

## AVISO

O procedimento para cadastro para participação nos certames na CAIXA mudou, passando a ser exclusivamente por meio eletrônico.

Para participação nos certames da CAIXA é necessário o cadastro no Portal Licitações CAIXA, não sendo mais preciso comparecer a uma agência da CAIXA, salvo disposição do item 3.3, para os casos de certificação expirada ou suspensão.

Pedimos a leitura atenta do item 3 do edital para o correto cadastro no Portal Licitações CAIXA.

**ERRATA**

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, por meio da Centralizadora Nacional de Contratações – CECOT, em cumprimento ao disposto no parágrafo único do Art. 39 da Lei 13.303/2016, referente ao **PREGÃO ELETRÔNICO CECOT Nº. 110/2021**, comunica a seguinte retificação:

- 1** No item 22.1 do Anexo I-B – Especificações Técnicas:

**Onde se lê:**

- 22.1 A SOLUÇÃO deverá realizar a gravação das chamadas realizadas e recebidas e permitir a reprodução com o áudio e vídeo sincronizados, em ferramenta de reprodução com facilidades padrões de dispositivos de reprodução (reproduzir, pausar, avançar, retroceder e posicionar diretamente em um ponto da gravação).

**Leia-se:**

- 22.1 A SOLUÇÃO deverá realizar a gravação das chamadas realizadas e recebidas e permitir a reprodução ~~com o áudio e vídeo sincronizados, em ferramenta de reprodução com facilidades padrões de dispositivos de reprodução (reproduzir, pausar, avançar, retroceder e posicionar diretamente em um ponto da gravação)~~ do áudio, dentro dos padrões de mercado, com as seguintes finalidades: reproduzir, pausar, avançar, retroceder e posicionar diretamente em um ponto da gravação.
- 2** Vale frisar que a retificação supra não impacta a precificação e/ou nos requisitos de participação. Permanecem inalterados os demais itens deste Edital e seus anexos.

Brasília, 11 de junho de 2021.

Renato Pecorelli Trindade  
Pregoeiro

## RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A CAIXA está orientada a gerir seus negócios com base nos princípios e diretrizes de sua Política de Responsabilidade Socioambiental, de forma a gerar resultados sustentáveis ao longo do tempo.

Para o aprofundamento das práticas de Responsabilidade Socioambiental, a CAIXA estabeleceu as seguintes premissas para a gestão de seus negócios:

- ✓ Atuar de forma ética, com respeito aos direitos humanos universais e às leis dos países onde a CAIXA atua, e intolerância a qualquer tipo de atitude ilícita nas suas operações e relacionamentos
- ✓ Engajar e dialogar continuamente com as partes interessadas no desenvolvimento, implementação e monitoramento de Políticas, práticas e negócios.
- ✓ Atuar de forma colaborativa junto a clientes, fornecedores, concorrentes, governo e demais atores da cadeia de valor, a fim de promover por meio de nossos serviços e relacionamentos o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações.
- ✓ Promover com seus fornecedores a discussão acerca do desenvolvimento das competências na sobrevivência e proteção das crianças, buscando o envolvimento com políticas públicas voltadas à promoção dos direitos da infância;
- ✓ Fomentar, em toda a sua cadeia produtiva, o repúdio a todas as atitudes preconceituosas relacionadas à origem, raça, gênero, cor, idade, religião, ao credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação, estimulando a utilização dos meios de comunicação disponíveis para os registros de ocorrências que atentem contra o Código de Ética da CAIXA e a legislação específica em vigor;
- ✓ Contribuir para a conscientização dos danos causados ao ambiente em decorrência da intervenção humana, com abrangência a todas as partes interessadas da Empresa;
- ✓ Formar parceria com fornecedores com foco na melhoria de processos de gestão socioambiental;
- ✓ Definir meios que contribuam para redução do consumo dos recursos naturais utilizados na Empresa, adotando medidas adequadas à destinação de resíduos, sem prejuízo das condições de trabalho e sem alteração do padrão tecnológico atual;
- ✓ Priorizar o consumo sustentável de recursos naturais e de materiais nos processos internos e nas contratações de bens e serviços;
- ✓ Contribuir para a proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos e da biodiversidade e desenvolvimento de soluções que promovam uma economia de baixo carbono.
- ✓ Incluir na política de relacionamento com fornecedores, observadas as exigências legais, como variáveis de seleção e avaliação, as questões referentes às relações trabalhistas, ao trabalho infantil, ao trabalho escravo ou análogo e aos padrões ambientais, estimulando os fornecedores a replicarem essas considerações em relação aos seus próprios fornecedores, criando um círculo virtuoso de conscientização social;
- ✓ Priorizar, nos limites legais, os fornecedores que não comungam com práticas que infrinjam os direitos humanos e, também, que contribuam para a conservação ambiental e para a proteção à biodiversidade e que combatam a exploração ilegal e predatória das florestas;
- ✓ Contribuir para erradicação do trabalho infantil, do trabalho forçado ou análogo ao escravo, promovendo discussão acerca da questão com fornecedores e estimulando-os

a cumprirem a legislação;

✓ Definir meios que permitam a realização de campanhas de conscientização para todos os fornecedores, de forma que seja e fique explicitado o repúdio da CAIXA à mão-de-obra infantil e à mão-de-obra escrava;

✓ Contribuir para a erradicação das políticas ilegais, imorais e antiéticas, promovendo a divulgação e educação de todas as partes interessadas, como fornecedores, clientes e consumidores, entre outros, em iniciativas de combate à corrupção e propina, disseminando o tema e/ou ensinando sobre a utilização de ferramentas correlatas.

### **NOSSOS VALORES ÉTICOS**

A CAIXA elaborou o seu Código de Ética, que tem por objetivo sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.

Compartilhamos com você, que poderá ser um parceiro da CAIXA, os valores éticos que nortearão a nossa relação.

### **RESPEITO**

✓ As pessoas na CAIXA são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade.

✓ Exigimos de dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.

✓ Repudiamos todas as atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, sexo, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação.

✓ Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus direitos de consumidores, com a prestação de informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com a CAIXA.

✓ Preservamos a dignidade de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância, com a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam o seu amor próprio e a sua integridade moral.

✓ Os nossos patrocínios atentam para o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do meio ambiente.

### **HONESTIDADE**

✓ No exercício profissional, os interesses da CAIXA estão em 1º lugar nas mentes dos nossos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, de forma a resguardar a lisura dos seus processos e de sua imagem.

✓ Gerimos com honestidade nossos negócios, os recursos da sociedade e dos fundos e programas que administramos, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego.

✓ Não admitimos qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflito de interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético.

✓ Não admitimos práticas que fragilizem a imagem da CAIXA e comprometam o seu corpo funcional.

✓ Condenamos atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto.

✓ Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a

parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

### **COMPROMISSO**

- ✓ Os dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA estão comprometidos com a uniformidade de procedimentos e com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais.
- ✓ Temos compromisso permanente com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem a nossa Instituição.
- ✓ Pautamos nosso relacionamento com clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, controladas, patrocinadas, associações e entidades de classe dentro dos princípios deste Código de Ética.
- ✓ Temos o compromisso de oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam ou superem as expectativas dos nossos clientes.
- ✓ Prestamos orientações e informações corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios.
- ✓ Preservamos o sigilo e a segurança das informações.
- ✓ Buscamos a melhoria das condições de segurança e saúde do ambiente de trabalho, preservando a qualidade de vida dos que nele convivem.
- ✓ Incentivamos a participação voluntária em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.

### **TRANSPARÊNCIA**

- ✓ As relações da CAIXA com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da transparência e na adoção de critérios técnicos.
- ✓ Como Empresa pública, estamos comprometidos com a prestação de contas de nossas atividades, dos recursos por nós geridos e com a integridade dos nossos controles.
- ✓ Aos nossos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia dispensamos tratamento equânime na disponibilidade de informações claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos a que estamos subordinados.
- ✓ Oferecemos aos nossos empregados oportunidades de ascensão profissional, com critérios claros e do conhecimento de todos.
- ✓ Valorizamos o processo de comunicação interna, disseminando informações relevantes relacionadas aos negócios e às decisões corporativas.

### **RESPONSABILIDADE**

- ✓ Devemos pautar nossas ações nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a resguardar a CAIXA de ações e atitudes inadequadas à sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente.
- ✓ Zelamos pela proteção do patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens, equipamentos e demais recursos colocados à nossa disposição para a gestão eficaz dos nossos negócios.
- ✓ Buscamos a preservação ambiental nos projetos dos quais participamos, por entendermos que a vida depende diretamente da qualidade do meio ambiente.
- ✓ Garantimos proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a este Código, como forma de preservar os valores da CAIXA.

**EDITAL**

**CENTRALIZADORA NACIONAL CONTRATAÇÕES – CECOT/BR**

**PREGÃO ELETRÔNICO 110/2021 tipo MENOR PREÇO MENSAL.**

**AVISO DE LICITAÇÃO REPUBLICADO NO DOU EM 31/05/2021**

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, daqui por diante denominada simplesmente CAIXA, por intermédio da sua Centralizadora Nacional Contratações – CECOT/BR, representada por Pregoeiro designado mediante portaria, divulga aos interessados a presente licitação na modalidade **PREGÃO, na forma eletrônica**, do tipo **MENOR PREÇO MENSAL**, cuja sessão pública será realizada via internet com objetivo de contratar empresa(s) para a prestação do(s) serviço(s) descritos no item 1 abaixo, sendo os procedimentos da licitação e do(s) consequente(s) contratos regidos pelo Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA – RLCC, pelos Decretos 3.555 de 08/08/2000 e 10.024, de 20/09/2019, pelas Leis nº 10.520 de 17/07/2002, 13.303 de 30/06/2016 e 8.429 de 02/06/1992, pela LC 123 de 14/12/2006 e pela Resolução nº 44 de 20/11/2007 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, e respectivas alterações, bem como pelas disposições deste Edital e Anexos.

O **CREDENCIAMENTO** para este Pregão deverá ser efetuado até às **23h59min** do dia **11/06/2021** – HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, conforme **item 3** deste edital.

As **PROPOSTAS COMERCIAIS E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** poderão ser enviados depois de efetuado o CREDENCIAMENTO e serão recebidas até às **11h00min** do dia **14/06/2021** – HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico, conforme **item 5** deste edital.

A abertura da **SESSÃO PÚBLICA**, para todos os efeitos, inclusive para o fim de impugnação do Edital, inicia-se após a data e horário limites para o recebimento das propostas e dos documentos de habilitação, às **11h00min** do dia **14/06/2021** – HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, conforme instrução do **item 7**.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet será aberta das **14h00min** até às **14h10min** do dia **14/06/2021** – HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico, conforme **item 7** deste edital.

Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao edital deste Pregão até às **14h00min** do dia **09/06/2021**, exclusivamente por meio eletrônico, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → Acesso ao Sistema, → Se você é licitante, faça login aqui: acessar → entrar → Outras ações → Impugnação → selecionar o item referente a este Pregão Eletrônico.

- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → quadro Pesquisa de certame, localize o Pregão Eletrônico → clique no *Nº Certame* → aba *Impugnação* → *Impugnação*.

Pedidos de **ESCLARECIMENTOS** poderão ser feitos até às **14h00min** do dia **09/06/2021**, exclusivamente por meio eletrônico, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → Acesso ao Sistema → Se você é licitante, faça login aqui: acessar → entrar → Outras ações → Questionamento → selecionar o item referente a este Pregão Eletrônico → digitar ou anexar o arquivo e Enviar Questionamento.
- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → quadro Pesquisa de certame, localize o Pregão Eletrônico → clique no *Nº Certame* → aba Questionamentos → Esclarecimentos.

A resposta ao pedido de esclarecimento e a decisões sobre impugnação serão incluídas no próprio sistema em até 2 (dois) dias úteis contados do seu recebimento.

Quando houver suspensão da sessão pública, a retomada ocorrerá mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.

## 1 **DO OBJETO**

- 1.1 Contratação de empresa para a prestação de serviços para implementação e disponibilização de Solução de *Call Center* em Nuvem, na modalidade de *software*, provendo a integração e comunicação necessária ao ambiente CAIXA, por 24 (vinte e quatro) meses em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos, conforme abaixo:

|           |                                                                                                                 |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ANEXO I   | TERMO DE REFERÊNCIA                                                                                             |
| ANEXO I-A | FORMA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL                                                                                    |
| ANEXO I-B | ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS                                                                                         |
| ANEXO II  | MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL                                                                                    |
| ANEXO III | PREÇOS MÁXIMOS QUE A CAIXA SE PROPÕE A PAGAR                                                                    |
| ANEXO IV  | MINUTA DE CONTRATO                                                                                              |
| ANEXO V   | MODELO DE DECLARAÇÃO DE MPE                                                                                     |
| ANEXO VI  | TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL |

- 1.1.1 As especificações do objeto, os locais de prestação dos serviços e a forma de execução do contrato constam dos Anexos deste Edital.

## 2 **DA PARTICIPAÇÃO**

- 2.1 Podem participar deste Pregão as empresas cujo objeto social seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação, que apresentem toda a

documentação legalmente exigida para habilitação, indicada no item 8, além de atender às demais exigências constantes deste edital.

- 2.1.1 O licitante não cadastrado no SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, mas que tenha interesse em fazer parte do referido Sistema, previamente à realização da licitação poderá providenciar tanto o credenciamento quanto o cadastramento em seus níveis, por meio do site <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/sicaf-digital>.
- 2.1.1.1 O Credenciamento da empresa no SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Trabalhista e Qualificação Econômico-financeira.
- 2.1.1.2 Os documentos exigidos, bem como as instruções para efetuar o registro no SICAF constam do manual que pode ser obtido no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/sicaf-digital> → *Aba Manuais*.
- 2.2 O licitante enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual – MEI, nos termos do art. 3º e §1º do Art. 18-A da LC 123/2006, desde que não esteja inserido nas hipóteses do §4º do mesmo artigo, terá assegurado o tratamento diferenciado previsto na LC, observadas as condições estabelecidas neste Edital.
- 2.2.1 Para fins deste Edital, as microempresas, as empresas de pequeno porte e o microempreendedor individual - MEI são identificados como MPE.
- 2.2.2 A empresa que se enquadra como MPE, deve apresentar declaração nos termos do Anexo V, para fins do tratamento diferenciado previsto na LC 123/2006, devendo ser encaminhada na forma do item 8.7.
- 2.3 **Não é admitida nesta licitação a participação de empresa(s):**
  - 2.3.1 Em recuperação judicial ou extrajudicial, ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; exceto aquelas que apresentem Plano de Recuperação aprovado e homologado judicialmente e em pleno vigor; além de cumprir todos os requisitos do item 8.4 deste edital, estando dispensada apenas, nesses casos, a certidão negativa de falência e concordata;
  - 2.3.2 Que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
  - 2.3.3 Organizada sob a forma de cooperativa, tendo em vista que pela natureza do(s) serviço(s) existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a contratada, bem como de pessoalidade e habitualidade, considerando, ainda, que, por definição, não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados;
  - 2.3.4 Que esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos



da sanção;

- 2.3.5 Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja dirigente ou empregado da CAIXA;
- 2.3.6 Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- 2.3.7 Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- 2.3.8 Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- 2.3.9 Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- 2.3.10 Que tiver nos seus quadros de diretoria pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
- 2.3.11 Aplica-se também a vedação prevista no item 2.3 acima:

I À contratação do empregado CAIXA ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

II A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

- a) Dirigente da CAIXA;
- b) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da CAIXA hierarquicamente superior as áreas mencionadas;
- c) Autoridade do ente público a que a CAIXA esteja vinculada.

III Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CAIXA há menos de 6 (seis) meses.

### **3 DO CADASTRO, DA CERTIFICAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO**

- 3.1 Para participar deste Pregão, o interessado deve providenciar o **Cadastro** no Portal Licitações CAIXA e efetuar o **Credenciamento** neste certame específico, seguindo os passos abaixo.
- 3.2 O **CADASTRO** é realizado no site da CAIXA, acessando o endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, conforme as seguintes etapas: aba "Cadastro" → escolher a opção "pessoa física" ou "pessoa jurídica" → preencher os dados do "pré-cadastro" → concordar com o Contrato de Adesão → "Concluir o Pré-cadastro".

