux)	Executar scripts automatizados	Executar scripts operacionais automatizados, com configuração dos parâmetros de entrada e envio dos resultados para o usuário solicitante	540	30
	Executar tarefas operacionais diversas	Criar usuários de serviços e grupos do Active Directory (AD)	10	15
		Conceder permissões a usuários e grupos em diretórios do NAS	10	30
		Realizar downloads e uploads de arquivos em servidores	20	15
		Gerar certificados digitais para autorização de acesso a sistemas corporativos	5	30
		Executar procedimentos específicos em servidores Windows/Linux	625	10
		Realizar atualizações de aplicações diversas, baseadas em procedimentos operacionais existentes	10	15
	Monitorar e restaurar serviços e infraestrutura de TI	Reportar e encaminhar eventos de responsabilidade do BNDES às suas respectivas equipes técnicas	50	20
		Executar procedimentos operacionais de restauração ou de soluções de contorno de serviços e infraestrutura de TI		
		Emitir relatório de controle de chamados	1	15

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

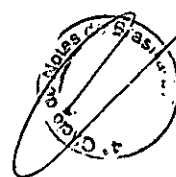
Contrato SRM nº 44000C3971

Atendimento Nível 2


Disciplina	Atividade	Tarefa	Quantidade média de Atendimentos por mês	Tempo médio de atendimento (em minutos)
Backup	Acompanhar operação das execuções de backups	Acompanhar indicadores do serviço de backup	30	240
		Acompanhar e garantir a execução dos backups dos servidores e registrar incidentes ocorridos		
	Tratar erros das execuções de backups	Identificar falhas em processamento de backups		
		Notificar para as equipes do BNDES os objetos que não puderam ser copiados e providenciar o reprocessamento, de acordo com os procedimentos definidos		
Monitoração	Configurar e manter a monitoração de infraestrutura e de serviços de TI	Elaborar e manter templates de monitoramento de ativos de acordo com os controles ou regras estabelecidas pelos solicitantes	8	180
		Elaborar e manter mapas dos diversos serviços providos pela infraestrutura de TI do BNDES	2	120
Preparo da Produção	Realizar configurações de acesso ao mainframe	Configurar perfis de acesso ao mainframe no RACF e no AOL	70	15
		Redefinir senhas de acesso dos usuários	20	10
	Criar e manter aplicações no sistema de agendamento de rotinas (job scheduling) e nos sistemas de apoio à implantação	Verificar a adequação das aplicações às normas de padronização de aplicações e seus componentes	26	30
		Criar e manter aplicações, tarefas e dependências no sistema de agendamento de rotinas (job scheduling), registrando as operações realizadas		
		Criar e manter aplicações e objetos nos sistemas de apoio à implantação e associar objetos às aplicações, registrando as operações realizadas		
	Implantar objetos utilizando os sistemas de apoio à implantação	Verificar se o objeto a ser implantado está devidamente documentado em Manual de Implantação	693	30
		Implantar novas versões de objetos		
		Remover objetos implantados		

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



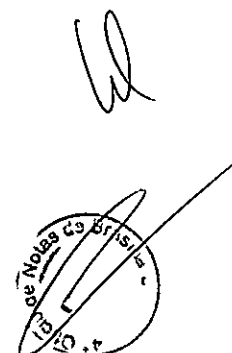
917 mg.


	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>Classificação: Documento Oportivo (conforme Lei 15.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> </div> <div style="text-align: right;"> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p> </div> </div>
---	---

Atendimento Nível 2 (continuação)				
Disciplina	Atividade	Tarefa	Quantidade média de atendimentos por mês	Tempo médio de atendimento (em minutos)
Operação da Produção	Acompanhar a execução do Plano de Produção (plataforma alta e plataforma baixa)	Monitorar, controlar e atualizar a execução do plano diário de produção do sistema de agendamento de rotinas (<i>job scheduling</i>)	60	15
		Registrar ocorrências de atraso no plano de produção, acompanhadas de justificativa e registros de incidentes		
		Executar rotinas periódicas e rotinas sob demanda nos consoles TSO e SAG/Complete do Mainframe, de acordo com procedimentos operacionais definidos	1646	5
		Verificar rotinas em erro e executar procedimentos de recuperação e reprocessamento	643	15
		Atender à solicitações de intervenção no plano de produção para incluir, alterar ou cancelar rotinas;	60	15
	Gerenciar os recursos computacionais do computador de grande porte (mainframe)	Monitorar a console do computador de grande porte, observando quaisquer anormalidades que possam afetar sua operação e tomando as medidas necessárias para restabelecimento da normalidade operacional	Requer acompanhamento contínuo	Requer acompanhamento contínuo
		Verificar a disponibilidade das unidades de processamento (CPUs do Mainframe), dos ambientes (partições), das unidades de processamento (FTAs) e dos serviços do sistema operacional, tomando as medidas necessárias em caso de anormalidades operacionais		

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2

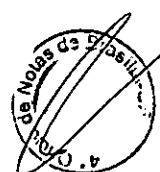


	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

Atendimento Nível 2 (continuação)				
Disciplina	Atividade	Tarefa	Quantidade média de atendimentos por mês	Tempo médio de atendimento (em minutos)
Plataforma Baixa (Windows/Linux)	Elaborar scripts para automação de tarefas operacionais	Elaborar scripts em python, perl, power shell, shell script e expect para automatização de tarefas no Rundeck baseado em orientações dos técnicos do BNDES	4	960
	Configurar serviços	Incluir, alterar e excluir entradas nos sistemas DNS, DHCP entre outros	25	15
	Configurar máquinas virtuais	Criar e excluir máquinas virtuais	20	150
		Alterar configuração de parâmetros de máquinas virtuais (CPU, memória, disco, etc.)	20	30
	Operar bancos de dados	Instalar e configurar bancos de dados	5	360
		Executar scripts em bancos de dados	407	10
		Monitoração de cargas de trabalho e desempenho de banco de dados	30	60
		Realizar verificações diárias (checklists) de rotinas de administração de bancos de dados		
	Aplicar de patches e atualizações de servidores	Planejar, preparar e aplicar patches e atualizações de softwares e sistemas operacionais Windows e Linux, sob demanda das equipes técnicas do BNDES	1 atualização geral de SO Windows e Linux a cada 3 meses	40h para planejamento + 80h para preparação + 60h para execução

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Essencial (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400063971

Gestão da Qualidade

Disciplina	Atividade	Tarefa	Quantidade média de atendimentos por mês	Tempo médio de atendimento (em minutos)
Qualidade	Auditar os atendimentos realizados	Realizar auditoria dos registros de atendimento, com o objetivo de aferir a observância dos procedimentos definidos e identificar oportunidades de melhoria no atendimento, relacionadas ao preenchimento dos campos, precisão e completude das informações de trabalho, uso da linguagem escrita, uso da ferramenta de registro, etc.	806	30
		Manter, de forma sistematizada, evidências das auditorias realizadas sobre os registros de atendimento, com informações sobre o auditor, o auditado, resultados da auditoria, recomendações e/ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas.		
	Verificar a necessidade de ações de melhoria operacional	Propor, caso necessário, ações de melhoria para o processo de atendimento, incluindo treinamentos técnicos e comportamentais	4	60
	Manter a documentação de procedimentos operacionais	Criar/alterar/excluir procedimentos na Base de Conhecimento	27	60
		Revisão de procedimentos expirados na Base de Conhecimento		
		Registrar e evidenciar todas as alterações na Base de Conhecimento e controlar prazos de expiração de procedimentos		
	Manter informações sobre a prestação dos serviços	Manter atualizado o catálogo dos serviços prestados ao BNDES pela Contratada, bem como os grupos de atendimento a estes serviços e os profissionais alocados a cada um destes grupos.	1	120

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971

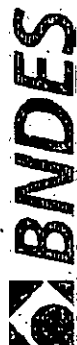
120
mg

ANEXO II – PROPOSTA

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

H
Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

W
K
Ofício de Notas da Brasília

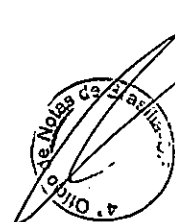


Anexo II - Proposta

PROPOSTA DE PREÇOS

TOTAL DE PIC (30 MESES) (A)	VALOR DO PIC (B)	VALOR TOTAL POR PIC (30 MESES) (C = A x B)	VALOR TOTAL POR FATO GERADOR (30 MESES) (D)	VALOR GLOBAL (30 MESES) (E = C + D)
R\$ 32.923.913	R\$ 0,42013	R\$ 13.832.256,30	R\$ 3.167.727,81	R\$ 16.999.984,11

4



Hanna Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

121
mg



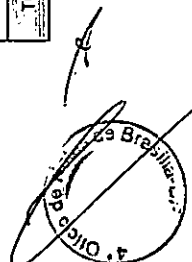
Anexo II - Proposta

PLANILHA RESUMO DA PROPOSTA PARA CADA PERFIL

Perfil Profissional - Atendimento Nivel 1	Pagamento por PIC	Pagamento por fato gerador	Valor Total (PIC + fato gerador)	Quantitativo de Profissionais
Técnico de Atendimento Nivel 1 - Grupo A	43.607,19	9.116,64	52.723,83	12
Técnico de Atendimento Nivel 1 - Grupo B	42.978,73	9.215,99	52.194,72	10
Técnico de Atendimento Nivel 1 - Grupo C	0,00	0,00	0,00	0
Técnico de Atendimento Nivel 1 - Grupo D	0,00	0,00	0,00	0
TOTAL NIVEL 1	86.585,92	18.332,63	104.918,55	22

Perfil Profissional - Atendimento Nivel 2	Pagamento por PIC	Pagamento por fato gerador	Valor Total (PIC + fato gerador)	Quantitativo de Profissionais
Técnico de Atendimento Nivel 2 - Grupo A	83.258,47	19.895,49	103.153,96	12
Técnico de Atendimento Nivel 2 - Grupo B	70.098,65	16.326,65	86.425,30	8
Técnico de Atendimento Nivel 2 - Grupo C	0,00	0,00	0,00	0
Técnico de Atendimento Nivel 2 - Grupo D	0,00	0,00	0,00	0
TOTAL NIVEL 2	153.357,12	36.222,15	189.579,27	20

Perfil Profissional - Supervisor de Atendimento	Pagamento por PIC	Pagamento por fato gerador	Valor Total (PIC + fato gerador)	Quantitativo de Profissionais
Supervisor de Atendimento - Grupo A	41.215,97	9.879,88	51.095,85	4
Supervisor de Atendimento - Grupo B	24.932,45	6.039,16	30.971,60	2
Supervisor de Atendimento - Grupo C	0,00	0,00	0,00	0
Supervisor de Atendimento - Grupo D	0,00	0,00	0,00	0
TOTAL NIVEL 2	66.148,42	15.919,03	82.067,45	6



Handwritten signature/initials

Hanna Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC-GLIC2

122
mg

Perfil Profissional - Gestão da Qualidade	Pagamento por PIC	Pagamento por fato gerador	Valor Total (PIC + fato gerador)	Quantitativo de Profissionais
Técnico de Gestão da Qualidade	21.838,69	4.704,24	26.542,93	4
Supervisor de Gestão da Qualidade	21.164,28	4.986,31	26.150,59	2
TOTAL GESTÃO DA QUALIDADE	43.002,98	9.690,54	52.693,52	

Perfil Profissional - Supervisor Geral	Pagamento por PIC	Pagamento por fato gerador	Valor Total (PIC + fato gerador)	Quantitativo de Profissionais
Supervisor Geral	17.687,74	4.308,39	21.996,13	1
TOTAL SUPERVISOR GERAL	17.687,74	4.308,39	21.996,13	1

INFRAESTRUTURA DE TIC	78,00
-----------------------	-------

VALOR MENSAL - POR PIC (A)	368.860,17
VALOR MENSAL - POR FATO GERADOR (B)	84.472,74
VALOR MENSAL (C = A + B)	453.332,91

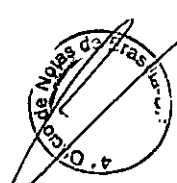
VIGÊNCIA CONTRATUAL em meses (D)	30
RESERVA FUTURA (E)	25%

VALOR TOTAL - POR PIC (F = A x D x (1 + E))	13.832.256,30
VALOR TOTAL - POR FATO GERADOR (G = B x D x (1 + E))	3.167.727,81
VALOR GLOBAL (H = F + G)	16.999.984,11

Quantitativo Total de Profissionais

Hanna Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC-GLIC2

122
mg





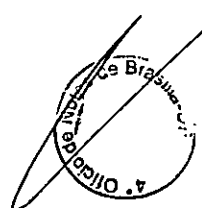
Anexo II - Proposta

Item	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Mensal (R\$)
Item	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Mensal (R\$)	Valor Mensal (R\$)
Manutenção	1	127.542	127.542	53.584,22	53.584,22
Manutenção	409	45	18.405	18,91	7.732,49
Manutenção	97	634	61.498	266,38	25.837,15
Manutenção	81	731	59.211	307,12	24.876,32
Manutenção	540	152	82.080	63,86	34.484,27
Manutenção	10	5.922	59.220	2.488,01	24.880,10
Manutenção	1	27.330	27.330	11.482,15	11.482,15
Manutenção	543	179	97.187	75,20	40.815,36
Manutenção	18.858	6	113.154	2,52	47.530,39
Manutenção	68.326	1	68.326	0,42	26.705,80
Manutenção	117	701	82.017	294,51	34.457,80
Manutenção	1	81.991	81.991	34.446,98	34.446,98
Manutenção	1	1.097.459	1.097.459	40.077,45	40.077,45

OBS: Os valores em Real, por item, estão considerando o valor do PIC com 5 (cinco) casas decimais. Por conta dessa arredondamento, poderá ser verificada alguma discrepância entre este valor mensal e o valor mensal por PIC, calculado na aba "VALOR TOTAL DA PROPOSTA".

W

A



Hanna Tsuchida
Advogada
AJ11/DELIC/CLIC2

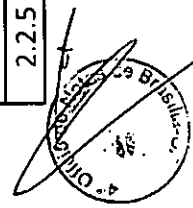
124
mg



PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - PAGAMENTO PELO FATO GERADOR

Pagamento pelo Fato Gerador - alínea "a" do Inciso V do Art. 8º - Decreto Nº 9.507, de 21 de Setembro de 2018*

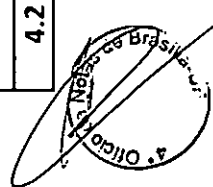
Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)		Técnico de Atendimento Nível 1
1ª PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Módulo 1 - Composição da Remuneração		
1.1	Salário-Base	1.841,52
1.2	Adicional de Periculosidade	0,00
1.3	Adicional de Insalubridade	0,00
1.4	Adicional Noturno	0,00
1.5	Adicional de Hora Noturna Reduzida	0,00
1.6	Outros (especificar na tabela abaixo)	0,00
Total Módulo 1		1.841,52
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
2.1.1	13º (décimo terceiro) Salário	153,46
2.1.2	Adicional de Férias	51,15
2.1.3	Incidência do Submódulo 2.2 sobre 13 salário e férias	31,70
Subtotal 2.1		236,31
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Valor (R\$)
2.2.1	INSS	0,00
2.2.2	Salário Educação	46,04
2.2.3	RAT Ajustado	31,17
2.2.4	SESC ou SESI	27,62
2.2.5	SENAI - SENAC	18,42



[Handwritten signature]

125
mg
Hanna Tsuchida
Advogada
A.J.11/DELIC/CLUC2

2.2.6	SEBRAE		0,60%	11,05
2.2.7	INCRA		0,20%	3,68
2.2.8	FGTS		8,00%	147,32
Subtotal 2.2				285,30
2.3	Benefícios Mensais e Diários			Valor (R\$)
2.3.1	Transporte			39,51
2.3.2	Auxílio-Refeição/Alimentação			375,85
2.3.3	Assistência médica e odontológica			206,10
2.3.4	Auxílio Funeral			6,50
2.3.5	Outros (especificar na tabela abaixo)			0,00
Subtotal 2.3				627,96
Total Módulo 2				1.149,57
Módulo 3 - Provisão para Rescisão				
3	Provisão para Rescisão	Rotatividade		Valor (R\$)
3.1	Aviso Prévio Indenizado		18,23%	7,26
3.2	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		10,00%	0,58
3.3	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado			7,37
3.4	Aviso Prévio Trabalhado		90,00%	15,24
3.5	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			2,36
3.6	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado			66,29
Total Módulo 3				99,10
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
4.1	Ausências Legais	Número de dias		Valor (R\$)
4.1.1	Férias		75,00	257,00
4.1.2	Ausências Legais		-	-
4.1.3	Licença-Paternidade		-	-
4.1.4	Ausência por acidente de trabalho		-	-
4.1.5	Afastamento Maternidade		-	-
4.1.6	Outros (especificar)			-
Subtotal 4.1				257,00
4.2	Intrajornada			Valor (R\$)



[Handwritten signature]

126 mg

tt

4.2.1	Intervalo para repouso e alimentação		
		Subtotal 4.2	0,00
		Total Módulo 4	257,00
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
5.1	Uniformes		33,33
5.2	Materiais e produtos		
5.3	Máquinas e Equipamentos		
5.4	Licença IBM Domino Enterprise Client Access License Authorized User License + SW Subscription & Support (conforme item 8.4.2 da ET)		45,52
5.5	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
		Total Módulo 5	78,85
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
6.1	Custos Indiretos	3,68%	126,04
6.2	Lucro	0,50%	17,76
6.3	Tributos	18,75%	823,31
6.3.1	ISS	5,00%	219,68
6.3.2	COFINS	7,60%	333,92
6.3.3	PIS	1,65%	72,50
6.3.4	INSS (Incidência sobre o faturamento (Lei 12.546/2011 e da MP 563/2012))	4,50%	197,71
		Total Módulo 6	967,61
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição da Remuneração		1.841,52
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		1.149,57
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		99,10
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		257,00
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		78,85
		Subtotal (1 + 2 + 3 + 4 + 5)	3.426,04
6	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro		967,61

4ª Oficial
Nº 55.555-55
Belo Horizonte

4

27 mg.