- 3.2.1 No momento do pré-cadastro, o sistema valida as informações registradas e, caso haja divergência, informa o Licitante os campos que necessitam de ajustes.
- 3.2.2 Após a validação das informações do pré-cadastro, o sistema confirma a operação e apresenta a mensagem: "Seu Pré-Cadastro está em análise. Deseja imprimir o termo de adesão? <Sim/Não>".
- 3.2.3 O sistema também enviará mensagem por e-mail: "Notificação de Registro do Pré-Cadastro".
- 3.2.4 Após validação pelo sistema, dos dados com a base de dados da Receita Federal, o sistema conclui o **CADASTRO** e envia ao Licitante mensagem de e-mail confirmando a conclusão e certificação do cadastro e a senha de acesso provisória, que deverá ser validada e trocada em até 48 horas.
  - 3.2.4.1 Caso a validação e a troca de senha não sejam efetuadas no prazo estipulado, a senha expirará e será necessário solicitar nova senha por meio de contato ao Atendimento CAIXA, pelos telefones 3004 1104 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 726 0104 demais regiões.
    - 3.2.4.1.1 A nova senha de acesso deve ser elaborada, obrigatoriamente, de acordo com as orientações recebidas por e-mail.
    - 3.2.4.2 Quando há divergência nos dados, o sistema envia e-mail ao Licitante para notificar do cadastro não concluído e orienta entrar em contato com a central de atendimento CAIXA, por meio dos telefones acima.
- 3.3 Para os Licitantes que estejam com certificação expirada ou suspensa, para regularização, o representante legal da empresa deve comparecer a uma agência da CAIXA, munido dos documentos originais abaixo:
  - Pessoa Física: Documento de Identificação Pessoal; CPF; Comprovante de endereço e Procuração (quando for o caso).
  - Pessoa Jurídica: Contrato Social e Alterações; Procuração do Representante Legal (quando for o caso); Documento de Identificação Pessoal do representante da empresa; CPF e Comprovante de endereço.
- 3.3.1 A Procuração deve ser elaborada por meio de instrumento público ou particular com firma reconhecida e deve ser acompanhada de documento comprobatório da capacidade do outorgante para constituir mandatários.
- 3.3.2 Sendo proprietário da empresa, sócio, dirigente ou assemelhado, deverá ser apresentado o Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

- 3.3.3 A Certificação tem vigência de 1 (um) ano, após esse prazo deverá ser renovada, conforme orientações do item 3.3.
- 3.3.4 Quando houver alteração cadastral, a Certificação é suspensa e o usuário deve reativá-la seguindo os passos acima.
- 3.4 Os procedimentos para **CADASTRO**, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados ainda não cadastrados no Portal Licitações CAIXA - [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br).
- 3.5 Para recuperar a senha de acesso ao sistema, acesse o endereço eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br) e siga os seguintes passos: no botão “Acesso ao sistema” - escolher “Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar”, selecionar a opção “Esqueci Minha Senha” para pessoa física e “Esqueci Minha Senha PJ” para pessoa jurídica, no formulário acionar “Esqueci a senha”, preencher os campos do formulário e confirmar no botão “solicitar”. O usuário receberá no e-mail cadastrado mensagem informando a senha provisória e os procedimentos para a validação e troca de senha.
- 3.6 Após essa etapa, a interessada deverá providenciar o **CREDENCIAMENTO** específico para este pregão até o dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, exclusivamente por meio do eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br> → efetuar *login* por meio da opção “Acesso ao Sistema” → em seguida “Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar” → na “Área do Licitante” escolher a opção “Credenciamento em Novos Certames”, localizado no quadro “Minhas Atividades” → selecionar o certame desejado → clicar na Atividade “Credenciamento” → selecionar a declaração de ciência → marcar a(s) opção(ões) de direito de preferência, caso se aplique → finalizar o credenciamento clicando em “Concordar”.
- 3.6.1 Decorrido esse prazo não será possível o credenciamento para participação neste Pregão Eletrônico.
- 3.6.2 Para todos os efeitos legais, caso esteja enquadrada nas definições de MPE, nos termos do [item 2.2](#), o licitante deve selecionar a opção “ME/EPP” na tela “*Credencia Pessoa Física/Pessoa Jurídica*”, constante da opção “*Credenciamento*”, no endereço eletrônico citado no item 3.6, para usufruir dos benefícios previstos na referida LC.
- 3.6.2.1 O sistema somente identificará o licitante como MPE caso faça a opção indicada no item 3.6.2 acima, sendo este o ÚNICO momento em que o sistema oportuniza ao licitante declarar sua condição de preferência, requisito indispensável para que possa exercer os benefícios estabelecidos na LC 123/2006 prevista neste edital.
- 3.6.2.2 Até o início da fase de lances, o licitante poderá alterar o seu credenciamento, as opções de preferência e até mesmo se descredenciar.
- 3.7 Os procedimentos para cadastramento, citados no item [3.2](#), devem ser adotados apenas pelos interessados não cadastrados Portal Licitações CAIXA, no endereço [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br).

- 3.7.1 Caso esteja cadastrado e certificado, adotar os procedimentos de Credenciamento para participar do presente conforme item 3.6.
- 3.8 O cadastro/certificação possibilita a participação em todos os Pregões Eletrônicos da CAIXA, sendo que o Credenciamento é específico para cada Pregão Eletrônico, devendo a empresa se credenciar todas as vezes que tiver interesse em participar de um pregão eletrônico realizado pela CAIXA.
- 3.9 O *link* "Credenciamento em Novos Certames", constante no endereço eletrônico mencionado no 3.6 permite o acesso a todos os Pregões Eletrônicos que estão na fase de Credenciamento, possibilitando a visualização e impressão do Edital no link "*Edital*".
- 3.9.1 Ao clicar em "Credenciamento em Novos Certames" no Pregão Eletrônico escolhido, serão apresentadas as seguintes opções: "*Edital*" e a atividade "*Credenciamento*" caso ainda esteja no prazo.

#### **4 DO SISTEMA ELETRÔNICO**

- 4.1 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta e seus lances.
- 4.2 Se o Licitações CAIXA ficar inacessível por problemas operacionais, com a desconexão de todos os participantes no decorrer da etapa competitiva do pregão, o certame será suspenso e retomado após comunicação, via e-mail ou sistema, aos participantes.
- 4.3 No caso de desconexão apenas do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para recepção dos lances, retomando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 4.3.1 Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão do pregão será suspensa e reiniciada após comunicação aos participantes.
- 4.4 **Caberá à licitante:**
- 4.4.1 Acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 4.4.2 Comunicar imediatamente à CAIXA, por meio do **Help Desk – 3004-1104** – Capitais e regiões metropolitanas ou **0800-726-0104** – Demais localidades, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

- 4.4.3 Solicitar o cancelamento do cadastro ou da senha de acesso por interesse próprio.
- 4.5 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.6 O credenciamento junto à CAIXA implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

## 5 **DA PROPOSTA COMERCIAL E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

- 5.1 A **Proposta Comercial** (Anexo II) e todos os documentos de habilitação devem ser enviados eletronicamente, até o dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, por meio do endereço Eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), na “Área do Licitante”, efetuar login por meio da opção “Acesso ao Sistema” → botão “Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar” → escolher “Encaminhar/Alterar Propostas” → selecionar o certame desejado → clicar na Atividade “Envio de Proposta” → selecione o item desejado → anexe a Proposta Comercial → digite o valor proposto → clique no botão “Enviar Proposta”.
- 5.2 A **Proposta Comercial com preço mensal** deve ser anexada em arquivo **ÚNICO**, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods/zip.
- 5.2.1 A **Proposta de Preço** é o valor que deve ser digitado após a anexação da **Proposta Comercial** (Anexo II) e corresponde ao **VALOR MENSAL** que consta da **Proposta Comercial** (Anexo II).
- 5.2.2 O VALOR lançado na **Proposta de Preço** e o constante da **Proposta Comercial** (Anexo II) **deverão ser coincidentes**.
- 5.2.3 Os documentos de habilitação são aqueles elencados no item 8 deste edital.
- 5.2.3.1 Os Documentos de Habilitação devem ser anexados em arquivo **ÚNICO**, limitado à extensão doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods/zip.
- 5.2.3.2 Não haverá outra oportunidade para envio dos documentos de habilitação, admitindo-se apenas o envio de documentos complementares nos termos do item 9.3.
- 5.2.4 É de exclusiva responsabilidade do licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.
- 5.3 A **Proposta Comercial** (Anexo II) deverá ser apresentada em uma única via, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas em suas partes essenciais, contendo os seguintes elementos:

- 5.3.1 Menção ao número do edital, com a identificação da empresa proponente, CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado, CEP), número de telefone, fax e *e-mail*;
- 5.3.2 **PREÇO MENSAL** para a prestação de serviços para implementação e disponibilização de Solução de *Call Center* em Nuvem, na modalidade de *software*, provendo a integração e comunicação necessária ao ambiente CAIXA, por 24 (vinte e quatro) meses, de acordo com o modelo de proposta (Anexo II), atentando-se para o disposto no item 6.5 e seus subitens.
- 5.3.2.1 Os preços propostos deverão ser expressos, obrigatoriamente, em moeda corrente nacional, neles incluídas todas as despesas de qualquer natureza tais como frete, embalagens, transportes, seguros, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, e todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme as especificações e condições constantes deste edital e seus anexos;
- 5.3.2.2 Não será admitido no preço o fracionamento de centavo que ultrapassar duas casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamentos;
- 5.3.3 Prazo de validade da proposta: **não inferior a 60 (sessenta) dias**, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas;
- 5.3.4 Declaração do licitante de que:
- I) Se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;
- II) Não se enquadra em nenhuma das restrições previstas no item 2.3 e subitens deste edital.
- III) Cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de habilitação.
- 5.3.5 Local, data, nome e assinatura (com a devida identificação), por quem de direito.
- 5.4 Assim que a proposta e os documentos de habilitação forem acatados pelo sistema, será enviado ao licitante, via e-mail, a confirmação do recebimento da proposta.
- 5.5 O licitante poderá retirar ou substituir a proposta comercial anteriormente apresentada até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública por meio do endereço eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), na “Área Logada” → “Acesso ao Sistema” → “Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar” → efetuar *login* → escolher “Encaminhar/Alterar Proposta” → excluir a proposta anterior clicando no ícone “X” → inserir a nova proposta.

- 5.5.1 Caso haja a substituição da **Proposta Comercial**, após a anexação do arquivo contendo a nova **Proposta Comercial**, a **Proposta de Preço** deve ser novamente digitada, conforme item 5.2.1.

## **6 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

- 6.1 Após o encerramento do horário definido para a entrega de propostas, o sistema organizará automaticamente as propostas recebidas, que serão apresentadas em ordem crescente de preços.
- 6.2 Em seguida, o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital.
- 6.3 As propostas classificadas pelo Pregoeiro serão ordenadas automaticamente pelo sistema para a participação da disputa por meio de lances eletrônicos, conforme item 7 abaixo.
- 6.3.1 O licitante cuja proposta for desclassificada ficará impedido de participar da sessão de lances, podendo fazer sua manifestação de intenção de recurso após a divulgação do vencedor do certame, conforme o item 10 deste edital.
- 6.4 Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro solicitará do licitante detentor do menor preço o envio da proposta comercial, conforme item 5.3, com os valores adequados ao preço do melhor lance, e verificará a aceitabilidade do preço ofertado observando os seguintes critérios:
- Condições dos itens 6.5 a 6.5.5.2 e
  - Compatibilidade do preço ofertado com os insumos e salários praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto desta licitação, acrescidos dos respectivos tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, benefícios e despesas indiretas.
- 6.4.1 A proposta de preço adequada deve ser encaminhada no prazo de até **120 (cento e vinte) minutos** a contar da solicitação do Pregoeiro por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br> na “Área Logada” → “Acesso ao Sistema” → “Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar” → efetuar login, no quadro “Minhas Atividades” → escolher “Encaminhar documentos de habilitação”.
- 6.5 Será desclassificada a proposta que:**
- 6.5.1 Não atenda as especificações, os prazos e as condições definidos neste edital;
- 6.5.2 Contenham vícios insanáveis;
- 6.5.3 Apresente preço ou vantagem baseados em outras propostas;
- 6.5.4 Apresentem preços manifestamente inexequíveis ou não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela CAIXA;

- 6.5.5 Apresentem preços superiores aos preços valores estimados pela CAIXA;
- 6.5.5.1 Transcorrida a etapa de lances e negociação, será considerado excessivo o preço mensal do último lance, ou da proposta comercial do licitante no caso de não haver lances, que apresentar-se superior ao máximo admitido pela CAIXA, conforme a estimativa de custos constante do Anexo III.
- 6.5.5.2 A aceitabilidade do preço máximo será verificada em relação ao preço mensal e aos preços unitários.
- 6.5.6 Apresente declaração de enquadramento como MPE, mas extrapola o faturamento previsto na LC 123/2006.
- 6.6 A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 6.7 No julgamento das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.
- 6.8 Se todas as propostas forem desclassificadas ou inabilitadas, o Pregoeiro poderá fixar aos licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas, escoimada(s) da(s) causa(s) da desclassificação.
- 6.8.1 Neste caso, o prazo de validade das propostas será contado a partir da nova data fixada para sua apresentação.

## **7 DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES**

- 7.1 Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico, selecionando a seguinte sequência: “Acesso ao Sistema” → “Se você é licitante, faça login aqui: acessar” → “entrar→ Minhas Atividades → Efetuar Lances, no dia e horário informados no preâmbulo deste edital, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema, de valor correspondente ao **PREÇO MENSAL**.
- 7.1.1 A etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance(s) ofertado(s) durante o intervalo dos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.1.1.1 A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de 2 minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.



- 7.1.1.2 Existindo lance durante os 2 últimos minutos da fase competitiva, o sistema eletrônico emitirá aviso na página de *Lances*, informando que o certame entrou em prorrogação automática por mais 2 minutos.
- 7.1.1.3 Os lances intermediários são lances iguais ou superiores ao melhor já ofertado, porém, inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante.
- 7.1.1.3.1 O intervalo mínimo de diferença de entre os lances será de **R\$ 1.000,00 (um mil reais)** e incidirá sobre o lance ofertado pelo próprio licitante.
- 7.1.1.4 Na hipótese de não haver novos lances durante a prorrogação automática, na forma estabelecida no item 7.1.1.2, a sessão pública será encerrada automaticamente.
- 7.1.1.5 Encerrada a etapa de lances, sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio poderá reiniciar a etapa de lances, mediante justificativa no sistema.
- 7.1.2 Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no sistema, sendo vedada a desistência dos lances ofertados, sujeitando o licitante às penalidades constantes no item 15 deste edital.
- 7.1.3 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 7.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:
  - 7.2.2 No caso de lances de mesmo preço, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;
  - 7.2.3 Os lances a serem ofertados devem corresponder ao **PREÇO MENSAL**.
- 7.3 Durante o transcurso da sessão pública, o licitante será informado, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.
- 7.4 Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexequível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexequível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.
- 7.5 Após o encerramento da etapa de lances, o sistema divulgará o nome da licitante que ofertou o menor preço.
- 7.6 A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 7.7 Caso o menor preço seja ofertado por uma MPE, o pregoeiro abrirá a etapa de negociação em conformidade com o item 7.12.

- 7.8 Caso o menor preço não seja apresentado por uma MPE, observar-se-á o seguinte:
- 7.8.1 Se houver proposta apresentada por MPE de valor igual ou até 5% superior à melhor proposta, será oportunizado o exercício do direito de preferência à MPE.
- 7.8.1.1 O direito de preferência consiste na possibilidade de o licitante apresentar proposta de preço inferior à do licitante mais bem classificado que não se enquadra como MPE.
- 7.8.2 O Pregoeiro dará início à fase para oportunizar o direito de preferência à MPE, apta a exercê-lo, em data e horários a serem informados após o encerramento da etapa de lances.
- 7.8.2.1 O novo valor proposto pela MPE deve ser apresentado no prazo máximo de 5 (cinco) minutos da convocação do Pregoeiro, sob pena de perda do direito de preferência.
- 7.8.3 Havendo o exercício de preferência pela MPE, o pregoeiro passa à etapa de negociação, em conformidade com o item 7.12, observando os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame.
- 7.8.4 Caso a MPE não exerça o direito de preferência ou não atenda às exigências do edital serão convocadas as MPE remanescentes, cujas propostas se enquadrem no limite de 5% (cinco por cento) estabelecido no item 7.9.1, obedecida a ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, e assim sucessivamente, até a identificação de uma empresa que preencha todos os requisitos do edital.
- 7.8.5 Se houver equivalência de valores apresentados por MPE, dentre as propostas de valor até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor preço ofertada pela empresa não enquadrada como MPE, o Sistema realizará sorteio eletrônico para identificação daquela que terá preferência na apresentação de nova proposta.
- 7.9 No caso de Propostas com valores iguais, não ocorrendo lances, e depois de observado o exercício do direito de preferência previsto neste edital, será observada a seguinte ordem para desempate para bens e serviços:
- I Produzido no País;
  - II Produzido ou prestado por empresa brasileira;
  - III Produzido ou prestado por empresa que invista em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.
  - IV Produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, com observância ao item 20.10 deste edital.

- 7.9.1 Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.
- 7.10 O percentual de redução do preço proposto na fase de lances, bem como do preço proposto quando do exercício dos direitos de preferência, deve incidir de **forma linear** sobre os preços unitários propostos na forma deste edital.
- 7.11 Esgotadas as etapas anteriores, o Pregoeiro deverá **negociar** com o licitante melhor classificado para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado, sendo essa negociação realizada no campo próprio para troca de mensagens exclusivamente por meio eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br) - na "Área do Licitante", efetuar o login no sistema por meio da opção "Acesso ao Sistema", botão "Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar", escolher a opção "Efetuar Negociação".
- 7.12 O licitante deverá encaminhar, na forma do item 8.7, a proposta comercial com os respectivos valores adequados ao preço negociado.
- 7.13 Se a proposta ou lance não for aceito ou se o licitante não atender às exigências do edital, o pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, observando o direito de preferência estabelecido, a sua aceitabilidade, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

## **8 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO**

- 8.1 Para fins de habilitação no certame, o licitante terá de satisfazer os requisitos relativos a:
- Habilitação jurídica;
  - Qualificação técnica;
  - Qualificação econômico-financeira;
  - Regularidade fiscal.
  - Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal
- 8.1.1 O Credenciamento do Licitante no SICAF e o cadastramento em cada nível abaixo indicado são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Qualificação Econômico-Financeira e Regularidade Fiscal:
- Nível I** – Credenciamento: nível básico e pré-requisito para o cadastramento nos demais níveis;
- Nível II** – O registro regular nesse nível supre as exigências de Habilitação jurídica prevista nos itens 8.2.1 ao 8.2.3;
- Nível III** – O registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade Fiscal definida no item 8.3;

**Nível IV** – O registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade fiscal nos âmbitos estadual e municipal, se for o caso;

**Nível V** – O registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação técnica em relação ao registro ou à inscrição na entidade profissional competente, quando for exigido para o exercício da atividade;

**Nível VI** – O registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação Econômico-Financeira, em relação à Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/Extrajudicial e à comprovação de boa situação financeira da proponente, atendidos os itens 8.4.1 a 8.4.3.1.1.