Hanna Tsuchida
Advogada
A.11/DELIC-GLIC.2

3. QUADRO-RESUMO DO PAGAMENTO MENSAL		Valor Total por Empregado	4.393,65
Valor Total por Empregado			4.393,65
Provisão para férias, 13º salário, ausências legais, Rescisão (2.1.3,4.1)			592,41
Custos Indiretos		3,68%	21,79
Lucro		0,50%	3,07
Tributos		18,75%	142,45
Quantidade de Profissionais			12
Pagamento por fato gerador			9.116,64
Pagamento por PIC			43.607,19

* os valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados da contratada que participarem da execução dos serviços contratados serão efetuados pela contratante à contratada somente na ocorrência do fato gerador

1.6 Composição da Remuneração (Outros)		VALOR (R\$)
1	Descrição	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		

4º Ofício
 [Assinatura]
 20

128
 Hanna Tsuchida
 Advogada
 A 11/DELIC/GLIC2

14		
15		
TOTAL		0,00

2.3.5	Benefícios Mensais e Diários	
	Descrição	VALOR (R\$)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

5.5	Insumos Diversos	
	Descrição	VALOR (R\$)
1		
2		
3		
4		
5		
6		

 A 60

7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
 Hanna Tsuchida
 Advogada
 OAB RJ 130



PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - PAGAMENTO PELO FATO GERADOR

Pagamento pelo Fato Gerador - alínea "a" do Inciso V do Art. 8º - Decreto Nº 9.507, de 21 de Setembro de 2018*

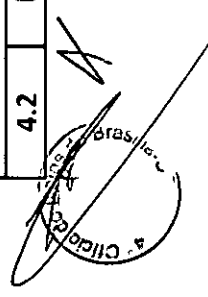
Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)			Técnico de Atendimento Nível 1
1. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
Módulo 1 Composição da Remuneração			
Composição da Remuneração			Valor (R\$)
1.1	Salário-Base		1.841,52
1.2	Adicional de Periculosidade		0,00
1.3	Adicional de Insalubridade		0,00
1.4	Adicional Noturno	22,86%	420,92
1.5	Adicional de Hora Noturna Reduzida		0,00
1.6	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
Total Módulo 1			2.262,44
Módulo 2 Encargos, Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			Valor (R\$)
2.1.1	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	188,54
2.1.2	Adicional de Férias	2,78%	62,85
2.1.3	Incidência do Submódulo 2.2 sobre 13 salário e férias	15,49%	38,95
Subtotal 2.1			290,34
GPS, FGTS e outras contribuições			Valor (R\$)
2.2.1	INSS	0,00%	0,00
2.2.2	Salário Educação	2,50%	56,56
2.2.3	RAT Ajustado	1,69%	38,29
2.2.4	SESC ou SESI	1,50%	33,94
2.2.5	SENAI - SENAC	1,00%	22,62

40

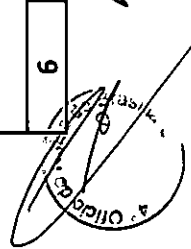


H
Hanna Tsuchida
Advogada
11 DELIC/GLIC2
131 mg


2.2.6	SEBRAE		0,60%	13,57
2.2.7	INCRA		0,20%	4,52
2.2.8	FGTS		8,00%	181,00
Subtotal 2.2				350,50
2.3	Benefícios Mensais e Diários			Valor (R\$)
2.3.1	Transporte			39,51
2.3.2	Auxílio-Refeição/Alimentação			375,85
2.3.3	Assistência médica e odontológica			235,20
2.3.4	Auxílio Funeral			9,01
2.3.5	Outros (especificar na tabela abaixo)			0,00
Subtotal 2.3				659,57
Total Módulo 2				1.300,41
Módulo 3 - Provisão para Rescisão				
3	Provisão para Rescisão	Rotatividade		Valor (R\$)
3.1	Aviso Prévio Indenizado		18,23%	8,92
3.2	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		10,00%	0,71
3.3	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado			9,05
3.4	Aviso Prévio Trabalhado		90,00%	18,72
3.5	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			2,90
3.6	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado			81,45
Total Módulo 3				121,75
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
4.1	Ausências Legais		Número de dias	Valor (R\$)
4.1.1	Férias		75,00	306,54
4.1.2	Ausências Legais		-	-
4.1.3	Licença-Paternidade		-	-
4.1.4	Ausência por acidente de trabalho		-	-
4.1.5	Afastamento Maternidade		-	-
4.1.6	Outros (especificar)		-	-
Subtotal 4.1				306,54
4.2	Intrajornada			Valor (R\$)



4.2.1	Intervalo para repouso e alimentação		
		Subtotal 4.2	0,00
		Total Módulo 4	306,54
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
5.1	Uniformes		33,33
5.2	Materiais e produtos		0,00
5.3	Máquinas e Equipamentos		0,00
5.4	Licença IBM Domino Enterprise Client Access License Authorized User License + SW Subscription & Support (conforme item 8.4.2 da ET)		45,52
5.5	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
		Total Módulo 5	78,85
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
6.1	Custos Indiretos	3,68%	149,73
6.2	Lucro	0,50%	21,10
6.3	Tributos	18,75%	978,65
6.3.1	ISS	5,00%	260,97
6.3.2	COFINS	7,60%	396,68
6.3.3	PIS	1,65%	86,12
6.3.4	INSS (Incidência sobre o faturamento (Lei 12.546/2011 e da MP 563/2012))	4,50%	234,88
		Total Módulo 6	1.149,48
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição da Remuneração		2.262,44
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		1.300,41
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		121,75
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		306,54
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		78,85
		Subtotal (1 + 2 + 3 + 4 + 5)	4.069,99
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		1.149,48



133


 Hanna Tsuchida
 Advogada
 OAB/SP 11.000.000-00 DELIC-GLIC2

3. QUADRO-RESUMO DO PAGAMENTO MENSAL		Valor Total por Empregado	5.219,47
Valor Total por Empregado			5.219,47
Provisão para férias, 13º salário, ausências legais, Rescisão (2.1,3,4.1)			718,63
Custos Indiretos	3,68%		26,44
Lucro	0,50%		3,73
Tributos	18,75%		172,80
Quantidade de Profissionais			10
Pagamento por fato gerador			9.215,99
Pagamento por PIC			42.978,73

* os valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados da contratada que participarem da execução dos serviços contratados serão efetuados pela contratante à contratada somente na ocorrência do fato gerador

Composição da Remuneração (Outros)		VALOR (R\$)
16	Descrição	
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		


[Handwritten signature]

[Circular stamp: Ollivier, Nogueira & Associados]

14		
15		
TOTAL		0,00

2.3.5	Benefícios Mensais e Diários		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
TOTAL			0,00

5.5	Insumos Diversos		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			


 H. G. P.

135 mg.
 Hanna Tsuchida
 Advogada
 OJ11/DELIC/GLIC2

7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Hanna Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

136
mg.

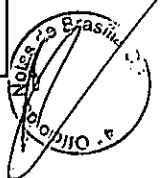


PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - PAGAMENTO PELO FATO GERADOR

Pagamento pelo Fato Gerador - alínea "a" do Inciso V do Art. 8º - Decreto Nº 9.507, de 21 de Setembro de 2018*

Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	Técnico de Atendimento Nível 2
--	--------------------------------

1. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			Valor (R\$)
Módulo 1 - Composição da Remuneração			
Composição da Remuneração			
1.1	Salário-Base		4.231,46
1.2	Adicional de Periculosidade		0,00
1.3	Adicional de Insalubridade		0,00
1.4	Adicional Noturno		0,00
1.5	Adicional de Hora Noturna Reduzida		0,00
1.6	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
Total Módulo 1			4.231,46
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.1.1	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	352,62
2.1.2	Adicional de Férias	2,78%	117,54
2.1.3	Incidência do Submódulo 2.2 sobre 13 salário e férias	15,49%	72,84
Subtotal 2.1			543,00
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
2.2.1	INSS	0,00%	0,00
2.2.2	Salário Educação	2,50%	105,79
2.2.3	RAT Ajustado	1,69%	71,61
2.2.4	SESC ou SESI	1,50%	63,47
2.2.5	SENAI - SENAC	1,00%	42,31




[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Hanna Tsuchida
Advogada
11 DELIC/GLIC2

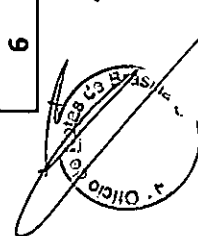
137
9

2.2.6	SEBRAE		0,60%	25,39
2.2.7	INCRA		0,20%	8,46
2.2.8	FGTS		8,00%	338,52
Subtotal 2.2				655,55
2.3	Benefícios Mensais e Diários			Valor (R\$)
2.3.1	Transporte			0,00
2.3.2	Auxílio-Refeição/Alimentação			375,85
2.3.3	Assistência médica e odontológica			191,96
2.3.4	Auxílio Funeral			6,50
2.3.5	Outros (especificar na tabela abaixo)			0,00
Subtotal 2.3				574,31
Total Módulo 2				1.772,86
Módulo 3 - Provisão para Rescisão				
3	Provisão para Rescisão	Rotatividade		Valor (R\$)
3.1	Aviso Prévio Indenizado		18,23%	16,68
3.2	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		10,00%	1,33
3.3	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado			16,93
3.4	Aviso Prévio Trabalhado		90,00%	35,02
3.5	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			5,43
3.6	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado			152,33
Total Módulo 3				227,71
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
4.1	Ausências Legais	Número de dias		Valor (R\$)
4.1.1	Férias		75,00	522,11
4.1.2	Ausências Legais		-	-
4.1.3	Licença-Paternidade		-	-
4.1.4	Ausência por acidente de trabalho		-	-
4.1.5	Afastamento Maternidade		-	-
4.1.6	Outros (especificar)		-	-
Subtotal 4.1				522,11
4.2	Intrajornada			Valor (R\$)


 138 mg.

Hanna Tsuchida
 Advogada
 OAB/DELIC/0112

4.2.1	Intervalo para repouso e alimentação		
		Subtotal 4.2	0,00
		Total Módulo 4	522,11
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
5.1	Uniformes		33,33
5.2	Materiais e produtos		0,00
5.3	Máquinas e Equipamentos		0,00
5.4	Licença IBM Domino Enterprise Client Access License Authorized User License + SW Subscription & Support (conforme item 8.4.2 da ET)		45,52
5.5	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
		Total Módulo 5	78,85
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
6.1	Custos Indiretos	3,68%	251,38
6.2	Lucro	0,50%	35,42
6.3	Tributos	18,75%	1.643,03
6.3.1	ISS	5,00%	438,14
6.3.2	COFINS	7,60%	665,98
6.3.3	PIS	1,65%	144,59
6.3.4	INSS (Incidência sobre o faturamento (Lei 12.546/2011 e da MP 563/2012))	4,50%	394,33
		Total Módulo 6	1.929,83
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição da Remuneração		4.231,46
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		1.772,86
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		227,71
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		522,11
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		78,85
		Subtotal (1 + 2 + 3 + 4 + 5)	6.833,00
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		1.929,83

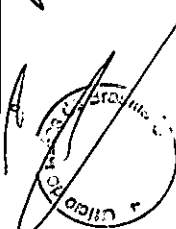


4

3. QUADRO-RESUMO DO PAGAMENTO MENSAL		Valor Total por Empregado	8.762,83
Valor Total por Empregado			8.762,83
Provisão para férias, 13º salário, ausências legais, Rescisão (2.1,3,4.1)			1.292,83
Custos Indiretos	3,68%		47,56
Lucro	0,50%		6,70
Tributos	18,75%		310,87
Quantidade de Profissionais			12
Pagamento por fato gerador			19.895,49
Pagamento por PIC			85.258,47

* os valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados da contratada que participarem da execução dos serviços contratados serão efetuados pela contratante à contratada somente na ocorrência do fato gerador

Composição da Remuneração (Outros)		VALOR (R\$)
1.6	Descrição	
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		





H
Hanna Tsuchida
Advogada
A11/DELIC/GLIC2


140
mg.

14		
15		
TOTAL		0,00

2.3.5	Benefícios Mensais e Diários	VALOR (R\$)
	Descrição	
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

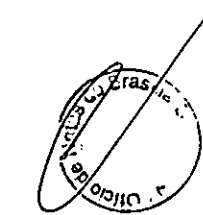
5.5	Insumos Diversos	VALOR (R\$)
	Descrição	
1		
2		
3		
4		
5		
6		

 Hanna Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

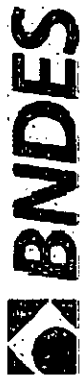
[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

H
Hanna Tsuchida
Advogada
4 11/DELIC:GLIC2

142
mg.



PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - PAGAMENTO PELO FATO GERADOR

Pagamento pelo Fato Gerador - alínea "a" do Inciso V do Art. 8º - Decreto Nº 9.507, de 21 de Setembro de 2018*

Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)		Técnico de Atendimento Nível 2	
1. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
Módulo 1 - Composição da Remuneração			
1. Composição da Remuneração			Valor (R\$)
1.1	Salário-Base		4.231,46
1.2	Adicional de Periculosidade		0,00
1.3	Adicional de Insalubridade		0,00
1.4	Adicional Noturno	22,86%	967,19
1.5	Adicional de Hora Noturna Reduzida		0,00
1.6	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
Total Módulo 1			5.198,65
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
2. 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			Valor (R\$)
2.1.1	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	433,22
2.1.2	Adicional de Férias	2,78%	144,41
2.1.3	Incidência do Submódulo 2.2 sobre 13 salário e férias	15,49%	89,49
Subtotal 2.1			667,12
2.2. GPS, FGTS e outras contribuições		Percentual (%)	Valor (R\$)
2.2.1	INSS	0,00%	0,00
2.2.2	Salário Educação	2,50%	129,97
2.2.3	RAT Ajustado	1,69%	87,98
2.2.4	SESC ou SESI	1,50%	77,98
2.2.5	SENAI - SENAC	1,00%	51,99



4 5

143

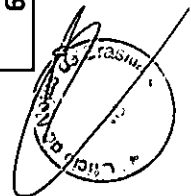
Hanna Tsuchida
Advogada
OAB/DELIC/2012

2.2.6	SEBRAE		0,60%	31,19
2.2.7	INCRA		0,20%	10,40
2.2.8	FGTS		8,00%	415,89
Subtotal 2.2				805,40
2.3	Benefícios Mensais e Diários			Valor (R\$)
2.3.1	Transporte			0,00
2.3.2	Auxílio-Refeição/Alimentação			551,25
2.3.3	Assistência médica e odontológica			191,96
2.3.4	Auxílio Funeral			6,50
2.3.5	Outros (especificar na tabela abaixo)			0,00
Subtotal 2.3				749,71
Total Módulo 2				2.222,23
Módulo 3 - Provisão para Rescisão				
3	Provisão para Rescisão	Rotatividade		Valor (R\$)
3.1	Aviso Prévio Indenizado		18,23%	20,49
3.2	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado			1,64
3.3	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		10,00%	20,79
3.4	Aviso Prévio Trabalhado		90,00%	43,02
3.5	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			6,67
3.6	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado			187,15
Total Módulo 3				279,75
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
4.1	Ausências Legais	Número de dias		Valor (R\$)
4.1.1	Férias	75,00		644,50
4.1.2	Ausências Legais	-		-
4.1.3	Licença-Paternidade	-		-
4.1.4	Ausência por acidente de trabalho	-		-
4.1.5	Afastamento Maternidade	-		-
4.1.6	Outros (especificar)	-		-
Subtotal 4.1				644,50
4.2	Intrajornada			Valor (R\$)

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

4.2.1	Intervalo para repouso e alimentação		
		Subtotal 4.2	0,00
		Total Módulo 4	644,50
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
5.1	Uniformes		33,33
5.2	Materiais e produtos		0,00
5.3	Máquinas e Equipamentos		0,00
5.4	Licença IBM Domino Enterprise Client Access License Authorized User License + 5W Subscription & Support (conforme item 8.4.2 da ET)		45,52
5.5	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
		Total Módulo 5	78,85
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
6.1	Custos Indiretos	3,68%	309,92
6.2	Lucro	0,50%	43,67
6.3	Tributos	18,75%	2.025,59
6.3.1	ISS	5,00%	540,16
6.3.2	COFINS	7,60%	821,04
6.3.3	PIS	1,65%	178,25
6.3.4	INSS (Incidência sobre o faturamento (Lei 12.546/2011 e da MP 563/2012)	4,50%	486,14
		Total Módulo 6	2.379,18
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição da Remuneração		5.198,65
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		2.222,23
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		279,75
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		644,50
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		78,85
		Subtotal (1 + 2 + 3 + 4 + 5)	8.423,98
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		2.379,18



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

	Valor Total por Empregado	10.803,16
--	---------------------------	-----------

3. QUADRO-RESUMO DO PAGAMENTO MENSAL

Valor Total por Empregado		10.803,16
Provisão para férias, 13º salário, ausências legais, Rescisão (2.1.3.4.1)		1.591,37
Custos Indiretos	3,68%	58,55
Lucro	0,50%	8,25
Tributos	18,75%	382,66
Quantidade de Profissionais		8
Pagamento por fato gerador		16.326,65
Pagamento por PIC		70.098,65

* Os valores destinados ao pagamento de férias, décimo-terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados da contratada que participarem da execução dos serviços contratados serão efetuados pela contratante à contratada somente na ocorrência do fato gerador

1.6	Composição da Remuneração (Outros)	Valor (R\$)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		

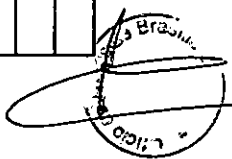
146 mg.
Hanna Tsuchida
Advogada
A 11 DELIC GLIC2


4
[Signature]
[Stamp: Uniao do Brasil]


14		
15		
TOTAL		0,00

2.3.5	Benefícios Mensais e Diários	
	Descrição	VALOR (R\$)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

5.5	Insumos Diversos	
	Descrição	VALOR (R\$)
1		
2		
3		
4		
5		
6		



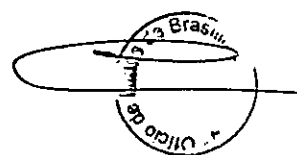




Hanna Tsuchida
Advogada
A11/DELIC/GLIC2
147 mg

7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Hanna Tsuchida
Advogada
A11/DELIC/GLIC2

148
[Handwritten signature]