8.1.1.1 As certidões apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo Pregoeiro.

8.1.2 Caso não seja possível efetuar a consulta de algum documento ou nível de cadastro no SICAF, ou na hipótese daquele estar vencido, o licitante deverá encaminhar o(s) documento(s) vencido(s)/faltante(s) na forma dos itens 9.3 e 9.3.1.

8.1.3 A comprovação do credenciamento e cadastramento em cada nível do SICAF, dar-se-á mediante a verificação da validade dos documentos necessários, por intermédio de consulta 'on line' no SICAF, opção "Situação do Fornecedor", depois de verificada a aceitabilidade da proposta.

8.1.4 Para fins de habilitação, a verificação pela CAIXA nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

**8.2 A documentação relativa à habilitação jurídica consistirá em:**

8.2.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

8.2.2 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

8.2.3 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

8.2.4 Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoempreendedor.gov.br](http://www.portaldoempreendedor.gov.br).

**8.3 A documentação relativa à regularidade fiscal consistirá em:**

- 8.3.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 8.3.2 Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND - ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União - CPEND), na forma da lei.
- 8.3.3 Prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- 8.3.4 O Licitante que se declarar MPE, nos termos do Art. 3º da LC nº 123/06 e seu § 4º, deverá apresentar os documentos relativos à regularidade fiscal ainda que contenham restrição.
- 8.3.4.1 Será assegurado à MPE declarada vencedora, a pedido da interessada e a critério da CAIXA, o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para comprovar a sua regularidade fiscal.
- 8.4 A documentação relativa à **qualificação econômico-financeira** consistirá em:
- 8.4.1 Certidão negativa de falência ou recuperação judicial/extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;
- 8.4.2 Comprovação da boa situação financeira da empresa, baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei:
- $$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$
- $$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$
- $$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$
- 8.4.2.1 O licitante credenciado e cadastrado no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF terá sua qualificação econômico-financeira avaliada por meio desses índices, a partir das informações do balanço patrimonial do licitante, registrado no referido Sistema, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei.

- 8.4.2.2 A empresa que apresentar resultado igual ou menor que 01 (um) em qualquer dos índices relativos à boa situação financeira (LG – Liquidez Geral; LC – Liquidez Corrente; SG – Solvência Geral), deverá comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a **R\$ 163.200,00 (cento e sessenta e três mil e duzentos reais)**.
- 8.4.3.1 O patrimônio líquido exigido acima será calculado por meio da fórmula seguinte, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:  
$$\text{Patrimônio Líquido} = \text{Ativo Total} - \text{Passivo Total} (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$$
- 8.4.3.1.1 Para a licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o patrimônio líquido exigido acima será obtido a partir das informações do balanço da empresa, registrado no referido Sistema, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei.
- 8.4.3.2 Na impossibilidade da obtenção no SICAF dos índices econômicos e das informações necessárias ao cálculo do patrimônio líquido, a licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, já exigíveis na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, na forma do item abaixo.
- 8.4.3.3 São considerados aceitos na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentadas:
- 8.4.3.3.1 Publicado em Diário Oficial; ou
- 8.4.3.3.2 Publicado em jornal, ou
- 8.4.3.3.3 Por cópia ou fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou
- 8.4.3.3.4 Por cópia ou fotocópia do Livro Diário, devidamente autenticada na junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, ou outro órgão equivalente inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento.
- 8.4.3.3.5 Registrado no SPED – Sistema de Público de Escrituração Digital e/ou na ECD - Escrituração Contábil Digital, nos termos do Decreto nº 6.022 de 22/01/2007 e da Instrução Normativa RFB nº 1420 de 19/12/2013 e alterações.
- 8.4.3.3.5.1 Sendo apresentados o Balanço Patrimonial e a Demonstrações Contábeis na forma do subitem 8.4.3.5.5 o licitante deverá apresentar termo de autenticação digital na Junta Comercial respectiva ou outro documento que possibilite a comprovação dos documentos em site público.
- 8.4.4 O disposto nos itens 8.4.2 a 8.4.3.5 não se aplica às MPE, por força do que dispõe o artigo 3º do Decreto nº 8.538 de 6.10.2015.
- 8.4.5 As entidades Sem Fins Lucrativos estão dispensadas da apresentação da

documentação referente à Qualificação Econômico-Financeira.

- 8.4.6 O licitante enquadrado como microempreendedor individual - MEI está dispensado da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.
- 8.5 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:
- 8.5.1 Apresentação de atestado(s) / certidão (ões) / declaração (ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado de Instituições Financeiras definidas pelo BACEN, comprovando ter a licitante desempenhado, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.
- 8.5.2 Para fins de compatibilidade será (ao) considerado(s) o(s) atestado(s), certidão (ões) ou declaração (ões) que comprove(m) a prestação de serviços de disponibilização de *Call Center* em nuvem para, no mínimo:
- 300 (trezentos) usuários ativos na solução ofertada;
  - 240 (duzentos e quarenta) usuários acessando simultaneamente a plataforma ofertada via Internet, com serviços de gravação de chamadas para todos os usuários simultaneamente;
  - Discadores automatizados para, pelo menos, 30 (trinta) chamadas simultâneas;
  - Disponibilização de 60 (sessenta) portas de URA, com capacidade de recepção de 60 (sessenta) chamadas simultâneas;
- 8.5.3 O(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) devem ser apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pelo licitante, devendo também conter:
- a) Nome, cargo ou função, dados de identificação, telefone e e-mail de contato do emissor;
  - b) Descrição geral dos serviços prestados;
  - c) Informação expressa de que o serviço foi ou está sendo executado de forma satisfatória;
  - d) Data de início da prestação dos serviços;
  - e) Data de término da prestação dos serviços (em caso de CONTRATO em vigor, indicar a data prevista e a etapa em que se encontra o projeto).
- 8.5.4 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser apresentados, inicialmente, com tradução livre.
- 8.5.4.1 Para fins de assinatura do contrato, os documentos de habilitação escritos em língua estrangeira devem ser entregues acompanhados da tradução para

língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado, devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

8.5.4.1.1 Quando os documentos forem de procedência estrangeira e emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

8.5.4.1.2 Para os documentos públicos estrangeiros não se aplica a exigência de legalização consular, ou seja, o reconhecimento de assinatura ou autenticação pela autoridade consular ou diplomática, sendo exigida tão-somente a aposição de Apostila que consiste em anotação, selo ou carimbo dado pela autoridade competente do país de onde o documento é originário, nos termos do [Decreto nº 8.660, de 29 de Janeiro de 2016](#).

8.6 O cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal será suprido pela declaração do licitante de que não possui em seu quadro permanente menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos.

8.6.1 A declaração deverá ser firmada eletronicamente pela licitante por meio de preenchimento do Termo de Responsabilidade, quando do seu credenciamento, na forma do item 3.4.

8.7 **Os documentos necessários para habilitação neste certame são os seguintes:**

8.7.1 **Para licitante credenciado e cadastrado em cada nível do SICAF:**

- a) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
- b) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
- c) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (Anexo V);
- d) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Sócio-Ambiental (Anexo VI).

8.7.2 **Para licitante NÃO credenciado e NÃO cadastrado em cada nível do SICAF:**

- a) Documentação relativa à Habilitação jurídica;
- b) Documentação relativa à qualificação econômico-financeira;
- c) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
- d) Documentação relativa à regularidade fiscal;
- e) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
- f) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (Anexo V);
- g) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Sócio-Ambiental (Anexo VI).

8.7.3 Os documentos de habilitação deverão ser enviados, impreterivelmente, no mesmo momento do envio das propostas comerciais.



- 8.8 Os originais dos documentos, do licitante vencedor, exigidos neste edital e encaminhados de acordo com os itens 6.4.1 e 8.7 deverão ser entregues ao Pregoeiro no endereço da CECOT/BR – Edifício Filial, localizado no SBS, Quadra 1, Lote 2, Bloco L, 7º andar, Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70.070-110, no prazo de até 3 (três) dias úteis, após a publicação da ata, podendo ser apresentados no original, ou por cópia autenticada por tabelião, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pelo Pregoeiro.

## **9 DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO**

- 9.1 Encerrada a fase de julgamento e classificação das propostas, o Pregoeiro verificará, caso a licitante vencedora seja uma MPE e tenha utilizado o direito de preferência previsto no [item 7.8.1](#), se o somatório de ordens bancárias recebidas pela empresa, relativas ao seu último exercício, já é suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido como condição para o benefício, concedido à MPE, conforme previsto no Art. 3º ou §1º do art.18-A da LC 123/2006, no caso de microempresa e empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual – MEI, respectivamente.
- 9.1.1 A referida verificação será feita mediante consulta ao Portal da Transparência, no endereço eletrônico [www.portaldatransparencia.gov.br](http://www.portaldatransparencia.gov.br).
- 9.1.2 Sendo constatada a extrapolação do faturamento máximo permitido, a MPE será inabilitada, sendo examinadas as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, conforme item 7.13.
- 9.2 O Pregoeiro efetuará a consulta *on line* ao SICAF, para verificação da situação da licitante credenciada e cadastrada em cada nível do Sistema, se for o caso, ocasião que será impressa e rubricada pelo Pregoeiro a Declaração de “Situação do Fornecedor”.
- 9.2.1 Nesse mesmo ato o Pregoeiro verificará o atendimento das condições de habilitação da licitante vencedora, mediante a análise da documentação encaminhada na forma do item 8.7.
- 9.3 É assegurado à licitante o envio de documentos complementares destinados a atualizar a validade daqueles com prazo expirado, ou para fins de confirmação de informações, sendo vedada a inclusão de novos documentos que deveriam ser encaminhados até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 9.3.1 O prazo para envio da documentação complementar será **de 120 (cento e vinte) minutos** a contar da solicitação pelo pregoeiro por meio do sistema.
- 9.4 Será assegurado à MPE que apresentar alguma restrição na sua documentação fiscal, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a necessária regularização, prorrogável por igual período, a pedido da interessada e a critério do Pregoeiro.

- 9.4.1 A contagem do prazo acima será iniciada a partir do momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, mediante comunicação eletrônica a todos os participantes.
- 9.4.2 Nessa circunstância, considerando a necessidade de comprovação da regularidade fiscal no prazo legal, a declaração do vencedor será feita em caráter provisório, e somente será confirmada após a verificação da regularidade fiscal.
- 9.4.3 A não-regularização da documentação fiscal da MPE no prazo previsto no item 10.4, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado à CAIXA convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.
- 9.5 A fim de verificar se existe restrição da licitante ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:
- Ao CEIS/CNEP/CEPIM - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/Cadastro Nacional de Empresas Punidas/ Cadastro de Entidades Privadas Sem Fins Lucrativos Impedidas, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;
  - Ao CNCIA – Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92, constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – [www.cnj.jus.br/](http://www.cnj.jus.br/), em “Sistemas” → “CONSULTAS PÚBLICAS – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de Improbidade Administrativa” e “Consulta Requerido / Condenação”, selecionar esfera “*TODOS(AS)*”;
  - Ao SICOW – Sistema interno da CAIXA, que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com esta Empresa Pública.
- 9.6 Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o vencedor da licitação, iniciando-se a contagem do prazo para a intenção de recursos.
- 9.7 Não será habilitada a empresa que:**
- 9.7.1 Esteja com algum documento vencido no SICAF e não o regularize nos termos do item 9.2.1, ressalvada a prerrogativa da MPE constante no item 9.3 e seguintes.
- 9.7.2 Não comprove a regularidade da documentação habilitatória por ocasião de sua verificação, ressalvada a prerrogativa da MPE constante no item 9.3 e seguintes.
- 9.7.3 Que esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que tenha sido declarada

inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

- 9.7.4 Deixar de apresentar a documentação solicitada, apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste edital;
- 9.7.5 Enquadre-se em uma das situações previstas no item 2.3 deste edital.
- 9.8 Se o licitante desatender às exigências do item 8 ou se enquadrar nas hipóteses do item 9.7, será inabilitada e o Pregoeiro examinará as condições de habilitação das demais proponentes, na ordem de classificação, sucessivamente até que um licitante atenda plenamente às exigências do edital.
- 9.9 No julgamento da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos habilitatórios e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação.

## **10 DOS RECURSOS**

- 10.1 Após a divulgação do(s) licitante(s) vencedor(es), será disponibilizado interregno de tempo para o licitante interessado se manifestar, motivadamente, sobre a intenção de recorrer contra o resultado do certame, devendo, obrigatoriamente, ser registrada a síntese de suas razões no formulário eletrônico disponibilizado no endereço [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br) – na “Área do Licitante” → efetuar o login no sistema por meio da opção “Acesso ao Sistema” → selecionar “Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar” → escolher a opção “Intenção de Recurso” localizada no quadro “Outras Ações” **no prazo de até 30 (trinta) minutos** a partir da comunicação pelo sistema.
  - 10.1.1 À recorrente que tiver sua manifestação de intenção de recurso aceita pelo Pregoeiro será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões do recurso, facultando aos demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual período a partir do término do prazo da recorrente, sendo assegurada aos proponentes vista aos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
  - 10.1.2 O(s) recurso(s) e contrarrazões somente poderão ser encaminhados por meio eletrônico, no endereço citado no item 10.1.
- 10.2 A falta de manifestação motivada do licitante, no prazo estabelecido no item 10.1, importará a decadência do direito de recurso, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.
- 10.3 Qualquer recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo, salvo nos casos de habilitação ou inabilitação do licitante ou julgamento das propostas, podendo a autoridade competente, motivadamente e presente as razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.

- 10.4 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.5 Decidido(s) o(s) recurso(s) e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto ao licitante vencedor.
- 10.6 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação por e-mail.

## **11 DA HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO**

- 11.1 À vista do relatório do Pregoeiro, o resultado da licitação será submetido à consideração da autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação.
- 11.2 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste edital e da proposta vencedora, conforme a minuta do Contrato que integra este edital (Anexo IV).
- 11.3 Fica impedida de ser contratada para a execução de serviço objeto desta licitação o licitante que se enquadre em qualquer das situações mencionadas no item 2.3.11.
- 11.4 O licitante que for declarado vencedor da licitação e que não for cadastrado no SICAF deverá providenciar o cadastramento e habilitação no referido sistema, nos níveis I, II, III, IV e VI, como condição para assinatura do contrato.
- 11.5 No ato da assinatura do instrumento contratual, o licitante vencedor deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo, que consta anexa a minuta de Contrato (Anexo IV).
- 11.6 Caso o licitante vencedor seja MPE optante pelo Simples Nacional, para obter o benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, deverá firmar, no ato da assinatura do contrato, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional – conforme Anexo IV da IN RFB 1.244/2012, que consta anexa a minuta de contrato (Anexo IV).
- 11.7 A assinatura do contrato pela adjudicatária dar-se-á no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de sua convocação pela CAIXA.
  - 11.7.1 A convocação será encaminhada ao licitante vencedor, por e-mail, no endereço cadastrado no site da CAIXA.
  - 11.7.2 A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no item 15 deste edital.
- 11.8 Quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidas, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, a CAIXA poderá retomar o pregão e convocar os licitantes remanescentes, respeitada a

ordem de classificação e observadas as preferências previstas neste edital.

- 11.9 Poderá o licitante ser desclassificado até o momento da contratação caso a CAIXA venha a ter conhecimento de fato ou circunstância superveniente que desabone sua regularidade fiscal, trabalhista, jurídica, qualificação técnica e/ou econômico-financeira.
- 11.9.1 Neste caso, será efetuada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, em conformidade com o disposto no item 9.8.

## **12 DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

- 12.1 O contrato a ser firmado, cuja minuta (Anexo IV) integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentará as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, tudo em conformidade com os termos desta licitação e da proposta vencedora, aplicando-se os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

## **13 DA GARANTIA CONTRATUAL**

- 13.1 O vencedor da licitação prestará garantia de execução do contrato, equivalente a **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato.
- 13.2 A garantia deverá ser prestada em uma das modalidades abaixo, devendo o respectivo comprovante ser apresentado à CAIXA, como condição para assinatura do contrato:
- 13.2.1 A **Caução em dinheiro** consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;
- 13.2.1.1 Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento.
- 13.2.2 O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.
- 13.2.2.1 A apólice do seguro-garantia deve conter o prazo de validade, correspondente ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre mantendo os 30 dias após a data de vencimento do contrato;
- 13.2.2.2 O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da

contratada, inclusive dos encargos trabalhistas e previdenciários, ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais;

- 13.2.2.2.1 No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.
- 13.2.2.3 A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;
- 13.2.2.4 A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.
- 13.2.3 A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.
- 13.2.3.1 Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:
- a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei nº 6.015/73 (Lei de Registros Públicos);
  - b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência, sempre mantendo 30 dias após a data de vencimento do contrato;
  - c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
  - d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 - Novo Código Civil;
  - e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no item 13.6 deste Edital;
  - f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
  - g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595 de 31/12/1964 e

nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325 de 1996 do Conselho Monetário Nacional;

h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

- 13.3 A não apresentação do comprovante da garantia no ato da assinatura do contrato configura a recusa em assinar o contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando o licitante às sanções administrativas cabíveis.
- 13.4 A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.
- 13.5 A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.
- 13.6 A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores, ou quando houver alteração contratual que implique aumento do valor contratado, de modo que corresponda a **5% (cinco por cento)** do valor global contratado.
- 13.7 A qualquer tempo, mediante prévia solicitação à CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste edital.