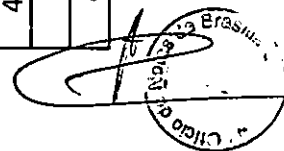
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - PAGAMENTO PELO FATO GERADOR

Pagamento pelo Fato Gerador - alínea "a" do Inciso V do Art. 8º - Decreto Nº 9.507, de 21 de Setembro de 2018*

Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)		Supervisor de Atendimento
1. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Módulo 1 - Composição da Remuneração		
Composição da Remuneração		Valor (R\$)
1.1	Salário-Base	6.386,88
1.2	Adicional de Periculosidade	0,00
1.3	Adicional de Insalubridade	0,00
1.4	Adicional Noturno	0,00
1.5	Adicional de Hora Noturna Reduzida	0,00
1.6	Outros (especificar na tabela abaixo)	0,00
Total Módulo 1		6.386,88
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
2.1.1	13º (décimo terceiro) Salário	532,24
2.1.2	Adicional de Férias	177,41
2.1.3	Incidência do Submódulo 2.2 sobre 13 salário e férias	109,94
Subtotal 2.1		819,59
GPS, FGTS e outras contribuições		Valor (R\$)
2.2.1	INSS	0,00
2.2.2	Salário Educação	159,67
2.2.3	RAT Ajustado	108,09
2.2.4	SESC ou Sesi	95,80
2.2.5	SENAI - SENAC	63,87

4º. Ofício de
Hanna Tsuchida
Advogada
A.11/DELIC/GLIC2

2.2.6	SEBRAE		0,60%	38,32
2.2.7	INCRA		0,20%	12,77
2.2.8	FGTS		8,00%	510,95
Subtotal 2.2				989,47
2.3	Benefícios Mensais e Diários			Valor (R\$)
2.3.1	Transporte			0,00
2.3.2	Auxílio-Refeição/Alimentação			375,85
2.3.3	Assistência médica e odontológica			191,96
2.3.4	Auxílio Funeral			11,73
2.3.5	Outros (especificar na tabela abaixo)			0,00
Subtotal 2.3				579,54
Total Módulo 2				2.388,60
Módulo 3 - Provisão para Rescisão				
3	Provisão para Rescisão	Rotatividade		Valor (R\$)
3.1	Aviso Prévio Indenizado		18,23%	25,17
3.2	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		10,00%	2,01
3.3	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado			25,55
3.4	Aviso Prévio Trabalhado		90,00%	52,86
3.5	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			8,19
3.6	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado			229,93
Total Módulo 3				343,71
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
4.1	Ausências Legais	Número de dias		Valor (R\$)
4.1.1	Férias		75,00	762,71
4.1.2	Ausências Legais		-	-
4.1.3	Licença-Paternidade		-	-
4.1.4	Ausência por acidente de trabalho		-	-
4.1.5	Afastamento Maternidade		-	-
4.1.6	Outros (especificar)		-	-
Subtotal 4.1				762,71
4.2	Intrajornada			Valor (R\$)

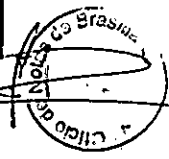


[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

Hanna Tsuchida
Advogada
A11/DELIC/GLIC2
350 mg.

4.2.1	Intervalo para repouso e alimentação		
		Subtotal 4.2	0,00
		Total Módulo 4	762,71
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
5.1	Uniformes		33,33
5.2	Materiais e produtos		0,00
5.3	Máquinas e Equipamentos		0,00
5.4	Licença IBM Domino Enterprise Client Access License Authorized User License + SW Subscription & Support (conforme item 8.4.2 da ET)		45,52
5.5	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
		Total Módulo 5	78,85
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
6.1	Custos Indiretos	3,68%	366,45
6.2	Lucro	0,50%	51,64
6.3	Tributos	18,75%	2.395,12
6.3.1	ISS	5,00%	638,70
6.3.2	COFINS	7,60%	970,82
6.3.3	PIS	1,65%	210,77
6.3.4	INSS (Incidência sobre o faturamento (Lei 12.546/2011 e da MP 563/2012))	4,50%	574,83
		Total Módulo 6	2.813,21
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição da Remuneração		6.386,88
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		2.388,60
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		343,71
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		762,71
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		78,85
		Subtotal (1 + 2 + 3 + 4 + 5)	9.960,75
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		2.813,21



[Handwritten signature]

Valor Total por Empregado		12.773,96
3. QUADRO-RESUMO DO PAGAMENTO MENSAL		
Valor Total por Empregado		12.773,96
Provisão para férias, 13º salário, ausências legais, Rescisão (2.1,3,4.1)		1.926,01
Custos Indiretos	3,68%	70,86
Lucro	0,50%	9,98
Tributos	18,75%	463,12
Quantidade de Profissionais	4	
Pagamento por fato gerador		9.879,88
Pagamento por PIC		41.215,97

* os valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados da contratada que participarem da execução dos serviços contratados serão efetuados pela contratante à contratação somente na ocorrência do fato gerador

Composição da Remuneração (Outros)		VALOR (R\$)
1.6	Descrição	
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		


H
Hanna Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2
752
mg

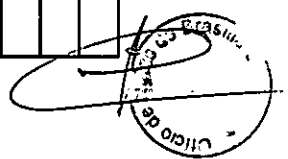

1
Clique aqui para assinar
10/10/2023 14:00
10/10/2023 14:00

14		
15		
TOTAL		0,00

2.3.5	Benefícios Mensais e Diários		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
TOTAL			0,00

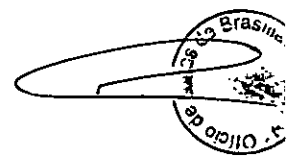
5.5	Insumos Diversos		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			


 Hanna Tsuchida
 Advogada
 A.J.1/DELIC/GLIC2
 153 mg.

7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

[Handwritten signature]



HK
Hanna Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2
154 mg.

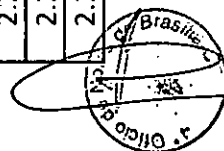


PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - PAGAMENTO PELO FATO GERADOR

Pagamento pelo Fato Gerador - alínea "a" do Inciso V do Art. 8º - Decreto Nº 9.507, de 21 de Setembro de 2018*

Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	Supervisor de Atendimento
--	---------------------------

1. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
Módulo 1 - Composição da Remuneração			
1.1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
1.1.1	Salário-Base		6.386,88
1.2	Adicional de Periculosidade		0,00
1.3	Adicional de Insalubridade		0,00
1.4	Adicional Noturno	22,86%	1.459,86
1.5	Adicional de Hora Noturna Reduzida		0,00
1.6	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
Total Módulo 1			7.846,74
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
2.1.1	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	653,90
2.1.2	Adicional de Férias	2,78%	217,97
2.1.3	Incidência do Submódulo 2.2 sobre 13 salário e férias	15,49%	135,07
Subtotal 2.1			1.006,94
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
2.2.1	INSS	0,00%	0,00
2.2.2	Salário Educação	2,50%	196,17
2.2.3	RAT Ajustado	1,69%	132,80
2.2.4	SESC ou SESI	1,50%	117,70
2.2.5	SENAI - SENAC	1,00%	78,47



[Handwritten signature]

14

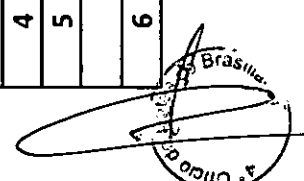
Hanna Tsuchida
Advogada
A.11/DELIC/CLIC2

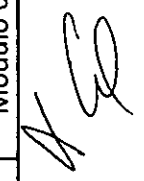
2.2.6	SEBRAE		0,60%	47,08
2.2.7	INCRA		0,20%	15,69
2.2.8	FGTS		8,00%	627,74
Subtotal 2.2				1.215,65
2.3	Benefícios Mensais e Diários		15,49%	Valor (R\$)
2.3.1	Transporte			0,00
2.3.2	Auxílio-Refeição/Alimentação			375,85
2.3.3	Assistência médica e odontológica			191,96
2.3.4	Auxílio Funeral			11,73
2.3.5	Outros (especificar na tabela abaixo)			0,00
Subtotal 2.3				579,54
Total Módulo 2				2.802,13
Módulo 3 - Provisão para Rescisão				
3	Provisão para Rescisão	Rotatividade	18,23%	Valor (R\$)
3.1	Aviso Prévio Indenizado		10,00%	30,92
3.2	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado			2,47
3.3	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado			31,39
3.4	Aviso Prévio Trabalhado		90,00%	64,94
3.5	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			10,06
3.6	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado			282,48
Total Módulo 3				422,27
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente				
4.1	Ausências Legais	Número de dias		Valor (R\$)
4.1.1	Férias	75,00		925,37
4.1.2	Ausências Legais			-
4.1.3	Licença-Paternidade			-
4.1.4	Ausência por acidente de trabalho			-
4.1.5	Afastamento Maternidade			-
4.1.6	Outros (especificar)			-
Subtotal 4.1				925,37
4.2	Intrajornada			Valor (R\$)



Handwritten signature/initials.

4.2.1	Intervalo para repouso e alimentação		
		Subtotal 4.2	0,00
		Total Módulo 4	925,37
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
5.1	Uniformes		33,33
5.2	Materiais e produtos		0,00
5.3	Máquinas e Equipamentos		0,00
5.4	Licença IBM Domino Enterprise Client Access License Authorized User License + SW Subscription & Support (conforme item 8.4.2 da ET)		45,52
5.5	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
		Total Módulo 5	78,85
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
6.1	Custos Indiretos	3,68%	444,25
6.2	Lucro	0,50%	62,60
6.3	Tributos	18,75%	2.903,59
6.3.1	ISS	5,00%	774,29
6.3.2	COFINS	7,60%	1.176,92
6.3.3	PIS	1,65%	255,52
6.3.4	INSS (Incidência sobre o faturamento (Lei 12.546/2011 e da MP 563/2012))	4,50%	696,86
		Total Módulo 6	3.410,44
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição da Remuneração		7.846,74
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		2.802,13
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		422,27
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		925,37
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		78,85
		Subtotal (1 + 2 + 3 + 4 + 5)	12.075,36
6	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro		3.410,44



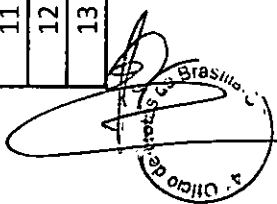




	Valor Total por Empregado	15.485,80
--	---------------------------	-----------

3. QUADRO-RESUMO DO PAGAMENTO MENSAL		
Valor Total por Empregado		15.485,80
Provisão para férias, 13º salário, ausências legais, Rescisão (2.1.3.4.1)		2.354,58
Custos Indiretos	3,68%	86,62
Lucro	0,50%	12,21
Tributos	18,75%	566,17
Quantidade de Profissionais		2
	Pagamento por fato gerador	6.039,16
	Pagamento por PIC	24.932,45

* os valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados da contratada que participarem da execução dos serviços contratados serão efetuados pela contratante à contratada somente na ocorrência do fato gerador

1.6	Composição da Remuneração (Outros)		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

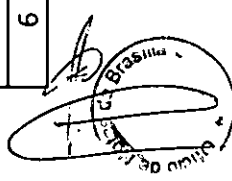
 

 Hanna Tsuchida
Advogada
A 11/DELC/GLIC2
158 mg.

14		
15		
TOTAL		0,00


2.3.5	Benefícios Mensais e Diários		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
TOTAL			0,00

5.5	Insumos Diversos		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			



 Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro



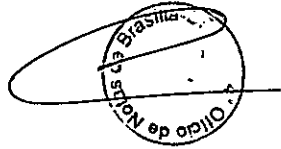


 Hanna Tsuchida
 Advogada
 A11/DELIC/GLIC2

159
 mg.

7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Hanna Tsuchida
Advogada
AJ11/DELIC/GLIC2

160 mg.



PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - PAGAMENTO PELO FATO GERADOR

Pagamento pelo Fato Gerador - alínea "a" do Inciso V do Art. 8º - Decreto Nº 9.507, de 21 de Setembro de 2018*

Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	Técnico de Gestão de Qualidade
--	--------------------------------

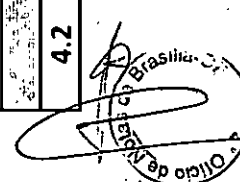
1. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Módulo 1 - Composição da Remuneração		
Composição da Remuneração		Valor (R\$)
1.1	Salário-Base	2.888,66
1.2	Adicional de Periculosidade	0,00
1.3	Adicional de Insalubridade	0,00
1.4	Adicional Noturno	0,00
1.5	Adicional de Hora Noturna Reduzida	0,00
1.6	Outros (especificar na tabela abaixo)	0,00
Total Módulo 1		2.888,66
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.1.1	13º (décimo terceiro) Salário	240,72
2.1.2	Adicional de Férias	80,24
2.1.3	Incidência do Submódulo 2.2 sobre 13 salário e férias	49,72
Subtotal 2.1		370,68
GPS, FGTS e outras contribuições		Valor (R\$)
2.2.1	INSS	0,00
2.2.2	Salário Educação	72,22
2.2.3	RAT Ajustado	48,89
2.2.4	SESC ou SESI	43,33
2.2.5	SENAI - SENAC	28,89

101 mg

Hanna Tsuchida
Advogada
AJ11/DELIC/GLIC2

Ofício de
101 mg

2.2.6	SEBRAE		0,60%	17,33
2.2.7	INCRA		0,20%	5,78
2.2.8	FGTS		8,00%	231,09
2.2.9	Subtotal 2.2		15,49%	447,53
2.3	Benefícios Mensais e Diários			Valor (R\$)
2.3.1	Transporte			46,68
2.3.2	Auxílio-Refeição/Alimentação			551,25
2.3.3	Assistência médica e odontológica			235,20
2.3.4	Auxílio Funeral			9,12
2.3.5	Outros (especificar na tabela abaixo)			0,00
	Subtotal 2.3			842,25
	Total Módulo 2			1.660,46
Módulo 3	Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão	Rotatividade	18,23%	Valor (R\$)
3.1	Aviso Prévio Indenizado		10,00%	11,38
3.2	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado			0,91
3.3	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado			11,55
3.4	Aviso Prévio Trabalhado		90,00%	23,91
3.5	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			3,70
3.6	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado			103,99
	Total Módulo 3			155,44
Módulo 4	Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.1	Ausências Legais	Número de dias		Valor (R\$)
4.1.1	Férias	75,00		390,93
4.1.2	Ausências Legais			-
4.1.3	Licença-Paternidade			-
4.1.4	Ausência por acidente de trabalho			-
4.1.5	Afastamento Maternidade			-
4.1.6	Outros (especificar)			-
	Subtotal 4.1			390,93
4.2	Intrajornada			Valor (R\$)

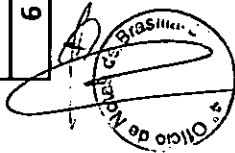


 Office of the Public Prosecutor of the State of Mato Grosso do Sul



Hf

4.2.1	Intervalo para repouso e alimentação		
		Subtotal 4.2	0,00
		Total Módulo 4	390,93
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
5.1	Uniformes		33,33
5.2	Materiais e produtos		0,00
5.3	Máquinas e Equipamentos		0,00
5.4	Licença IBM Domino Enterprise Client Access License Authorized User License + SW Subscription & Support (conforme item 8.4.2 da ET)		45,52
5.5	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
		Total Módulo 5	78,85
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
6.1	Custos Indiretos	3,68%	190,36
6.2	Lucro	0,50%	26,82
6.3	Tributos	18,75%	1.244,20
6.3.1	ISS	5,00%	331,79
6.3.2	COFINS	7,60%	504,32
6.3.3	PIS	1,65%	109,49
6.3.4	INSS (Incidência sobre o faturamento (Lei 12.546/2011 e da MP 563/2012))	4,50%	298,61
		Total Módulo 6	1.461,38
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição da Remuneração		2.888,66
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		1.660,46
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		155,44
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		390,93
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		78,85
		Subtotal (1 + 2 + 3 + 4 + 5)	5.174,35
6	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro		1.461,38

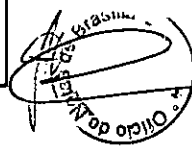


Handwritten signature/initials

Valor Total por Empregado		6.635,73
3. QUADRO-RESUMO DO PAGAMENTO MENSAL		
Valor Total por Empregado		6.635,73
Provisão para férias, 13º salário, ausências legais, Rescisão (2.1.3,4.1)		917,06
Custos Indiretos	3,68%	33,74
Lucro	0,50%	4,75
Tributos	18,75%	220,51
Quantidade de Profissionais		4
Pagamento por fato gerador		4.704,24
Pagamento por PIC		21.838,69

* os valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados da contratada que participarem da execução dos serviços contratados serão efetuados pela contratante à contratada somente na ocorrência do fato gerador

1.6	Composição da Remuneração (Outros)		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			



164
mg.
Hanna Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

14		
15		
TOTAL		0,00

2.3.5	Benefícios Mensais e Diários	
	Descrição	VALOR (R\$)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

5.5	Insumos Diversos	
	Descrição	VALOR (R\$)
1		
2		
3		
4		
5		
6		



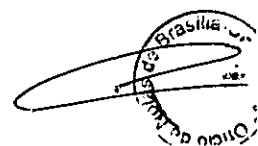

14

Hanna Tsuchida
 Advogada
 A11/DELIC/GLIC2

165 mg

7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
Hanna Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

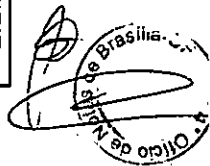
166
mg.



PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - PAGAMENTO PELO FATO GERADOR

Pagamento pelo Fato Gerador - alínea "a" do Inciso V do Art. 8º - Decreto Nº 9.507, de 21 de Setembro de 2018*

Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)			Supervisor de Gestão de Qualidade
1: PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
Módulo 1 - Composição da Remuneração			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
1.1	Salário-Base		6.386,88
1.2	Adicional de Periculosidade		0,00
1.3	Adicional de Insalubridade		0,00
1.4	Adicional Noturno		0,00
1.5	Adicional de Hora Noturna Reduzida		0,00
1.6	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
Total Módulo 1			6.386,88
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
2.1.1	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	532,24
2.1.2	Adicional de Férias	2,78%	177,41
2.1.3	Incidência do Submódulo 2.2 sobre 13 salário e férias	15,49%	109,94
Subtotal 2.1			819,59
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
2.2.1	INSS	0,00%	0,00
2.2.2	Salário Educação	2,50%	159,67
2.2.3	RAT Ajustado	1,69%	108,09
2.2.4	SESC ou SESI	1,50%	95,80
2.2.5	SENAI - SENAC	1,00%	63,87



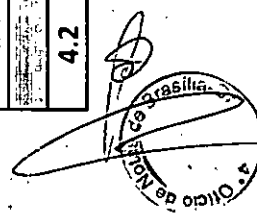
Handwritten signature

Handwritten initials

Hanna Tsuchida
Advogada
AJ11/DELIC/GLIC2

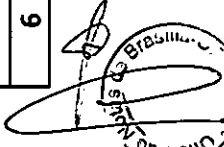
162 mg

2.2.6	SEBRAE		0,60%	38,32
2.2.7	INCRA		0,20%	12,77
2.2.8	FGTS		8,00%	510,95
2.3	Benefícios Mensais e Diários	Subtotal 2.2	15,49%	980,47
2.3.1	Transporte			0,00
2.3.2	Auxílio-Refeição/Alimentação			551,25
2.3.3	Assistência médica e odontológica			235,20
2.3.4	Auxílio Funeral			9,99
2.3.5	Outros (especificar na tabela abaixo)			0,00
		Subtotal 2.3		796,44
		Total Módulo 2		2.605,50
Módulo 3	Provisão para Rescisão			
3.1	Provisão para Rescisão	Rotatividade	18,23%	Valor (R\$)
3.1	Aviso Prévio Indenizado		10,00%	25,17
3.2	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado			2,01
3.3	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado			25,55
3.4	Aviso Prévio Trabalhado		90,00%	52,86
3.5	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			8,19
3.6	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado			229,93
		Total Módulo 3		343,71
Módulo 4	Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.1	Ausências Legais	Número de dias		Valor (R\$)
4.1.1	Férias	75,00		780,79
4.1.2	Ausências Legais			-
4.1.3	Licença-Paternidade			-
4.1.4	Ausência por acidente de trabalho			-
4.1.5	Afastamento Maternidade			-
4.1.6	Outros (especificar)			-
		Subtotal 4.1		780,79
4.2	Intrajornada			Valor (R\$)



Handwritten signature.

4.2.1	Intervalo para repouso e alimentação		
		Subtotal 4.2	0,00
		Total Módulo 4	780,79
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
5.1	Uniformes		33,33
5.2	Materiais e produtos		0,00
5.3	Máquinas e Equipamentos		0,00
5.4	Licença IBM Domino Enterprise Client Access License Authorized User License + SW Subscription & Support (conforme item 8.4.2 da ET)		45,52
5.5	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
		Total Módulo 5	78,85
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
6.1	Custos Indiretos	3,68%	375,10
6.2	Lucro	0,50%	52,85
6.3	Tributos	18,75%	2.451,62
6.3.1	ISS	5,00%	653,76
6.3.2	COFINS	7,60%	993,72
6.3.3	PIS	1,65%	215,74
6.3.4	INSS (Incidência sobre o faturamento (Lei 12.546/2011 e da MP 563/2012)	4,50%	588,39
		Total Módulo 6	2.879,57
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição da Remuneração		6.386,88
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		2.605,50
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		343,71
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		780,79
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		78,85
		Subtotal (1 + 2 + 3 + 4 + 5)	10.195,73
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		2.879,57





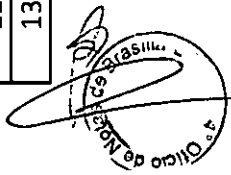
Hanna Tsuchida
 Advogada
 OAB/SP 111/DELIC/GLIC2

169

	Valor Total por Empregado	13.075,30
3. QUADRO-RESUMO DO PAGAMENTO MENSAL		
Valor Total por Empregado		13.075,30
Provisão para férias, 13º salário, ausências legais, Rescisão (2.1.3.4.1)		1.944,08
Custos Indiretos	3,68%	71,52
Lucro	0,50%	10,08
Tributos	18,75%	467,47
Quantidade de Profissionais		2
	Pagamento por fato gerador	4.986,31
	Pagamento por PIC	21.164,28

* os valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados da contratada que participarem da execução dos serviços contratados serão efetuados pela contratante à contratada somente na ocorrência do fato gerador

Composição da Remuneração (Outros)		VALOR (R\$)
1.6	Descrição	
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		



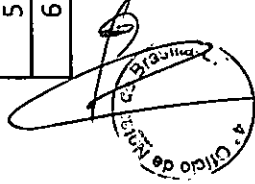
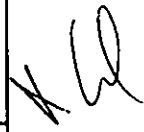
[Handwritten signature]


[Handwritten signature]
Hanna Tsuchida
Advogada
A11/DELIC/GLIC2

14		
15		
TOTAL		0,00

2.3.5	Benefícios Mensais e Diários		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
TOTAL			0,00

5.5	Insumos Diversos		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			

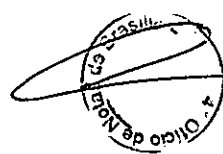





Hanna Tsuchida
Advogada
A.11/DELIC/GLIC2
12/11/2019

7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

[Handwritten signature]



[Handwritten mark]

H
Hanna Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2
172
mg.



PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS - PAGAMENTO PELO FATO GERADOR

Pagamento pelo Fato Gerador - alínea "a" do Inciso V do Art. 8º - Decreto Nº 9.507, de 21 de Setembro de 2018*

Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)		Supervisor Geral
1. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS		
Módulo 1 - Composição da Remuneração		
1. Composição da Remuneração		Valor (R\$)
1.1 Salário-Base		11.220,31
1.2 Adicional de Periculosidade		0,00
1.3 Adicional de Insalubridade		0,00
1.4 Adicional Noturno		0,00
1.5 Adicional de Hora Noturna Reduzida		0,00
1.6 Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
Total Módulo 1		11.220,31
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
2.1 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
2.1.1 13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	935,03
2.1.2 Adicional de Férias	2,78%	311,68
2.1.3 Incidência do Submódulo 2.2 sobre 13 salário e férias	15,49%	193,15
Subtotal 2.1		1.439,86
2.2 GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
2.2.1 INSS	0,00%	0,00
2.2.2 Salário Educação	2,50%	280,51
2.2.3 RAT Ajustado	1,69%	189,89
2.2.4 SESC ou Sesi	1,50%	168,30
2.2.5 SENAI - SENAC	1,00%	112,20

40

173

Hanna Tsuchida
Advogada
AJ11/DELIC/GLIC2

2.2.6	SEBRAE		0,60%	67,32
2.2.7	INCRA		0,20%	22,44
2.2.8	FGTS		8,00%	897,62
Subtotal 2.2				1.738,28
2.3	Benefícios Mensais e Diários			Valor (R\$)
2.3.1	Transporte			0,00
2.3.2	Auxílio-Refeição/Alimentação			551,25
2.3.3	Assistência médica e odontológica			191,96
2.3.4	Auxílio Funeral			11,73
2.3.5	Outros (especificar na tabela abaixo)			0,00
Subtotal 2.3				754,94
Total Módulo 2				3.933,08
Módulo 3	Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão	Rotatividade	18,23%	Valor (R\$)
3.1	Aviso Prévio Indenizado		10,00%	44,22
3.2	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado			3,54
3.3	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado			44,88
3.4	Aviso Prévio Trabalhado		90,00%	92,86
3.5	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			14,39
3.6	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado			403,93
Total Módulo 3				603,81
Módulo 4	Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4.1	Ausências Legais	Número de dias		Valor (R\$)
4.1.1	Férias	75,00		1.315,88
4.1.2	Ausências Legais			-
4.1.3	Licença-Paternidade			-
4.1.4	Ausência por acidente de trabalho			-
4.1.5	Afastamento Maternidade			-
4.1.6	Outros (especificar)			-
Subtotal 4.1				1.315,88
4.2	Intrajornada			Valor (R\$)

Ofício de Notificação

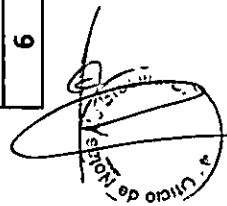
4 20

H

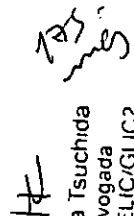
Hanna Tsuchida
Advogada
A11/DELIC/GLIC2

134
mg

4.2.1	Intervalo para repouso e alimentação		
		Subtotal 4.2	0,00
		Total Módulo 4	1.315,88
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
5.1	Uniformes		33,33
5.2	Materiais e produtos		0,00
5.3	Máquinas e Equipamentos		0,00
5.4	Licença IBM Domino Enterprise Client Access License Authorized User License + SW Subscription & Support (conforme item 8.4.2 da ET)		45,52
5.5	Outros (especificar na tabela abaixo)		0,00
		Total Módulo 5	78,85
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Valor (R\$)
6.1	Custos Indiretos	3,68%	631,02
6.2	Lucro	0,50%	88,91
6.3	Tributos	18,75%	4.124,27
6.3.1	ISS	5,00%	1.099,81
6.3.2	COFINS	7,60%	1.671,71
6.3.3	PIS	1,65%	362,94
6.3.4	INSS (Incidência sobre o faturamento (Lei 12.546/2011 e da MP 563/2012))	4,50%	989,83
		Total Módulo 6	4.844,20
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição da Remuneração		11.220,31
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		3.933,08
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		603,81
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		1.315,88
5	Módulo 5 - Insumos Diversos		78,85
		Subtotal (1 + 2 + 3 + 4 + 5)	17.151,93
6	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro		4.844,20