#### **14 DA FORMA DE PAGAMENTO**

- 14.1 A CAIXA, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas na minuta de contrato (Anexo IV).

#### **15 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 15.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

- I Multa;
- II Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- III Impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

- 15.1.1 A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados na Minuta de Contrato.
- 15.1.2 As multas serão descontadas da garantia, do valor do documento fiscal e, se não for suficiente, será cobrada diretamente da CONTRATADA judicialmente.
- 15.2 Ficará impedida de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, o licitante que incorrer em alguma das seguintes hipóteses:
- I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
  - III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.
  - IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
  - V Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
  - VI Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
  - VII Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
  - VIII Não mantiver a proposta;
  - IX Falhar ou fraudar na execução do contrato;
  - X Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.
- 15.3 A penalidade de suspensão temporária de participação e contratação com a CAIXA, além de outras situações de descumprimentos, também poderá ser aplicada à empresa ou ao profissional nas situações previstas nos incisos acima.
- 15.4 As sanções previstas nos incisos II e III poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso I.
- 15.5 As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da CAIXA, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.
- 15.6 As penalidades serão devidamente publicadas no DOU, mantendo, desta forma, atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.



- 15.7 As penalidades de suspensão e impedimento aplicadas à CONTRATADA alcançam a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

**16 DOS ILÍCITOS PENAIIS**

- 16.1 As infrações penais tipificadas nos artigos 337-E a 337-P do Decreto-Lei nº 2.848/40 (Código Penal), aplicadas à licitação e ao(s) contrato(s), serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

**17 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

- 17.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no compromisso registrado no SAP sob o nº 8000004520 e item de acompanhamento orçamentário nº. 5401-05.

**18 DO ADIAMENTO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO**

- 18.1 A CAIXA poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para recebimento das propostas, sem que caiba aos licitantes quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.
- 18.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação os licitantes não terão direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

**19 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 19.1 O contrato a ser firmado terá duração de **24 (vinte e quatro) meses**, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da Contratada, por períodos sucessivos, até o limite permitido na Lei nº 13.303/2016.

**20 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 20.1 A participação na presente licitação implica a concordância, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste edital e Anexos.
- 20.2 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas e lances.
- 20.3 Os documentos exigidos neste edital poderão ser apresentados no original, por cópia autenticada por tabelião, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pelo Pregoeiro.
- 20.3.1 Não será permitida a utilização do malote da CAIXA para envio dos

documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja(m) a(s) indicada(s) na forma deste edital.

- 20.4 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos documentos requeridos no presente edital e seus Anexos.
- 20.5 Somente serão aceitos as propostas e os lances encaminhados pelo sistema eletrônico, conforme informação no preâmbulo deste edital.
- 20.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando explicitamente disposto em contrário.
- 20.7 Só se iniciam e vencem os prazos, incluindo horário, referidos neste Edital, em dia de expediente na CAIXA, na localidade na qual se sedia a unidade promotora do certame – CECOT, em Brasília/DF.
- 20.8 É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade superior da CAIXA, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta.
- 20.9 Ao final da sessão, o sistema eletrônico divulgará ata circunstanciada, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão.
- 20.10 Os licitantes que usufruíram da preferência disposta no item 7.9, inciso IV, deverão cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 20.11 Eventuais retificações do edital serão disponibilizadas no endereço eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), por meio de consulta no quadro “Pesquisa de Certame” → definir comprador “CAIXA” → Modalidade “Pregão Eletrônico” → definir Comprador CECOT/BR informar o número e o ano do certame → Pesquisar → selecionar “Nº Certame” → Acessar aba “Editais”.
- 20.11.1 No caso de retificação do edital que não implique em sua republicação, o credenciamento e as propostas porventura encaminhadas continuam válidos.
- 20.11.2 Havendo republicação do edital, as propostas porventura encaminhadas serão canceladas, permanecendo válido apenas o credenciamento da(s) licitante(s).
- 20.12 Os esclarecimentos acerca desta licitação serão disponibilizados no endereço eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), no quadro “Painel Geral”, selecionar o número do certame desejado e clicar na aba “Pedidos de Esclarecimento”.
- 20.13 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes, no endereço eletrônico mencionado no item 20.11.

20.14 É de responsabilidade do licitante o acompanhamento do processo pelo site da CAIXA no endereço [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br).

20.15 Não será permitida a subcontratação dos serviços decorrentes deste certame.

**21 DA ARBITRAGEM**

21.1 A CAIXA e a CONTRATADA poderão utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis inerentes a este contrato, nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e suas alterações.

**22 DO FORO**

22.1 Para dirimir as questões oriundas desta licitação e do futuro contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal no Distrito Federal, na cidade de Brasília.

Brasília, 31 de maio de 2021.

Renato Pecorelli Trindade  
Pregoeiro(a)

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### **1 OBJETO**

- 1.1 Prestação de Serviço para implementação e disponibilização de Solução de *Call Center* em Nuvem, na modalidade de *software*, provendo a integração e comunicação necessária ao ambiente CAIXA, de acordo com os termos e condições estabelecidas neste documento e demais anexos que o complementam.

#### **2 DESCRIÇÃO GERAL DO OBJETO**

##### **2.1 COMPOSIÇÃO BÁSICA DA SOLUÇÃO**

- 2.1.1 A Solução deverá disponibilizar os serviços em nuvem, com as funcionalidades inerentes a um sistema de *Call Center*, composto por:
- 2.1.1.1 DAC ou RIC (Distribuidor Automático ou Roteamento Inteligente das Chamadas);
  - 2.1.1.2 Discador Automático, incluindo discagem *Preview* e *Preditiva*;
  - 2.1.1.3 URA (Unidade de Resposta Audível)
  - 2.1.1.4 Sistema de Gravação, com filtros seletivos para pesquisas das conversas gravadas;
  - 2.1.1.5 Sistema de Gestão dos Serviços em plataforma *Web*;
  - 2.1.1.6 Aplicativo para comunicação do tipo *Softphone* ou *Webphone*.
- 2.1.2 A CONTRATADA deverá prover a infraestrutura para fornecer os seguintes serviços:
- 2.1.1.1 Ligações/Chamadas Ativas Manualmente;
  - 2.1.1.2 Ligações/Chamadas Ativas por meio de Discador Automático;
  - 2.1.1.3 Atendimento Eletrônico para Chamadas Receptivas;
  - 2.1.1.4 Roteamento Inteligente de Chamadas Receptivas;
  - 2.1.1.5 Prover as Gravação de Todas as Chamadas;
  - 2.1.1.6 Prover a plataforma e os recursos para Gestão e Ateste dos Serviços.

- 2.1.2 A Solução e serviços agregados devem ser fornecidos de forma completa, de acordo com as condições previstas neste Termo de Referência e demais anexos.

## 2.2 CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO POR VOZ

- 2.2.1 A Solução de Atendimento por Voz deverá disponibilizar Gestão operacional completa do atendimento.
- 2.2.2 Deverá disponibilizar o histórico de atendimento do cliente, contextos de diálogos e filas parametrizáveis.
- 2.2.3 Quaisquer componentes adicionais que se fizerem necessários para que a Solução ofertada atenda a todas as características definidas neste documento e demais anexos, bem como para a correta configuração, disponibilização e utilização dos produtos, serão providos pela CONTRATADA sem ônus adicional à CAIXA.
- 2.2.4 A Solução deverá ser implementada de forma que não afete a confiabilidade dos sistemas e serviços da CAIXA.
- 2.2.5 A solução disponibilizada deverá se utilizar de cliente em software, habilitado em estações de trabalho e notebooks, com sistema operacional *windows* ou via *Web*.

## 2.3 DIMENSIONAMENTO E CAPACIDADE

- 2.3.1 A quantidade de canais estimada para a contratação dos serviços é de 800 canais, simultâneos, entre Posição de Atendimento e Portas de URA.
- 2.3.2 Deverá suportar, no mínimo, o dobro do acesso aos clientes externos.
- 2.3.3 Visando estabelecer um limite preliminar para as funcionalidades solicitadas, segue a planilha com os quantitativos iniciais e quantidades máximas, previstos nesta contratação:

| QUANTIDADES            | INICIAL      | MÁXIMA |
|------------------------|--------------|--------|
| Posição de Atendimento | 500          | 1.000  |
| Portas de URA          | Não definido | 200    |

- 2.3.4 A Infraestrutura da CONTRATADA deverá estar preparada para crescimento, caso necessário, na razão de 25%, pelo menos.

## 2.4 DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO EM NUVEM PÚBLICA

- 2.4.1 Consiste na disponibilização de Solução integrada de *Software as a Service* – SaaS, em nuvem pública, de todos os componentes necessários à operação do sistema, doravante denominada Solução, observando os requisitos funcionais e não funcionais descritos neste documento e seus anexos.
- 2.4.2 A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade mínima de 99,7% da Solução fornecida a partir da data de ativação do serviço.
- 2.4.3 A Solução não poderá estabelecer limites e/ou restrições quanto ao seu uso com relação a volumes estimados e funcionalidades necessárias.
- 2.4.4 As atividades de ativação e configuração da Solução deverão se iniciar a partir da assinatura do contrato, sendo que a Solução deverá estar disponível para utilização, 30 dias após assinatura do contrato.
- 2.4.5 Os pagamentos serão iniciados somente a partir do início da utilização da solução, após ateste por parte da CAIXA, de maneira proporcional ao número de posições de atendimento e canais de URA disponibilizadas, cadastrados, ativados e em plena operação.
- 2.4.6 **GESTÃO DOS SERVIÇOS:**
  - 2.4.6.1 A Solução deverá disponibilizar painel de controle (*dashboard*) para gestão dos serviços, assim como para ateste das faturas, com atualização em tempo real.
  - 2.4.6.2 Ao final de cada ciclo de cobrança, a CONTRATADA deverá apresentar relatório detalhado com as informações de utilização da Solução.
    - 2.4.6.2.1 As informações necessárias serão ajustadas entre a CAIXA e a CONTRATADA no planejamento inicial do projeto.
- 2.4.7 Toda a interface da Solução com o usuário final se dará no idioma português do Brasil (pt-br).

## **2.5 SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E ATIVAÇÃO**

- 2.5.1 Os serviços de implantação consistem em executar as atividades necessárias ao pleno funcionamento da Solução de acordo com as definições desse edital.
- 2.5.2 As atividades referentes às entregas e a implementação da Solução tecnológica compreendem todas as ações necessárias para:
  - 2.5.2.1 Prover as interconexões necessárias para integração entre sistemas;

- 2.5.2.2 Realizar parametrizações e customizações necessárias ao pleno funcionamento da Solução tecnológica;
- 2.5.3 A ativação da Solução compreende todas as atividades necessárias para disponibilizar os acessos dos clientes e dos atendentes nos canais especificados, com as parametrizações necessárias ao seu pleno funcionamento.
- 2.5.4 As integrações com os sistemas da CAIXA, que se fizerem necessárias, serão desenvolvidas pela CONTRATADA, sem custos adicionais à CAIXA.

## **2.6 REGRAS GERAIS**

- 2.6.1 O contrato terá a vigência de 24 (vinte e quatro meses), prorrogável até o limite legal estabelecido.
- 2.6.2 Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá enviar à CAIXA, em formato padrão de mercado, todos os dados dos atendimentos e chamadas gravadas realizados na Solução durante a vigência do contrato.

**ANEXO I-A**

**FORMA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL**

**1 DA IMPLANTAÇÃO**

- 1.1 A implantação da solução envolve todas as atividades de planejamento, instalação e configuração até sua plena operacionalização, respeitando os seguintes prazos máximos:
  - 1.1.1 Reunião Inaugural: Até 7 dias úteis, após assinatura do contrato;
  - 1.1.2 Fase de Implantação: Até 30 dias úteis, após reunião inaugural;
  - 1.1.3 Fase de Execução: 1 dia útil, após fase de implantação.
  - 1.1.4 Atrasos decorrentes da CAIXA não serão contabilizados nos prazos estabelecidos.

**2 REUNIÃO INAUGURAL:**

- 2.1.1 A Reunião Inaugural será convocada assinatura do Contrato pela CAIXA, sendo a data da sua execução referência inicial para todos os prazos das fases de execução dos serviços.
- 2.1.2 A Reunião Inaugural tem como objetivo definir as diretrizes e premissas gerais das atividades, obrigações e objetivos do Contrato.
- 2.1.3 A CAIXA e CONTRATADA deverão apresentar na Reunião Inaugural, respectivamente, os gestores, coordenadores, prepostos, e equipes técnicas que serão responsáveis pelo relacionamento e acompanhamento formal e operacional do contrato, estabelecendo as responsabilidades relativas e graus de autonomia de cada um dos partícipes, além dos canais de comunicação que serão utilizados na execução do serviço.
- 2.1.4 A CONTRATADA deverá apresentar visão institucional/técnica que demonstre em caso de integração entre soluções de fornecedores, ou fabricantes distintos, os papéis de cada parceiro no atendimento ao serviço contratado.
- 2.1.5 Nesta fase a CONTRATADA deverá apresentar para a CAIXA, a seguinte documentação:
  - a) Topologia da solução para atendimento à CAIXA;
  - b) Relação de licenciamentos e correlação com funcionalidades específicas e componentes da solução;
  - c) Modelos de relatórios e dashboards nativos à solução;
  - d) Todos os manuais dos componentes da solução em língua portuguesa ou inglesa, preferencialmente em português.
  - e) Relação dos profissionais que atenderão a CAIXA, contendo função/cargo, descrição das principais atribuições e responsabilidades.



- f) Linha do tempo estimada relativa à implantação dos serviços, considerando prazos estimados e principais marcos, gerenciais, técnicos ou de entregas relevantes aos usuários da solução, sem inicialmente fixar-se datas.

### **3 FASE DE IMPLANTAÇÃO**

- 3.1.1 A implantação e ativação deverão ocorrer, considerando os seguintes serviços:
- a) Ativo com discagem Manual e Discador (Piloto);
  - b) Ampliação do Ativo com discagem Manual;
  - c) Ampliação do Discador Automático;
  - d) Atendimento Eletrônico.
- 3.1.2 A CAIXA encaminhará as listas dos grupos e usuários para configurações na plataforma da CONTRATADA, assim como as listas de clientes (*mailing*) para o discador automático.
- 3.1.3 Para a implantação de URA, a CAIXA deverá encaminhar todas as informações necessárias ao atendimento eletrônico e ao encaminhamento das chamadas, assim como o fornecimento das fraseologias, previamente.
- 3.1.4 Antes da ativação definitiva da solução a CONTRATADA deverá executar testes de funcionalidades conjuntamente com as equipes da CAIXA de forma a determinar se os parâmetros de ambiente, configuração e parametrização necessários foram corretamente implementados para a liberação efetiva da solução.

### **4 DA ATIVAÇÃO DA SOLUÇÃO**

- 4.1.1 A Ativação da funcionalidade é a sua disponibilização para utilização plena pelos usuários e clientes CAIXA.
- 4.1.2 Os critérios de aceitação da ativação da solução serão baseados no resultado da avaliação das funcionalidades e capacidades especificadas neste documento.
- 4.1.3 Somente com a ativação aceita pela CAIXA, os pagamentos relativos às funcionalidades e capacidades ativadas serão remuneradas.
- 4.1.4 Além disso, caso a CAIXA entenda a necessidade de avaliação de outros parâmetros não planejados inicialmente, estes deverão ser acordados previamente com a CONTRATADA e realizado um planejamento prévio.
- 4.1.5 A CAIXA emitirá o ateste das ativações, em meio a ser definido, posteriormente, de acordo com as capacidades e funcionalidades implementadas.

### **5 FASE DE EXECUÇÃO**

- 5.1.1 Finalizada a fase de Implantação e ativação da solução, iniciar-se-á a Fase de Execução.
- 5.1.2 A Fase de Execução compreende todas as atividades decorrentes do suporte e manutenção das condições contratadas.

- 5.1.3 A Fase de Execução se caracteriza ainda pela prestação de todos os serviços de natureza continuada (Operação, Suporte, dentre outros) do Contrato.

## **6 MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 6.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CAIXA a partir de *dashboard*, *on line*, contendo todas as informações exigidas neste edital, assim como os incidentes registrados no período, em especial as falhas que ocasionaram interrupções, ainda que parciais, independentemente de chamado aberto.
- 6.2 A CONTRATADA ainda deverá dispor de ferramenta Gráfica para visualização, *on line*, do cálculo dos indicadores mensais do serviço apuradas a partir da zero hora do primeiro dia até as vinte quatro horas do último dia de cada período de apuração.
- 6.3 Os relatórios deverão ter opção para exportação em arquivo eletrônico no formato de Planilha Eletrônica, no padrão XLS, DOC ou PDF ou em qualquer outro formato no padrão que a CAIXA vier a definir.
- 6.4 A CAIXA terá o direito de, sempre que julgar necessário, realizar a comparação dos registros fornecidos pela CONTRATADA, de interrupções e indicadores de desempenho dos serviços prestados, com as informações geradas pelas ferramentas e/ou sistemas de gerência e controle da CAIXA.

## **7 DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 7.1 A CAIXA poderá solicitar acréscimo e redução de serviços (quantidade de canais, portas, posições de atendimento ou funcionalidades disponíveis), na granularidade contratada, realizando pagamento mensal proporcional aos serviços ativos.
- 7.2 A partir do pedido da CAIXA, a CONTRATADA terá, dentro dos prazos definidos neste edital, que executar a alteração solicitada, tendo o direito, assim que tal mudança estiver implementada, de faturar os serviços.
- 7.3 A CAIXA realizará a solicitação de serviços através da central de atendimento, conforme especificado neste documento.
- 7.4 Para cada serviço solicitado, a CAIXA deverá disponibilizar à CONTRATADA todas as informações necessárias à sua execução.

## **8 CENTRAL DE ATENDIMENTO**

- 8.1 Todos os chamados para execução de qualquer intervenção por parte da CONTRATADA, sejam resolução de incidentes ou solicitação de serviços, serão acionados exclusivamente pela central de atendimento da CAIXA.
- 8.2 A Central de Atendimento da CAIXA encaminhará chamado técnico através de sistema integrado, para um único ponto de relacionamento com a CONTRATADA.
- 8.3 A Central de Atendimento da CONTRATADA deverá possuir capacidade para o recebimento e emissão automática de chamados, de modo a permitir a integração entre os sistemas da CAIXA e a CONTRATADA e entre a

CONTRATADA e a CAIXA para abertura, fechamento e atualização de situação do chamado.

- 8.3.1 Cabe à CONTRATADA a integração do seu sistema de atendimento com o da CAIXA (que especificará o formato do registro eletrônico e o meio de comunicação que farão a integração com o sistema da CONTRATADA), de forma que a abertura do chamado e seu respectivo fechamento sejam gerenciados pela Central de Atendimento da CAIXA, recebidos de maneira automática, sem ônus adicionais, cabendo, ainda, à CONTRATADA, os custos dessa conexão.
- 8.4 Todo o fluxo de resolução de problemas deverá ser documentado em tempo real, propiciando gestão e consultas às informações que espelhem uma situação *on-line*.
- 8.5 A CONTRATADA deverá informar o andamento dos chamados abertos, bem como a solução do problema que originou o chamado, efetuando o seu fechamento.
- 8.6 A CONTRATADA terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato para realizar a integração entre os sistemas de chamados, apresentadas neste Anexo.
- 8.7 Em caso de indisponibilidade dos sistemas da CAIXA ou da CONTRATADA e, enquanto os sistemas ainda não estiverem integrados, serão utilizados outros canais contingenciais para receber a abertura ou fechamento dos chamados, tais como serviço 0800, página WEB ou e-mail.

## **9 DOS ASPECTOS GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 9.1 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, com o devido acompanhamento da equipe de produção da CONTRATADA, realizar testes de funcionalidades e desempenho na solução, independente do local onde estiver fisicamente instalada, utilizando ferramentas próprias, de terceiros, ou da própria CONTRATADA, visando à verificação da qualidade do serviço prestado, em conformidade com o especificado neste documento.
- 9.2 A CONTRATADA deverá dispor de recursos para monitoramento de disponibilidade e desempenho da Solução, que deverá funcionar 24x7 e ser capaz de gerar indicadores relacionados à disponibilidade, desempenho e atendimento aos níveis de serviço acordados, bem como comunicar um alerta quando a Solução estiver indisponível, ainda que parcialmente.
- 9.3 A CAIXA poderá realizar testes de continuidade nos componentes da solução, a qualquer tempo, devendo os mesmos se comportarem em conformidade com as especificações exigidas.
- 9.4 As indisponibilidades ocorridas por ocasião dos testes serão apropriadas para efeito de cálculo dos indicadores de disponibilidade.
- 9.5 Todas as informações a que a CONTRATADA terá acesso, por ocasião da execução do contrato, são consideradas restritas ou secretas, conforme o caso, portanto, a mesma deve guardar, sob pena das sanções previstas neste termo, confidencialidade plena, por si e por todos os profissionais por ela alocados.

- 9.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar durante toda a vigência do contrato, suporte da solução implementada, incluindo:
- a) Suporte Remoto 24 x 7.
  - b) Acesso remoto.
  - c) Atualização de *patches*.
  - d) Solução de Problemas ou *bugs*.
  - e) Acesso à base de conhecimento (Ex.: FAQs, manuais operacionais, anúncios, *roadmap*, *datasheets*).

## **10 OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATADA**

- 10.1 Cabe a CONTRATADA entre outras obrigações registradas no Termo de Referência:
- 10.1.1 Disponibilizar equipe técnica plenamente capacitada para dar vazão à implementação, suporte, manutenção e operação assistida dentro dos prazos previstos e com a qualidade esperada.
  - 10.1.2 Recomendar ações, prazos e responsáveis para evitar e/ou mitigar riscos identificados;
  - 10.1.3 Prestar o suporte adequado em caso de falhas da solução, obedecendo aos tempos máximos de indisponibilidade presentes;
  - 10.1.4 Atender às requisições da CAIXA quanto à prestação de esclarecimentos, apresentação de relatórios;
  - 10.1.5 Realizar as ampliações ou reduções de capacidade conforme solicitações da CAIXA.
  - 10.1.6 Manter o ambiente sempre atualizado.

## **11 DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO/SUPORTE**

- 11.1 Destacamos a seguir os principais papéis do serviço de Operação/ Suporte técnico:
- 11.1.1 Solucionar problemas de execução e operação;
  - 11.1.2 Reparar as falhas e/ou inconsistências que venham a ser verificadas pela CAIXA de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento do serviço contratado.
  - 11.1.3 Realizar ajustes em perfis de acesso à solução, inclusive do *front end*, caso necessário;
  - 11.1.4 Realizar parametrizações diversas na solução conforme necessidade da CAIXA;
  - 11.1.5 Prestar serviço de suporte técnico em regime 24 x 7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).
  - 11.1.6 Instalar/configurar licenças para ampliação e/ou remanejamento dos canais de atendimento;

- 11.1.7 Configurar sistema – rotas, turnos, datas, horários, atendimento das ligações, e demais características parametrizáveis da solução;
- 11.1.8 Instalar/Reinstalar softwares e aplicativos;
- 11.1.9 Adequar e ativar os recursos de gerência;
- 11.1.10 Atualizar softwares em sua última versão disponível;
- 11.1.11 Alterar da fraseologia, estruturas, fluxos ou regras de atendimento;
- 11.1.12 Alterar, configurar e desenvolver árvores de navegação para URA;
- 11.1.13 Alterar sequências de árvores de navegação;
- 11.1.14 Alterar as rotinas operacionais do sistema;
- 11.1.15 Realizar análise de erros e de desempenho do sistema, promovendo melhorias ou indicando à CAIXA ações necessárias para correção, conforme o caso;
- 11.1.16 Gerar mensalmente e sob demanda relatórios técnicos e administrativos, tais como: incidentes, problemas, diagnósticos, desempenho, capacidade e demais aspectos técnicos ou processuais relativos à Operação/Suporte;
- 11.1.17 Prestar suporte para resolução de incidentes;
- 11.1.18 Realizar cópia de segurança das informações, parametrizações, customizações, e configurações do sistema;
- 11.1.19 Planejar e executar mudanças no ambiente.
- 11.1.20 Realizar as parametrizações necessárias para a Solução executar todos os procedimentos, conforme necessidades do negócio, posteriormente à fase de implantação;
- 11.1.21 Criar, parametrizar e executar fluxos de processos do sistema, inclusive do *front end*;
- 11.1.22 Corrigir os problemas encontrados decorrentes de mal uso da Solução;
- 11.1.23 Aplicar soluções de contorno para situações sem solução definitiva implementada;
- 11.1.24 Utilizar as melhores práticas para o pleno funcionamento da Solução;
- 11.1.25 Prestar assistência especializada aos técnicos da CAIXA.

## 12 PRAZOS DE ATENDIMENTO E REPARO

- 12.1 O prazo para reparo ou solução de um problema começará a contar a partir do horário da abertura do chamado à CONTRATADA e se encerrará no horário da efetiva solução do problema, tendo como limites máximos, os constantes na tabela a seguir.

| Nível   | Tempo de Atendimento [Horas] | Tempo de Reparo [Horas] | Descrição               |
|---------|------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Crítico | 1                            | 4                       | > 50% de paralisação    |
| Alto    | 2                            | 8                       | 26 a 50% de paralisação |

|       |   |    |                         |
|-------|---|----|-------------------------|
| Médio | 4 | 12 | 6% a 25% de paralisação |
| Baixo | 8 | 24 | <= 5% de paralisação    |

12.2 A paralisação, refere-se à somatória das posições de atendimento, independente se ativo ou receptivo, e/ou das portas de URA inoperantes por algum motivo.

12.3 O tempo de reparo já inclui o tempo de atendimento.

### **13 DA ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA**

13.1 O serviço de atualização tecnológica consiste em manter a Solução permanentemente atualizada, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos serviços sem custo adicional para a CAIXA.

### **14 DAS MUDANÇAS**

14.1 Todas as modificações a serem realizadas pela CONTRATADA em qualquer componente da solução disponibilizada deverão ser informadas à CAIXA com antecedência para aprovação prévia, devendo ser realizadas apenas nas janelas operacionais pré-definidas.

14.2 No caso de intervenções na solução que causarem risco de indisponibilidade além da necessidade de aprovação prévia será necessária negociação de janela operacional excepcional.

14.3 As intervenções não deverão gerar quaisquer prejuízos à qualidade dos serviços prestados à CAIXA.

### **15 DA OPERAÇÃO ASSISTIDA**

15.1 A operação assistida compreende todas as atividades operacionais remotas ou presenciais, seja de configuração, parametrização, ou uso da solução em que a equipe de atendimento da CONTRATADA atue em conjunto com os colaboradores da CAIXA na orientação de uso da solução.

15.2 Os profissionais designados a esses serviços deverão estar disponíveis prioritariamente a este serviço podendo dedicar-se a outras atividades nos momentos de ausência de demandas de assistência.

15.3 Além do contato direto com o usuário da solução poderá ser necessário o complemento do atendimento acrescentando informações por meio da central de atendimento, e-mail, página na Web ou documento físico.

### **16 DO MATERIAL DIDÁTICO PARA UTILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO**

16.1 Deverá ser disponibilizado material didático referente à Solução, de modo que os usuários da CAIXA obtenham os conhecimentos necessários à utilização otimizada da Solução contratada para a sua utilização de forma plena, conforme exigido nesse edital.

16.2 Este material deverá ser organizado conforme perfil dos usuários:

- a) Atendentes;
- b) Supervisor;
- c) Gerencial;
- d) Outros perfis julgados necessários.

- 16.3 O material didático aqui referido deve ser pensado para ser utilizado de maneira remota, online, com a utilização preferencial de ferramenta de EAD disponibilizada pela CONTRATADA ou através do uso do TEAMS da CAIXA, sem ônus para a CAIXA.
- 16.4 A CONTRATADA deverá manter serviço de suporte a utilização, especificamente por meio de monitoria remota, disponibilizando vídeos gravados com monitores disponíveis para esclarecimentos de dúvidas e maiores explicações.
- 16.5 Deverão ser disponibilizados, de maneira *online*, em formato de arquivo .pdf, todo o material de apoio necessários para o acompanhamento dos usuários do treinamento.
- 16.6 O material deverá estar disponível em português (brasileiro).

## **17 NÍVEIS DE SERVIÇOS**

### **17.1 ÍNDICES DE CLASSIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 17.1.1 A CONTRATADA deverá cumprir os prazos nas resoluções de incidentes e atendimento aos serviços solicitados, conforme a seguinte tabela:

| <b>TIPO</b> | <b>CLASSIFICAÇÃO /SEVERIDADE</b> | <b>PRAZO DE RESOLUÇÃO</b> | <b>ÍNDICE DE CLASSIFICAÇÃO</b> |
|-------------|----------------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| Incidente   | Crítico                          | 4 horas                   | 8                              |
| Incidente   | Alto                             | 8 horas                   | 4                              |
| Incidente   | Médio                            | 12 horas                  | 2                              |
| Incidente   | Baixo                            | 24 horas                  | 1                              |
| Solicitação | Médio                            | 7 dias                    | 2                              |

- 17.2 O prazo para resolução refere-se ao período compreendido entre o momento (data e hora) que o chamado será aberto pelo usuário no Sistema de Gerenciamento de Serviços da CAIXA e o momento do registro da resolução no mesmo.

### **17.3 INDICADOR GLOBAL DE SERVIÇOS**

- 17.3.1 O Indicador Global de Serviços será calculado considerando todas as requisições de serviço e incidentes finalizados no prazo.
- 17.3.2 Não contabilizam para este indicador os registros de indisponibilidade abertos equivocadamente como requisições de serviço, desde que a situação seja corretamente registrada pela CONTRATADA durante o período aferido.
- 17.3.3 Serão consideradas para cada período de aferição:
- 17.3.3.1 As requisições e incidentes abertos e solucionados durante o período em análise;

- 17.3.3.2 As requisições e incidentes abertos em período anterior e fechados durante o período em análise.
- 17.3.4 A CONTRATADA deverá obter mensalmente índice igual ou superior a 99,7% das requisições e incidentes finalizados no prazo.
- 17.3.5 Para calcular o INDICADOR GLOBAL DE SERVIÇOS é necessário calcular o Índice de Atendimento Fora do Prazo de Resolução pela formula a seguir:

$$\text{ATFP} = [0,14 \times \sum (\text{ICL} \times \text{NHA})] / 100$$

Onde:

ATFP = Índice de Atendimentos Fora do Prazo

ICL = Índice de Classificação do Incidente

NHA = Número de Horas em Atraso

0,14 representa a proporção de uma hora em relação ao mês.

- 17.3.6 O ATFP deverá ser calculado considerando-se o somatório do resultado da multiplicação do tempo de atraso pelo índice de classificação de todos os eventos de atraso, conforme indicado pela fórmula acima.
- 17.3.7 Obtido o indicador ATFP, calcula-se o INDICADOR GLOBAL DE SERVIÇOS, pela equação a seguir.

$$\text{IGS} = 100 - \text{ATFP} \quad [\%]$$

Onde:

IGS = INDICADOR GLOBAL DE SERVIÇOS.

## 18 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 18.1 A CONTRATADA deverá assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus profissionais, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus profissionais cheguem aos seus locais de trabalho.
- 18.2 A CONTRATADA se responsabilizará integralmente pelos elementos que compõem a solução tecnológica disponibilizada, garantindo não infringir quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais, responsabilizando-se ainda pelos respectivos prejuízos, inclusive honorários advocatícios - custas e despesas processuais, lucros cessantes, juros e atualizações monetárias ou quaisquer outras despesas ou ônus decorrentes de ação judicial ou processo contra a CAIXA.
- 18.3 A CONTRATADA deverá entregar à CAIXA, sem ônus adicional, toda e qualquer documentação gerada em função da prestação dos serviços.
- 18.4 A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, quando não autorizada pela CAIXA e quando não for para estrito uso na execução do contrato.



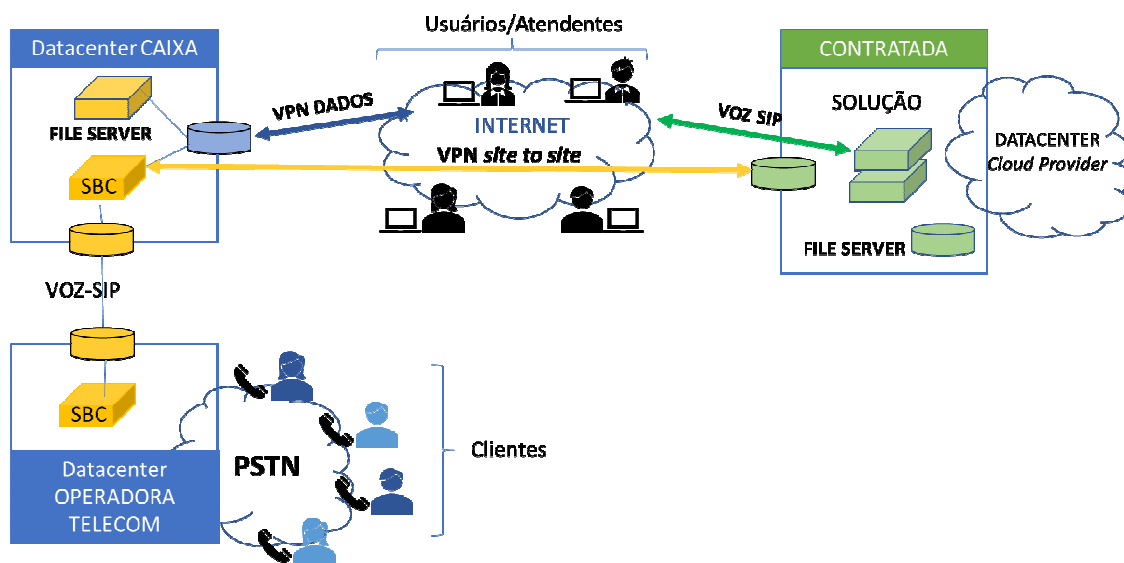
- 18.5 A CONTRATADA deverá assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA.
- 18.6 A CONTRATADA deverá indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes.
- 18.7 A CONTRATADA deverá respeitar e fazer cumprir as normas trabalhistas, de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente.

## ANEXO I - B

## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

## 1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

- 1.1. A SOLUÇÃO deverá implementar o atendimento aos clientes CAIXA, através de voz conforme todas as características descritas nestas especificações.