[Handwritten signature]

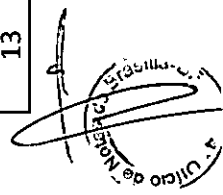

Hanna Tsuchida
Advogada
OJ11/DELIC/CLIC2

	Valor Total por Empregado	21.996,13
--	---------------------------	-----------

3. QUADRO-RESUMO DO PAGAMENTO MENSAL		
Valor Total por Empregado		21.996,13
Provisão para férias, 13º salário, ausências legais, Rescisão (2.1,3,4.1)		3.359,55
Custos Indiretos	3,68%	123,60
Lucro	0,50%	17,42
Tributos	18,75%	807,82
Quantidade de Profissionais		1
	Pagamento por fato gerador	4.308,39
	Pagamento por PIC	17.687,74

* os valores destinados ao pagamento de férias, décimo terceiro salário, ausências legais e verbas rescisórias dos empregados da contratada que participarem da execução dos serviços contratados serão efetuados pela contratante à contratada somente na ocorrência do fato gerador

1.6	Composição da Remuneração (Outros)	VALOR (R\$)
	Descrição	
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		



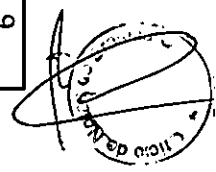
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
Hanna Tsuchida
Advogada
A.11/DELIC/GLIC2
126 mg

14		
15		
TOTAL		0,00

2.3.5	Benefícios Mensais e Diários		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
TOTAL			0,00

5.5	Insumos Diversos		VALOR (R\$)
	Descrição		
1			
2			
3			
4			
5			
6			



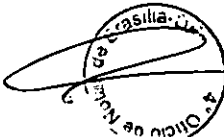
Handwritten signature/initials

Hanna Tsuchida
Advogada
A 11/DELIC/GLIC2

177 mg

7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
TOTAL		0,00

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Hanna Tsuchida
Advogada
AU1/DELIC/GLIC2

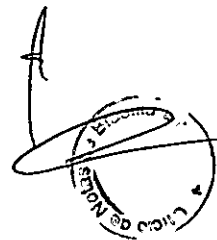
17/8
[Handwritten signature]



Anexo II - Proposta

1	INFRAESTRUTURA DE TIC	VALOR MENSAL (R\$)
1.1	Aparelhos telefônicos e linhas de voz e dados (item 8.4.1 do Termo de Referência)	78,00
1.2	Demais itens de infraestrutura, especificar na tabela abaixo	0,00
2	TOTAL	78,00

1.2	Demais Itens de infraestrutura Descrição	VALOR MENSAL (R\$)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Hanna Tsuchida
Advogada
AJ11/DELIC/GLIC2

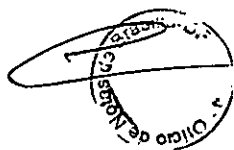
129 mg

14			
15			
			0.00


[Handwritten signature]

Hanna Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

180
mg



[Handwritten mark]

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

ANEXO III - MINUTA DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL

_____, por seu representante legal, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES** e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial - FINAME, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** (Contrato OCS nº 309/2019 – SRM 4400003971, celebrado em 09/09/2019), estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e do **RESPONSÁVEL**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal do **BNDES**, signatário do Contrato ora referido.

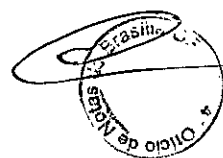
CLÁUSULA SEGUNDA


As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

I. listagens e documentações com informações confidenciais a que venha a ter acesso;

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

II. documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de *marketing*, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;

III. metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos elaborados pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;

IV. valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e

V. documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº 309/2019.

CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

Parágrafo Único

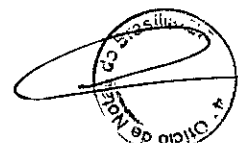
Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº 309/2019, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA QUARTA


O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº 309/2019, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço, seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o **RESPONSÁVEL**, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



183
mg

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971

informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.

Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº 309/2019, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.


CLÁUSULA SÉTIMA

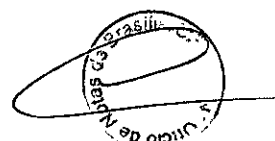
As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o **RESPONSÁVEL** e as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e abrangem as informações presentes e futuras.

CLÁUSULA OITAVA


O **RESPONSÁVEL** se compromete, no âmbito do **CONTRATO** objeto do presente Termo, a apresentar às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** declaração individual de adesão e aceitação das Cláusulas do **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** para Profissionais, de cada integrante ou participante da Equipe que prestar ou vier a prestar os serviços especificados no Contrato OCS nº 309/2019.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



184 mg.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2
	<p>OCS nº 309/2019</p> <p>Contrato SRM nº 4400003971</p>

De Acordo,

Rio de Janeiro, ____ de 12 SET 2019 de ____.

Representante Legal do Contratado:

Paulo Cesar Lopes Zeredo
 Nome: Paulo Cesar Lopes Zeredo
 RG: nº 619.657.SSP/DF
 CPF: nº 040.971.838-69

Cargo/Função: _____

CPF: _____

Telefone: _____

E-mail: _____

Documento de Identidade (número, data, emissor): _____


Cleber Gomes da Costa
 Cleber Gomes da Costa
 RG: 1.635.314
 CPF: 827.577.121-87



Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)	185 mg
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971	

**ANEXO IV - MINUTA DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA
PROFISSIONAIS**

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA PROFISSIONAIS

_____, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES** e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial - FINAME, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA


O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** (Contrato OCS nº 309/2019 – SRM 4400003971, celebrado em 09/09/2019), estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal signatário do Contrato ora referido.

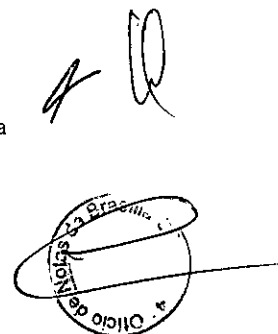
CLÁUSULA SEGUNDA

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. listagens e documentações com informações sigilosas ou confidenciais a que venha a ter acesso enquanto contratado por sociedade que preste serviço às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;
- II. documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de *marketing*, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971

III. metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços, desenvolvidas pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;

IV. valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e

V. documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº 309/2019.

CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº 309/2019, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA QUARTA

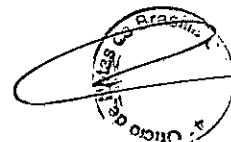
O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº 309/2019, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade destas, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.


Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** adotará todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)	187 mg.
	Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2	
	OCS nº 309/2019 Contrato SRM nº 4400003971	

CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação da prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº 309/2019, e abrangem as informações presentes e futuras.

De Acordo,

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

Profissionais da Equipe:

Nome: _____

Cargo/Função: _____


CPF: _____

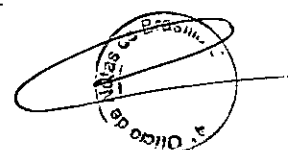
Telefone: _____

E-mail: _____


Documento de Identidade (número, data, emissor): _____

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.


Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2






188
mly

	<p>Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)</p> <p>Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2</p> <p style="text-align: right;">OCS nº 309/2019</p> <p style="text-align: right;">Contrato SRM nº 4400003971</p>
---	---

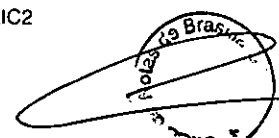
ANEXO V – MATRIZ DE RISCO

Categoria do Risco	Descrição	Consequência	Medidas Mitigadoras	Alocação do Risco
Risco atinente ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Diligência do Contratado na execução contratual.	Contratado
	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.	Planejamento empresarial.	Contratado
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BNDES, que comprovadamente repercuta no preço do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Revisão de preço.	BNDES
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.	Planejamento tributário.	Contratado
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Instrumentos financeiros de proteção cambial (hedge).	Contratado
	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.	Repactuação anual de preço.	BNDES
	Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao apurado conforme Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial.	Contratado
Riscos Trabalhista e Previdenciário	Responsabilização do BNDES por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do Contratado alocados na execução do objeto contratual.	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o BNDES, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pelo BNDES.	Contratado

Contrato OCS nº 309/2019
 Contratante: BNDES
 Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

 Hanna de Campos Tsuchida
 Advogada
 AJ1/DELIC/GLIC2





Classificação: Documento Ostensivo (conforme Lei 13.303/2016)

Unidade Gestora: AJ1/DELIC/GLIC2

OCS nº 309/2019

Contrato SRM nº 4400003971

Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário).	Responsabilização do BNDES por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa do BNDES.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pelo BNDES.	Contratado
--	--	--	--	------------

Contrato OCS nº 309/2019
Contratante: BNDES
Contratado: Globalweb Outsourcing do Brasil Ltda.

Hanna de Campos Tsuchida
Advogada
AJ1/DELIC/GLIC2