**Figura 1 – Topologia da Solução**

- 1.2. A SOLUÇÃO deverá buscar, de acordo com regras parametrizadas pela CAIXA, o melhor atendente para realizar o melhor atendimento para o cliente ou cidadão de acordo com o contexto, categoria e o momento da chamada, seguindo as regras de negócios.
- 1.3. A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho de produtos, componentes e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial ou futuro de todas as necessidades descritas neste documento.
- 1.4. A SOLUÇÃO deverá ser completamente integrada em todas as suas funcionalidades, inclusive sob o ponto de vista do operador, das equipes de suporte e as de gestão.
- 1.5. A SOLUÇÃO deverá ter o tempo sincronizado com a hora legal brasileira ou de acordo com fuso-horário definido pela CAIXA.
- 1.6. Todos os usuários da SOLUÇÃO (Atendentes, Supervisores, Suporte, Administradores, gestores) deverão ser associados com o AD da CAIXA, de maneira que a criação dos mesmos, ou grupos, sejam associados ao AD CAIXA.

- 1.7. A SOLUÇÃO deverá ser completamente implementada em nuvem pública disponibilizada pela CONTRATADA, não se admitindo a modalidade *on-premise*.
- 1.7.1. Admite-se a instalação de softwares nas estações dos atendentes somente da parte do *front end*, responsável pelas ligações telefônicas.
- 1.8. O acesso à SOLUÇÃO, por parte dos usuários (Atendentes, Operadores ou Supervisores), deverá ser realizado por meio da internet.
- 1.8.1. Além disso, a SOLUÇÃO deverá estar preparada para ser acessada também através de circuito dedicado entre a CAIXA e a CONTRATADA, sem perda das funcionalidades descritas nesse edital.
- 1.9. A SOLUÇÃO deverá possuir base unificada de todas as interações dos clientes atendidos, contendo as informações cadastradas pelos atendentes nos respectivos atendimentos, permitindo exportá-las em formatos de documento de mercado, por exemplo CSV.
- 1.10. Os scripts de atendimento e bases de conhecimento da SOLUÇÃO poderão ser exportados, conforme necessidade da CAIXA.
- 1.11. Ter capacidade para atendimento/operação em ambiente CAIXA e/ou *Home Office*.
- 1.12. De forma a se adequar à LGPD, a SOLUÇÃO deverá se integrar à ferramenta de gestão do consentimento definida pela CAIXA, que tem como objetivo registrar a anuência do cliente à política de utilização pela CAIXA, dos dados por ele fornecidos.
- 1.13. A Solução deverá implementar todas as funcionalidades exigidas neste edital, de forma nativa, no momento de entrada em operação, sem a necessidade de desenvolvimento específico.
- 1.13.1. Após a entrada em operação, admite-se somente a realização de parametrizações ou configurações das funcionalidades existentes.
- 2. ALTA DISPONIBILIDADE**
- 2.1. A SOLUÇÃO deverá estar disponível para funcionamento ininterrupto (24X7).
- 2.2. A SOLUÇÃO deverá ser implementada em alta disponibilidade, com recursos de redundância e contingência.
- 3. SEGURANÇA**
- 3.1. Todas as informações que a CAIXA julgar relevantes deverão ter os dados criptografados, com chaves mínimas de 1024 bits.

- 3.2. Implementar uso de VPN para acessos de administração ou com atendentes remotos.
- 3.3. Implementar o uso de VPN nas integrações entre os componentes da SOLUÇÃO na nuvem e os serviços expostos pela CAIXA na internet.
- 3.4. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações que serão veiculadas e tratadas em sua infraestrutura.
- 3.5. A camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes do provedor de serviços.
  - 3.5.1. O provedor deverá garantir e demonstrar isolamento de recursos e de dados de seus clientes.
- 3.6. A CONTRATADA deverá prover toda a segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações de *firewall*, *IPS*, *CASB*, *SBC* etc., necessária para garantir a segurança de todos os fluxos, sejam externos ou em trânsito com a CAIXA.
  - 3.6.1. Deverá suportar todos os fluxos envolvidos no serviço, sem impactos na operação ou desempenho dos serviços disponibilizados para a CAIXA.
- 3.7. A SOLUÇÃO deverá prover toda a segurança relacionada ao tráfego de mídias e dados, sejam externos (internet ou outra rede) ou em trânsito com a CAIXA.

#### **4. PROTOCOLOS**

- 4.1. Toda a SOLUÇÃO deverá ser implementada com, no mínimo, os seguintes protocolos:
  - 4.1.1. Sessão e mídia: *SIP Padrão (RFC 3261)*, *SIP TRUNK Padrão*, *RTP*, *RTCP*, *SDP* e *WebRTC*;
  - 4.1.2. Comunicação com *FILE SERVER CAIXA*: *HTTP*, *HTTPS*, *FTP*, *SFTP*;
  - 4.1.3. Gestão de grupos e usuários: *LDAP*, *MS-Active Directory*;
  - 4.1.4. Autenticação de usuários (atendentes, supervisores e/ou outros perfis de acesso): *Active Directory*, *via LDAP*.

#### **5. INTERFACE DE TRONCO (SIP TRUNK)**

- 5.1. As interligações com os equipamentos da CAIXA e da CONTRATADA, como SBC, deverão ser realizadas por meio de entroncamento *SIP (SIP TRUNK)*.

- 5.2. Permitir a programação de modo de operação de entrada, saída ou bidirecional, por software.
- 5.2.1. Nas transferências de chamadas telefônicas, deverá ser possível a absorção, inserção ou modificação de dígitos de envio.
- 5.3. Implementar a compressão dos canais de voz com, no mínimo, os algoritmos *G.729* e *G.711 a-law* e *u-law*.
- 5.4. No caso de interligação com Operadora de Telefonia, será permitida a utilização de canais SIP ou enlaces E1.
- 5.5. A CONTRATADA deverá atender os demais requisitos de engenharia de tráfego, dimensionamento e gerenciamento completo de capacidade e disponibilidade.
- 5.6. O equipamento deverá prover as sinalizações para identificação de chamadas ao cliente e recebidas pela contratada.
- 5.7. Deverá permitir o bloqueio de ligações à cobrar, lembrando que o entrocamento ISDN não permite o bloqueio de ligações à cobrar.

## **6. INTERFACES DE USUÁRIO**

- 6.1. Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo *GUI/WEB*, compatível com *Browsers* de mercado, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.
- 6.2. As interfaces da SOLUÇÃO deverão ser unificadas, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única da SOLUÇÃO, para cada tipo de usuário: operador, supervisor, administrador e técnico de suporte.

## **7. LINGUAGEM**

- 7.2. A CONTRATADA deverá fornecer todos os documentos da SOLUÇÃO em Português.
- 7.3. Todas as interfaces de acesso e interface com os usuários da SOLUÇÃO deverão ser também no idioma Português do Brasil.
- 7.4. Todos os relatórios gerados e disponibilizados pela CONTRATADA ou pela SOLUÇÃO ofertada, também deverão estar em Português.

## **8. DOCUMENTAÇÃO**

- 8.1. A CONTRATADA deverá fornecer a documentação de todos os serviços disponibilizados pela SOLUÇÃO, bem como os respectivos contextos de uso e formas de acesso.
- 8.2. A CONTRATADA deverá fornecer o projeto executivo da SOLUÇÃO e deverá atualizá-lo sempre que houver alterações pertinentes.
- 8.2.1. O Projeto Executivo deverá conter a topologia, as interligações, implementações e configurações necessárias pertinentes, assim como o planejamento de implantação e plano de execução do contrato, para oferecer o suporte técnico e operacional, junto à Equipe Técnica da CAIXA e Usuários da SOLUÇÃO.

## **9. FACILIDADES BÁSICAS**

- 9.1. Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.
- 9.2. As interfaces da SOLUÇÃO deverão ser unificadas, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única da solução, para cada tipo de usuário: operador, supervisor, administrador e técnico de suporte.

## **10. DESEMPENHO**

- 10.1. Todas as interações entre os atendentes e clientes, não poderão ter latência maior que 2 segundos.
- 10.2. No caso das chamadas de voz, estas deverão ser fluidas e sem *delays* ou variações, com qualidade de índice *MOS* (Mean *Opinion Score*) igual ou superior a 3,7, cuja índice poderá ser obtido de forma subjetiva, pelos clientes e usuários da SOLUÇÃO, ou seja, após uma chamada, o mesmo é solicitado a indicar uma nota sobre a qualidade da referida chamada.
- 10.3. O fluxo de voz aceitável da SOLUÇÃO deverá obedecer aos seguintes limites: Latência máxima de uma via (tempo de atendimento até o atendente ouvir ou, da fala do atendente até a saída da SOLUÇÃO para o SBC ou operadora) de 70 ms; Máximo de *jitter* de 30 ms; Perda de pacotes máxima de 1%, para uma rede comprovadamente de boa qualidade e relativamente estável sob o ponto de vista do cliente e atendente.
- 10.4. A SOLUÇÃO deverá ser capaz de controlar a quantidade de licenças contratadas, seja em quantidade de acessos simultâneos ou outro parâmetro indicado nesse edital.
- 10.5. Deverá ter a funcionalidade de, ao atingir o limite, bloquear novos usos, informar aos administradores ou usuários indicados pela CAIXA.

- 10.6. A escolha da ação correta, nesse caso, deverá ser parametrizável por funcionalidade, conforme necessidade da CAIXA.

## **11. ACESSO**

- 11.1. Todas as respostas e interações com os clientes deverão ficar registradas no seu histórico.
- 11.2. Deverão ser gravadas as interações entre o cliente e o atendente com objetivo de manter o histórico do atendimento e gerar informações para a CAIXA.
- 11.3. O canal de URA deverá ser liberado imediatamente para recebimento de novas chamadas após a transferência da chamada.
- 11.4. A SOLUÇÃO deverá gerenciar a disponibilidade dos canais de URA, exibindo notificações em caso de indisponibilidade total ou parcial, não encaminhando chamadas à mesma até que a falha seja corrigida.
- 11.5. A CONTRATADA deverá administrar a indisponibilidade máxima permitida, conforme acordo de nível de serviço.

## **12. TRATAMENTO DE VOZ**

- 12.1. O acesso do cliente por voz se dará através de chamadas telefônicas diretamente realizadas para números mantidos pela CAIXA.
- 12.2. Deverá implementar, por configuração, as seguintes facilidades de telefonia, a serem disponibilizadas por usuário da SOLUÇÃO, independente do ramal alocado:
- 12.2.1. Acesso à discagem e uso de linhas externas;
- 12.2.2. Possibilidade de discagem para números de celular.
- 12.3. Qualquer função de roteamento de chamada deverá ser automática e transparente ao usuário.

## **13. CARACTERÍSTICAS GERAIS DE OPERAÇÕES**

- 13.1. Refere-se às atividades relativas ao suporte ao atendimento humano, incluindo as interfaces de operação dos atendentes e supervisores.
- 13.2. A SOLUÇÃO deverá implementar toda a gestão operacional do *Contact Center*, contemplando todas as ferramentas e controles necessários para a plena administração de pessoas e processos, assim como para a geração de informações relativas às operações.

- 13.2.1. As chamadas deverão chegar aos atendentes logados na SOLUÇÃO de maneira automática, de acordo com as configurações realizadas na SOLUÇÃO e com as decisões tomadas na própria SOLUÇÃO de acordo com as regras de negócio estabelecidas.
- 13.2.2. Deverá permitir implementar autenticação integrada (*Single Sign On*) de maneira que, quando um usuário efetue o *login* na rede Windows da CAIXA, este já esteja ou seja de maneira transparente, logado na SOLUÇÃO.
- 13.3. A SOLUÇÃO deverá permitir aos atendentes:
  - 13.3.1. As chamadas poderão ser redirecionadas para outra fila de atendimento, seja por URA ou Operador, sem perder as informações já prestadas ao cliente nem o que já foi conversado, permitindo que o novo atendente, tenha acesso a todas as informações anteriores e possa utilizá-las como parâmetros para um atendimento personalizado.
  - 13.3.2. Permitir que todos os atendentes cadastrados na SOLUÇÃO possam utilizar todos os meios de acesso no atendimento ao cliente, de maneira flutuante, de acordo com a necessidade estabelecida pela CAIXA e configurada na SOLUÇÃO.
- 13.4. Deverá permitir a montagem de consultas personalizadas dentro da estrutura da SOLUÇÃO.
- 13.5. Implementar rastreamento da chamada do início ao fim, inclusive se houver transferências internas ou externas.
- 13.6. Havendo interrupção no contato, por qualquer que seja o motivo, tanto o cliente quanto o atendente poderão retornar o contato utilizando quaisquer outros canais disponíveis e mais adequados, com acesso a todas as informações de histórico do contato.
- 13.7. Deverá ser possível realizar escuta passiva da conversação ou orientação ao atendente, sem a percepção do cliente.
- 13.8. A SOLUÇÃO deverá permitir o monitoramento do atendimento pelo Supervisor ou outro perfil definido pela CAIXA, sendo que, tal monitoração deverá ser realizada em tempo real para áudio e tela do atendente.
- 13.9. Para cada recepção de chamadas, seja por grupos ou atendentes, poderá ser implementada uma fila de espera específica, com mensagem(s) específica(s), dando opções para o cliente aguardar o atendimento ou programar um *callback* para cada uma delas.
- 13.10. Implementar, no mínimo, os seguintes perfis: Atendente, Supervisor, Suporte (Administrador) e Administrador Master.



- 13.11. A SOLUÇÃO proposta deverá prover ferramentas para monitoramento do desempenho dos atendentes e acompanhamento online dos resultados da operação.
- 13.12. A SOLUÇÃO deverá implementar filas de atendimento ilimitadas, para atendentes individuais, assim como para grupos de atendimento, permitindo transferências entre grupos ou atendentes específicos, de acordo com configuração solicitada pela CAIXA, independentemente da localização física dos atendentes.
- 13.13. A SOLUÇÃO deverá possibilitar a inclusão, exclusão e consulta de mensagens de fila de espera, com log de auditoria destas ações, por grupo ou perfil de acesso específico.

#### **14. FRONT END**

- 14.1. *Front end* é a interface apresentada aos usuários do sistema para suas interações.
- 14.2. A *interface* do atendente configurada deverá possuir, no mínimo, os registros das ligações com possibilidade de realização de buscas baseada em filtros.
- 14.3. O *front end* deverá apresentar os objetos/*frames* na tela do atendente e operações rotineiras como pausa, intervalo, filas etc.
- 14.4. O *front end* deverá ser compatível com computadores pessoais ou estações de trabalho e dispositivos móveis (smartphones e tablets).
- 14.5. Deverá possuir interface *Web*, compatível com *browser* de mercado, sem a necessidade de instalação de complementos, *add-ons* e *plug-ins*.
- 14.6. Deverá ser compatível também com software de mercado 3CX ou *Webphone*.

#### **15. CONFIGURAÇÕES DE ATENDIMENTO**

- 15.1. A SOLUÇÃO deverá implementar registro de todas as ações dos atendentes e supervisores, de forma a permitir a realização de auditoria.

#### **16. INTERFACE DE OPERAÇÃO**

- 16.1. Parte do *front end* relacionada à operação de usuário, podendo ser de atendentes ou supervisores, além do descrito nessas especificações.
- 16.2. A SOLUÇÃO deverá permitir que alguns usuários ou grupos de usuários tenham a opção de não atenderem a chamada apresentada no seu *front end*, conforme parametrização CAIXA e sob registro em LOG.

16.3. A interface de operação poderá suportar, de maneira configurável, a distribuição em dois monitores, de maneira complementar, desta forma a interface a um operador poderá ocupar dois monitores.

16.3.1. Tal configuração deverá ser implementada por perfil de acesso ou, especificamente, para alguns usuários.

16.4. Deverá permitir a integração e utilização de *softphones* de mercado, como 3CX e ambiente do tipo *Webphone*, baseado em *WebRTC*.

## **17. ATENDENTES**

17.1. A SOLUÇÃO deverá fornecer ferramenta administrativa para manutenção do cadastro de atendentes (inclusão, exclusão e atualização de seus estados, conforme especificado pela CAIXA).

17.2. Permitir os seguintes estados dos atendentes, no mínimo:

17.2.1. Logado / disponível

17.2.2. Não logado / não disponível

17.2.3. Pausa / lanche / banheiro

17.2.4. Treinamento;

17.2.5. Feedback;

17.2.6. Pausa pós-atendimento (automática ou manual).

## **18. SUPERVISORES**

18.1. Permitir o gerenciamento de dados de configuração.

18.2. Permitir o gerenciamento, por supervisão em tempo real de grupos, dos grupos de gestão e dos atendentes.

18.3. Deverá permitir aos supervisores se colocarem à disposição para receber chamadas durante os períodos de maior movimento.

18.4. Permitir configurar o nível de serviço para cada fila, de forma a proporcionar que o supervisor as monitore em tempo real.

18.5. Permitir ao supervisor a monitoração, em seu *front end*, dos atendimentos em curso pelos atendentes com escuta ativa e passiva;

18.6. Permitir a configuração centralizada, a partir dos *front ends* dos supervisores, dos seguintes parâmetros de configuração:

18.6.1. De atendentes;

18.6.2. De grupos de atendimento;

18.6.3. Permitir a emissão de relatórios estatísticos, de ocorrências e gráficos, de forma remota e centralizada, conforme descritos nestas especificações.

- 18.6.4. Permitir ao supervisor e a outros usuários autorizados a monitoração em tempo real dos dados de atendentes e grupos, sendo que as seguintes informações deverão estar disponíveis no *front end*:
  - 18.6.4.1 Número de atendentes logados;
  - 18.6.4.2 Número de atendentes em estado de conversação;
  - 18.6.4.3 Número de atendentes em pausa;
  - 18.6.4.4 Número de atendentes disponíveis (logado e livre);
  - 18.6.4.5 Número de atendimentos em espera;
  - 18.6.4.6 Nível de serviço;
  - 18.6.4.7 Produtividade, isto é, tempo de resposta por atendente, dia, hora, ID, *logon* e tempos totais.
  - 18.6.4.8 TMA (Tempo Médio de Atendimento);
  - 18.6.4.9 Número de desconexões por operador, fila e segmento;
  - 18.6.4.10 TME (Tempo Médio de Espera);
  - 18.6.4.11 TMAE (Tempo Médio de Atendimento Estimado).

- 18.7. Permitir a escuta supervisionada da chamada.

## **19. INTERFACE DE ATENDIMENTO POR VOZ**

- 19.1. Parte do *front end* que envolve a interação do usuário e a comunicação por voz, possuindo recursos específicos referentes às chamadas por meio do sistema de telefonia.
  - 19.1.1. Podem estar integrados e presentes no *front end* de maneira direta (o tempo todo na tela), ou de maneira indireta (oculto e mostrado somente por comando do atendente ou mesmo pela origem ou necessidade da chamada).
- 19.2. Esta interface deverá ser exclusiva para utilização em estações de trabalho (Windows e Linux), notebooks (Windows ou Linux), smartphone (Android ou iOS) ou via *web*.
- 19.3. Permitir controlar e mostrar aumento ou diminuição de volume no visor no monitor do atendente.
- 19.4. O software aplicativo instalado nas posições de atendimento deverá permitir os seguintes comandos para as funções na tela da estação de trabalho:
  - 19.4.1. *Login/Logout* para recebimento de chamadas;
  - 19.4.2. Discagens para números internos ou externos;
  - 19.4.3. Iniciar uma pausa nas ligações, com inclusão do motivo.

## **20. ROTEAMENTO INTELIGENTE DE CHAMADAS (RIC)**

- 20.1. O RIC trata-se da capacidade da SOLUÇÃO de tomada de decisões e roteamento automático de chamadas de acordo com os parâmetros definidos previamente pelas regras negociais configuradas, com base em parâmetros

diversos de desempenho e capacidade tanto da estrutura tecnológica quanto dos atendentes.

- 20.2. As ações do RIC envolvem a priorização das chamadas nas filas existentes, de acordo com as regras estabelecidas pela CAIXA.
- 20.3. O RIC deverá realizar o roteamento da chamada para o melhor atendente disponível para o cliente de acordo com as definições negociais implementadas na SOLUÇÃO.
- 20.4. Deverá distribuir as chamadas entre os diferentes atendentes e grupos, independentemente de estarem em redes locais distintas ou geograficamente distantes.
- 20.5. Realizar a distribuição inteligente das chamadas de maneira a otimizar a utilização dos recursos e dos atendentes logados na SOLUÇÃO.
- 20.6. Permitir a restrição de chamadas indevidas (trotes), através do ANI, para grupos específicos de atendentes, com configuração por meio de interface amigável.
- 20.7. Deverá permitir a definição do roteamento de chamadas a partir de um “*script* de eventos”.
- 20.7.1. *Script* de eventos refere-se aos passos (música, fila, mensagem etc.), aos quais serão submetidas cada chamada antes de ser roteada/encaminhada para um atendente.
- 20.8. Deverá permitir a parametrização de músicas de espera e mensagens diferentes para cada fila ou outro parâmetro do cliente que já tenha sido identificado.
- 20.9. Possuir recursos de configuração para o tratamento das chamadas, roteando-as por grupo de atendimento, tomando como base, no mínimo, estes critérios:
  - 20.9.1. Horário de atendimento;
  - 20.9.2. Número de atendentes disponíveis;
  - 20.9.3. Número de atendentes logados;
  - 20.9.4. Número de chamadas em fila e prioridade para atendimento;
  - 20.9.5. Tempo em fila de espera;
  - 20.9.6. Chamada mais antiga em fila de espera;

- 20.9.7. Anúncio de desconexão;
- 20.9.8. Roteamento;
- 20.9.9. Capacidade estimada de atendimento;
- 20.9.10. Outros parâmetros poderão ser definidos e/ou implementados com o uso de inteligência artificial, posteriormente.
- 20.10. Permitir o roteamento condicional de chamadas, baseando-se, pelo menos:
  - 20.10.1. No número de chamadas em espera nas filas dos grupos;
  - 20.10.2. No número de atendentes disponíveis nos grupos;
  - 20.10.3. No tempo da chamada mais antiga na fila dos grupos;
  - 20.10.4. No número de atendentes logados nos grupos;
  - 20.10.5. No tempo de ocupação dos atendentes.
- 20.11. Possuir interface gráfica amigável para configuração de regras de roteamento.

## **21. FILA DE ATENDIMENTO**

- 21.1. A SOLUÇÃO deverá implementar a recepção de atendimentos em filas parametrizáveis, com capacidade para aplicação de política de atendimento.
- 21.2. Esta fila deverá implementar parametrizações e controle de priorizações de acordo com as definições das regras de negócio implementadas na SOLUÇÃO.

## **22. GRAVADOR DIGITAL**

- 22.1. A SOLUÇÃO deverá realizar a gravação das chamadas realizadas e recebidas e permitir a reprodução ~~com o áudio e vídeo sincronizados, em ferramenta de reprodução com facilidades padrões de dispositivos de reprodução (reproduzir, pausar, avançar, retroceder e posicionar diretamente em um ponto da gravação)~~ do áudio, dentro dos padrões de mercado, com as seguintes finalidades: reproduzir, pausar, avançar, retroceder e posicionar diretamente em um ponto da gravação.
  - 22.1.1. Deverá realizar a gravação de todas as interações realizadas, durante o atendimento;

- 22.1.2. Deverá permitir a marcação das ligações a serem gravadas e armazenadas, quando houver o aceite vocal.
- 22.2. Todas as gravações deverão ser realizadas em arquivos no formato em padrão aberto, de menor tamanho possível.
- 22.3. A SOLUÇÃO deverá realizar as gravações exclusivamente no ambiente centralizado da SOLUÇÃO, não sendo permitida a gravação local nas PA.
- 22.4. Deverá ter a capacidade para a gravação simultânea de todas as chamadas recebidas, originadas, transferidas internamente e internas por grupo/fila de atendimento, agente ou ramal, de forma configurada, através de software.
- 22.5. As gravações deverão permitir auditoria e acompanhamento das ligações gravadas, através de software de monitoramento de avaliação da qualidade a ser fornecido pela CONTRATADA.
- 22.6. Implementar a categorização (marcação) da gravação de forma a diferenciar as chamadas em:
  - 22.6.1. Chamadas de abordagem (confirmação do contato realizado e do entendimento do cliente);
  - 22.6.2. Chamadas de abordagem com assinatura vocal (registro do seu interesse);
  - 22.6.3. Estas últimas deverão ser sinalizadas através análise automática do conteúdo do atendimento, ou, adicionalmente, por acionamento manual pelo operador e/ou supervisor.
- 22.7. As gravações deverão ser armazenadas no ambiente da CONTRATADA pelo período mínimo de 2 anos ou até o encerramento do contrato, o que for maior.
- 22.8. A SOLUÇÃO deverá implementar a integração com a SOLUÇÃO de gerenciamento de conteúdo da CAIXA, de maneira a transferir, à esta estrutura, todos os arquivos gravados em tempo real e em lote, de acordo com as determinações da CAIXA.
- 22.9. As transferências dos arquivos para o ambiente CAIXA poderão ser realizadas a qualquer tempo, em lote ou mesmo imediatamente após gerados na SOLUÇÃO.
- 22.10. No entanto, as gravações deverão ainda permanecer na SOLUÇÃO pelo prazo determinado pela CAIXA, contados da data de sua geração, durante a vigência contratual, e por um período de até 30 dias após o encerramento do mesmo.

- 22.11. A SOLUÇÃO deverá implementar a indexação de todos os arquivos armazenados, tanto no ambiente da SOLUÇÃO assim como os já transferidos para a CAIXA, de maneira a permitir que os gestores e usuários da CAIXA possam gerir os arquivos através do uso dos metadados da interação, podendo realizar buscas por quaisquer parâmetros citados neste edital ou posteriormente definidos em comum acordo.
- 22.12. A SOLUÇÃO deverá associar a identificação do arquivo transferido para a SOLUÇÃO de gerenciamento de conteúdo da CAIXA com a chamada e o atendimento ocorrido, de maneira que, ao consultar posteriormente o atendimento este possua o link para o arquivo da chamada.
- 22.13. Deverá permitir o expurgo das gravações, caso necessário, antes de sua transferência para o ambiente CAIXA.
- 22.14. As gravações deverão ser realizadas por ramal e, portanto, vinculados ao ramal que realizou o atendimento ou a ligação atendida pelo cliente, permitindo a consulta às gravações, por meio de acesso via Web e pelos ramaís, utilizando os filtros disponíveis.

### **23. GESTÃO DOS ARQUIVOS GRAVADOS DAS CHAMADAS**

- 23.1. As gravações deverão estar disponíveis para consulta, em tempo real, e deverão permitir a consulta por filtros determinados por indexadores.
- 23.2. Todos os arquivos gravados deverão estar indexados, no mínimo, com as seguintes informações (metadados):
  - 23.2.1. Nome do cliente;
  - 23.2.2. Campo numérico com 11 (onze) dígitos, representando o CPF, CNPJ, NIS, CEI ou CAEPF do cliente atendido;
  - 23.2.3. Data: Campo numérico composto de 6 (seis) dígitos representando a data do atendimento, no formato: ddmmaa: dd - dois dígitos representando o dia. mm - dois dígitos representando o mês. aa - dois dígitos representando o ano;
  - 23.2.4. Hora: Campo de quatro dígitos representando a hora do atendimento no formato 24 (vinte e quatro) horas: hhmm: hh - dois dígitos representando a hora. mm - dois dígitos representando os minutos;
  - 23.2.5. Nome e matrícula do operador;
  - 23.2.6. Número do chamador;
- 23.3. Quando transferidos para CAIXA, os arquivos deverão ser convertidos para os seguintes padrões:
  - 23.3.1. Os arquivos de áudio das chamadas de voz deverão ser do tipo MP3, com taxa entre 16 kbps e 32 kbps.

- 23.4. Todos os arquivos deverão possuir os nomes compostos com a seguinte taxonomia:
- 23.4.1. <CPF CLIENTE, sem traços ou pontos><Data do atendimento – AAAAMMDD><Horário de atendimento – HHMM.
- 23.5. Implementar log de segurança, contendo todas as ações com os arquivos, inclusive as falhas, erros e retransmissões.
- 23.6. Deverá implementar expurgo das gravações, presentes no ambiente da CONTRATADA, de acordo com os parâmetros indicados pela CAIXA e conforme o período de armazenamento acordado.
- 23.7. A CONTRATADA deverá dimensionar as capacidades de armazenamento do seu ambiente para pleno atendimento às necessidades da CAIXA ao longo do contrato.
- 23.8. A recuperação das gravações deverá ser de forma transparente, independentemente do local da gravação ou onde está se encontra armazenada.
- 23.9. A verificação das gravações não deverá impedir que a SOLUÇÃO continue gravando as novas chamadas recebidas.
- 23.10. As gravações deverão ser armazenadas de forma criptografada com chave mínima de 128 bits, sendo que a descryptografia somente será possível por meio de aplicativo próprio ou disponibilizado pela CAIXA.
- 23.11. Deverá permitir, de forma gráfica, a visualização da duração e do processo de reprodução da chamada, para que se possa escolher um ponto qualquer da chamada, a partir do qual a mesma seja reproduzida, sem alteração do conteúdo original da gravação.
- 23.11.1. Exemplo: marcação do início da reprodução por arraste do ponteiro do mouse.
- 23.12. A CONTRATADA deverá garantir que todos os arquivos de chamadas gravadas tenham uma cópia dentro do armazenamento da CAIXA.
- 23.12.1. O armazenamento dos arquivos será em local que a CAIXA determinar, podendo ser, inclusive, em provedores externos (nuvem pública ou privada).
- 23.12.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma de transferência de arquivos, para realização de transferência diária de cópia dos arquivos de chamadas gravados para ambiente de armazenamento da CAIXA, com garantia de entrega e de integridade dos mesmos.



- 23.12.3. A Solução disponibilizada para a transferência de arquivos deverá ser utilizada plenamente através de qualquer conexão de rede, seja via internet ou circuito dedicado.
- 23.12.4. Deverá ter capacidade de transferir todos os arquivos gerados nas 24 horas anteriores, no mínimo.
- 23.12.5. Pode ser implementada a transferência de forma contínua, contanto que não prejudique ou reduza o desempenho da solução de *Call Center* contratada.
- 23.12.6. Admite-se a possibilidade de instalação de cliente na infraestrutura da CAIXA, contanto que seja compatível com as políticas de segurança implementadas pela CAIXA.

#### **24. DISCADOR AUTOMÁTICO**

- 24.1. A SOLUÇÃO deverá implementar a possibilidade de realização de discagem automática, gerenciada plenamente pela SOLUÇÃO.
- 24.2. Deverá permitir implementar os seguintes tipos de discagens configuráveis:
  - 24.2.1. Discagem sob demanda: o agente revisa os dados e pede para iniciar a discagem;
  - 24.2.2. Discagem progressiva: uma discagem é iniciada cada vez que um agente fica disponível, sem sua intervenção;
  - 24.2.3. Discagem preditiva: uma discagem é iniciada antes que um agente fique disponível, baseando-se na expectativa que um estará livre em pouco tempo.
- 24.3. Segue a descrição dos modos de operação do Discador:
  - 24.3.1. *Preview Dialer* - o sistema deverá exibir para o atendente os dados do cliente antes de realizar a discagem e permitir que ele decida se quer ou não fazer aquela ligação, de modo que o atendente não precise digitar o número de telefone e poderá se preparar para o atendimento antes de contatar o cliente.
  - 24.4. *Power Dialer* - o sistema deverá realizar as discagens sempre que um atendente estiver disponível e, através de uma parametrização de “*over-dial*”, consulta um “*rate*” definido, manualmente, com a quantidade de ligações necessárias para que a operação não fique ociosa.
    - 24.4.1. Como exemplo, caso a operação possua 10 atendentes livres e o “*rate*” definido for 50%, o discador deverá realizar o disparo de 15 ligações.
  - 24.5. *Predictive Dialer* – Neste caso, o sistema que deverá possuir “*inteligência e capacidade*” de parametrizações, por meio de um “*algoritmo estatístico*”, capaz de analisar os dados históricos das discagens de cada campanha e prever a quantidade de discagens necessárias para obter a melhor performance.

- 24.6. No modo Preditivo, o sistema deverá ter a capacidade de analisar as seguintes variáveis:
  - 24.6.1. Tempo Médio de Atendimento (TMA);
  - 24.6.2. Tempo Médio de Operação (TMO);
  - 24.6.3. Tempo Médio de Fila (TME);
  - 24.6.4. Quantidade de agentes disponíveis;
  - 24.6.5. Quantidade de agentes em ligação;
  - 24.6.6. Taxa de ligações completadas.
- 24.7. Todos os contatos deverão ser registrados, apresentado todas as estatísticas de sucesso das campanhas.
- 24.8. Permitir utilização de múltiplas campanhas e listas de usuários (*mailing*).
  - 24.8.1. A CAIXA fornecerá as listas (*mailing*) ao discador, com as informações dos clientes, que poderá ser comum a todos ou listas individuais para cada profissional.
- 24.9. A SOLUÇÃO deverá permitir e informar, no mínimo, os seguintes campos: Nome, Telefone, CPF e Identificador.
  - 24.9.1. No campo identificador deverá ser possível a inclusão de outras informações, tais como e-mail ou algum outro dado necessário.
- 24.10. Após configuração, o sistema deverá providenciar a discagem automaticamente, conforme configuração, distribuir e entregar a ligação ao profissional, se atendido pelo cliente, com as informações incluídos na lista.
  - 24.10.1. As discagens automáticas deverão seguir as listas, sequencialmente ou aleatoriamente, observando os recursos de configuração de periodicidade, número de tentativas, número inexistente, dentre outros.
- 25. SISTEMA DE URA**
  - 25.1. Deverá prover o atendimento automático, com anunciador por fraseologia, previamente programada, assim como atendimento interativo por *menus* numéricos e textuais, segmentação e encaminhamento das chamadas recebidas, conforme programação implementada.

- 25.2. Deverá permitir a alteração, o desenvolvimento de *menus*, *submenus*, de novas árvores de navegação e testes, remotamente, em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação das novas configurações aos outros canais e máquinas.
- 25.3. Deverá permitir a supervisão, a monitoração, a modificação da árvore de *menus*, a modificação do horário de atendimento, a marcação de datas como feriado e finais de semana.
- 25.4. Também deverá permitir configuração da funcionalidade “*force play*” para algumas vocalizações, quando necessário, para que o cliente ouça obrigatoriamente toda a mensagem.

## **26. CALLBACK**

- 26.1. SOLUÇÃO que irá prover uma chamada de retorno ao cliente nos casos de abandono da fila, quando em espera, ou por interrupção de atendimento não finalizado.
- 26.2. O retorno de chamada é a funcionalidade que permitirá aos clientes da CAIXA, agendar uma chamada automática dos atendentes da CAIXA:
- 26.3. Quando da emissão da mensagem de tempo estimado de espera, o cliente optar por um horário e meio de comunicação, a ser escolhido e identificado pelo cliente.
- 26.4. Todos os meios de acesso disponíveis na SOLUÇÃO poderão ser selecionados pelo cliente.
- 26.5. Quando houver o abandono de chamada antes do atendimento, a SOLUÇÃO deverá registrar e retornar a chamada ao cliente, em qualquer meio de acesso disponibilizado, de maneira automática e com questionamento customizado, de forma que, caso o cliente aceite, a chamada será direcionada a um atendente previamente disponibilizado pela “inteligência” da SOLUÇÃO.
- 26.6. A SOLUÇÃO deverá identificar o sinal de ocupado ou ausência, reinserindo a chamada na fila de retorno de chamada.
- 26.7. A SOLUÇÃO deverá apresentar ao atendente, no atendimento de um retorno de chamada, informações com os dados pertinentes àquele retorno de chamada, como se fosse um atendimento receptivo.
- 26.8. Deverá ser permitido o retorno da chamada, preferencialmente para o mesmo atendente ou conforme parametrização CAIXA.

## **27. GERAÇÃO DE NÚMEROS DE PROTOCOLOS**

- 27.1. A SOLUÇÃO deverá possibilitar geração de protocolos únicos por atendimento, conforme parametrização CAIXA.
- 27.2. Os protocolos deverão ser informados ao cliente, ao atendente e registrados na SOLUÇÃO como histórico do cliente, através de meios eletrônicos e de atendimento humano.
- 27.3. A SOLUÇÃO deverá permitir o acesso às informações do atendimento através do número do protocolo.

## **28. GERENCIAMENTO**

- 28.1. A SOLUÇÃO deverá implementar funcionalidades de monitoração e gerenciamento de todos os seus componentes, das operações dos atendentes, dos atendimentos, sob o ponto de vista de falhas, desempenho, capacidade e *troubleshooting*.
- 28.2. Deverá dispor de registro de todas as ações: operacionais, de atendimento, de gestão, de acesso, de configuração, de transações e de autenticações realizadas na SOLUÇÃO.
- 28.3. Todos estes registros deverão estar identificados com a data e horário do evento, ação realizada e matrícula do ator responsável pela ação, conforme os padrões definidos pela CAIXA.
- 28.4. Deverá implementar interface de gestão de toda a SOLUÇÃO, unificada, de maneira a prover todas as informações analíticas, sintéticas, quantitativas e qualitativas, em tempo real ou histórica, necessárias aos diversos níveis gerenciais ou técnicos da CAIXA.
- 28.5. Implementar, conforme solicitação da CAIXA, a geração de relatórios, visões, *dashboards*, painéis, indicadores de desempenho, de forma descritiva e gráfica e online.
- 28.6. Todos esses relatórios, *dashboards* e painéis, deverão ser implementados para visualização em computadores e dispositivos móveis (tablets e smartphones), com a possibilidade de os usuários acessarem as mesmas telas, independentemente da plataforma usada.
- 28.7. Permitir exportar os relatórios para arquivos em formato de planilha eletrônica.
- 28.8. Implementar níveis de serviço para os indicadores de desempenho e setar um alarme para esse nível de serviço.
- 28.9. Deverá implementar envio de mensagens e avisos a usuários específicos no caso de alguns indicadores atingirem determinados valores preestabelecidos.

**29. MONITORAÇÃO DA QUALIDADE**

- 29.1. A SOLUÇÃO deverá apresentar os termos e categorias mais citadas em todas as interações processadas, em formato de lista, nuvem ou árvore de palavras.
- 29.2. A SOLUÇÃO deverá fornecer busca por palavra-chave e/ou frases.
- 29.3. Deverá disponibilizar tais informações de qualidade em *front end* amigável e preparado para análise.
- 29.4. A SOLUÇÃO deverá possibilitar a criação de alarmes para gerentes e supervisores com relação ao desempenho dos atendentes, individualmente ou por grupo.

**30. PROVEDOR DE SERVIÇOS EM NUVEM**

- 30.1. A SOLUÇÃO deverá operar em Datacenter de Provedor que possua as certificações referentes a infraestrutura de "Datacenters Provedor de Serviços em Nuvem", com validade vigente na data de assinatura do contrato.
- 30.2. Poderão ser disponibilizados serviços em nuvem, cujo datacenter esteja dentro ou fora do território nacional, desde que aderente à RESOLUÇÃO CMN nº 4658 de 26 de abril de 2018.
- 30.3. A CONTRATADA deverá apresentar o convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil com as autoridades supervisoras dos países onde os serviços serão prestados.

**31. INTEGRAÇÕES DA SOLUÇÃO**

- 31.1. Todos os componentes da SOLUÇÃO deverão ser completamente integrados e interoperáveis entre si.
- 31.2. Deverá disponibilizar API e SDK para todas as funcionalidades previstas neste edital, para possibilitar a integração futura de sistemas da CAIXA.
- 31.3. A SOLUÇÃO deverá prover interface para integração a outros ambientes (soluções ou sistemas).
- 31.4. Possibilitar a integração com ferramenta CAIXA via URL, API ou WebService.
- 31.5. Deverá ser capaz de integrar-se com ferramenta de inteligência artificial que a CAIXA venha a contratar, de maneira que a SOLUÇÃO a utilize em toda a sua capacidade.
- 31.6. As interfaces deverão enviar e/ou receber informações no padrão e periodicidade definidos pela CAIXA.

- 31.7. Deverá prover conectividade em Ambiente de Nuvem, utilizando VPN *Site-to-site*, entre a CAIXA e a CONTRATADA, para tráfego RTP e sinalização SIP.
- 31.8. Deverá se integrar-se ao SBC (*Session Board Control*) da CAIXA, utilizando protocolos de sinalização SIP e CODECS definidos pela CAIXA.
- 31.8.1. A SOLUÇÃO deverá ser implementada de forma a se integrar ao ambiente CAIXA, com troca de sinalização SIP, Via *SIP TRUNK* (RFC 3666, no mínimo).
- 31.9. Deverá integrar-se ao ambiente CAIXA para troca de dados necessários à transferência de arquivos e informações acerca dos arquivos gravados.
- 31.9.1. O endereço de Host da conexão com a CAIXA não poderá sofrer o processo de NAT.
- 31.9.2. A CONTRATADA deverá negociar com a Equipe da CAIXA a melhor forma de conexão e configuração.

## **32. INTEGRAÇÃO DOS FLUXOS DE MÍDIA**

- 32.1. Todos os fluxos de mídias trocados entre a CAIXA e a CONTRATADA deverão ser suportados por plataforma de segurança e compatibilidades que assegure a Segurança de Mídias e Sinalizações.
- 32.2. Implementar no mínimo os seguintes *CODECS* de áudio, com respectivas transcodificações entre os mesmos:
  - a) G.711 *u-law* e *a-law*;
  - b) G.729.
- 32.3. Deverá suportar a sinalização no SDP para o estabelecimento de sessão de transporte seguro de mídia orientada à conexão sobre o protocolo TLS;
- 32.4. A SOLUÇÃO deverá suportar o transporte seguro da sinalização SIP sobre o protocolo TLS, conforme estabelecido na RFC 3261;
- 32.5. Suportar o transporte seguro da mídia RTP, chamado de SRTP.
- 32.6. A SOLUÇÃO deverá rejeitar ou bloquear todos os protocolos e aplicações que não estão envolvidos na comunicação SIP, além de implementar todas as características de segurança exigidas neste edital.
- 32.7. Deverá implementar proteção contra *SYN Flood* e *UDP Flood*.
- 32.8. Deverá implementar proteção contra ataques de fragmentação em TCP/IP.
- 32.9. Deverá realizar bloqueio de ataques, com base na análise de pacotes de rede.

- 32.10. Deverá identificar e proteger contra ataques de anomalias de protocolos e de tráfego.
- 32.11. Proteger contra tentativas de varredura de portas e rede (ataques de reconhecimento).
- 32.12. Controle de tráfego de sinalização por usuário e por interconexão, para proteção contra ataques DoS e DDoS (*Distributed Deny of Service*).
- 32.13. Capacidade de analisar, de forma configurável, tanto o cabeçalho (header) como a área de dados (*payload*), de cada pacote que trafega pela rede monitorada.
- 32.14. Possuir capacidade de realização de todas as suas atividades de inspeção, análise e bloqueio compatível com o volume de chamadas especificado neste documento, de maneira a não inserir quaisquer atrasos ou problemas nas comunicações de tempo real e sem nenhum prejuízo às capacidades exigidas nestas especificações.
- 32.15. Proteger contra avalanche de registros, mesmo quando for usado autenticação para os Registros de usuários SIP.
- 32.16. Permitir a implementação de NAT (*Network Address Translation*) e PAT (*Port Address Translation*).
- 32.17. Deverá permitir a implementação de, no mínimo, o padrão de criptografia AES-128, como método de troca de chaves de segurança, para o tráfego de voz.

## ANEXO II

**PROPOSTA COMERCIAL****PREGÃO ELETRÔNICO Nº 110/2021**

NOME DA PROPONENTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/FAX:

E-MAIL:

**OBJETO:** Contratação de empresa para a prestação de serviços para implementação e disponibilização de Solução de *Call Center* em Nuvem, na modalidade de *software*, provendo a integração e comunicação necessária ao ambiente CAIXA, por 24 (vinte e quatro) meses, de acordo com as especificações e condições constantes do edital do pregão eletrônico nº 110/2021 e seus anexos.

**PROPOSTA DE PREÇO:**

| Solução de atendimento            | Qtd Posições de Atendimento e Porta de URA ativas | Valor unitário mensal | Total mensal | Qtd Meses | TOTAL      |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|--------------|-----------|------------|
|                                   | 800                                               | R\$                   | R\$          | 24        | R\$        |
| <b>Valor Total da Contratação</b> |                                                   |                       |              |           | <b>R\$</b> |

**VALOR MENSAL DA PROPOSTA: R\$.....(valor por extenso)****VALOR GLOBAL DA PROPOSTA: R\$.....(valor por extenso)**

**PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA:** ( ) dias, contados da data de sua apresentação. (obs.: Não inferior a 60 dias, conforme item 5.3.3 do edital).

A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, DECLARA:

I) Responsabiliza-se pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

II) Não se enquadra em nenhuma das restrições previstas no item 2.3 e subitens deste edital.



III) Cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de habilitação.

(Local e data)

---

Assinatura do representante legal da empresa  
Nome/RG/CPF

## ANEXO III

**PREÇOS ESTIMADOS E MÁXIMOS QUE A CAIXA SE PROPÕE A PAGAR**

| Solução de atendimento                               | Qtd Posições de Atendimento e Porta de URA ativas (A) | Valor unitário mensal (B) | Total mensal (C)* | Qtd Meses (D) | TOTAL            |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|---------------|------------------|
|                                                      | 800                                                   | R\$ 170,00                | R\$ 136.000,00    | 24            | R\$ 3.264.000,00 |
| Valor Total Estimado da Contratação                  |                                                       |                           |                   |               | R\$ 3.264.000,00 |
| *os lances serão correspondentes ao total mensal (C) |                                                       |                           |                   |               |                  |

## ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO N.º \_\_\_\_\_, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA IMPLEMENTAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO DE CALL CENTER EM NUVEM, NA MODALIDADE DE SOFTWARE, PROVENDO A INTEGRAÇÃO E COMUNICAÇÃO NECESSÁRIA AO AMBIENTE CAIXA, POR 24 (VINTE E QUATRO) MESES, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA \_\_\_\_\_.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, regida pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e pelo Estatuto Social da Caixa Econômica Federal, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações - CECOT, CNPJ(MF) nº 00.360.305/5614-83, situada na SAUS Quadra 03, Edifício Matriz - Sede III, Ala sul 8º andar, Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70.070-030, neste ato representada pelo(a) \_\_\_\_\_ [indicar e qualificar o representante da CAIXA, informando também os dados da procuração que concede poderes de representação], daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa \_\_\_\_\_ [indicar o nome da empresa em caixa-alta e negrito], inscrita no CNPJ(MF) sob o nº \_\_\_\_\_ com sede na \_\_\_\_\_ [indicar o endereço completo, inclusive CEP], neste ato representada por \_\_\_\_\_ [indicar e qualificar o representante da contratada], doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do(a) \_\_\_\_\_ [indicar o nome e cargo do autor da autorização] da CAIXA constante do Processo Administrativo nº 5688.01.0450.0/2021, Pregão Eletrônico nº **110/2021** têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 e Decreto nº 5.450, de 31/05/2005 e, subsidiariamente, da Lei nº 13.303, de 30/06/2016 e suas alterações posteriores, do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA e aos preceitos de Direito Privado), bem como às cláusulas e condições que se seguem:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços para implementação e disponibilização de Solução de *Call Center* em Nuvem, na modalidade de *software*, provendo a integração e comunicação necessária ao ambiente CAIXA, por 24 (vinte e quatro) meses.

**Parágrafo Único** - A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e

responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I e seguintes, que integra(m) e complementa(m) este contrato.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

I. Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

II. Recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;

III. Manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;

IV. Conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que os mesmos atingem o nível de adequação descrito pela CAIXA, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;

V. Substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;

VI. Diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

VII. Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

VIII. Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

IX. Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;

X. Pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com o documento fiscal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência do documento fiscal;

XI. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

XII. Agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;

XIII. Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;

XIV. Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da "Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego";

XV. Atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;

XVI. Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

XVII. Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

XVIII. Informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados

alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

XIX. Manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da CAIXA, devidamente uniformizados, com as vestimentas e acessórios em perfeito estado de conservação e identificados com crachá em padrão indicado pela CAIXA.

XX. Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;

XXI. Obedecer as normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXII. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

XXIII. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;

XXIV. Orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;

XXV. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;

XXVI. Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;

XXVII. Prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados e a plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXVIII. Manifestar-se quanto a aceitação ou não, nas mesmas condições contratuais, de acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, podendo a supressão exceder o limite estabelecido quando houver acordo entre as partes;

XXIX. Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;

XXX. Manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXI. Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXII. Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIII. Diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;

XXXIV. Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.

XXXV. Observar a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação.

XXXVI. Manter uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação e o interesse público, observando com rigor as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, entregue à Contratada no ato da assinatura deste instrumento contratual.

XXXVII. Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva e de seus prestadores em observar o disposto na LGPD no exercício de suas atividades.

XXXVIII. Providenciar assinatura de Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, anexo a este contrato, de seus prestadores que tiverem acesso a sistemas e informações internas da CAIXA.

XXXIX. Aceitar alterações das condições dos serviços inicialmente pactuados no caso de eventuais mudanças estruturais da CAIXA quando essas não trouxerem impactos no equilíbrio financeiro do contrato, ou negociar com a CAIXA caso seja demonstrado impactos.

XL. Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente, bem como adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência, para combater a prática de atos lesivos à Administração Pública.

XLI. Providenciar, pelos seus prestadores de serviços, o preenchimento e assinatura do Termo de Ciência da Política de Consequências CAIXA.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

São responsabilidades da CONTRATADA, além das demais previstas neste contrato e anexos:

I. Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposos, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

II. Responder por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. Arcar com quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.

IV. Responder, por força da lei, civil e penal, pela indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização dos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, os quais deve guardar sigilo, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA**

A CAIXA obriga-se a:

I. Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;

II. Notificar formalmente a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada no fornecimento contratado, oportunizando justificativa;

III. Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.

IV. Indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.

V. Exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.



**Parágrafo Primeiro** - No caso de supressão de bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser ressarcidos pela CAIXA pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

**Parágrafo Segundo** - É assegurado à CONTRATADA, durante a vigência do contrato, o uso de espaço nas dependências da CAIXA para a execução das atividades contratadas.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS E SEU REAJUSTE**

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA o preço mensal de R\$ \_\_\_\_\_ (valor por extenso), perfazendo o valor global de R\$ \_\_\_\_\_ (valor por extenso), pelo período de vigência do contrato.

| Solução de atendimento            | Qtd Posições de Atendimento e Porta de URA ativas | Valor unitário mensal | Total mensal | Qtd Meses | TOTAL      |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------|--------------|-----------|------------|
|                                   | 800                                               | R\$                   | R\$          | 24        | R\$        |
| <b>Valor Total da Contratação</b> |                                                   |                       |              |           | <b>R\$</b> |

**Parágrafo Primeiro** - É admitido o reajuste de preços deste contrato, para mais ou para menos, limitado à variação obtida pelo ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação), ou por outro índice que o venha substituir, sujeito à negociação, observados os preços vigentes no mercado para a prestação do serviço, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano.

**Parágrafo Segundo** – No primeiro reajuste, o prazo de 12 (doze) meses será contado da data-limite para entrega das propostas. Nos reajustes subsequentes, a anualidade será contada da data dos efeitos financeiros do reajuste anterior.

I – O reajuste deverá ser solicitado dentro do prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data de aquisição do direito, caso contrário os efeitos do reajuste serão a partir da data do pedido, tornando-se a CONTRATADA única e exclusiva responsável pelos prejuízos decorrentes da não solicitação no período determinado.

II – Caso a CONTRATADA não efetue o pedido de reajuste dos preços do contrato até a data da assinatura do aditamento de prorrogação contratual, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste de preços referente ao período imediatamente anterior à data da assinatura do aditamento de prorrogação.

III – Ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for apresentado depois de extinto o contrato.

IV – Em nenhuma hipótese será permitida a majoração superior ao índice do *caput*, sendo, portanto, o limitador do reajuste

V – O índice a ser aplicado será a variação apurada a contar do mês da proposta até o mês anterior à anualidade da revisão de preços, no caso do primeiro reajuste.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO**

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

**Parágrafo Primeiro** - O correspondente documento fiscal deve ser apresentada à CAIXA até o dia 8 (oito) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

- a) Quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil o documento fiscal deverá ser apresentado no 1º dia útil subsequente.
- b) Os pagamentos serão devidos aos serviços prestados, mediante confirmações por atestes da CAIXA.
- c) Será composto pela infraestrutura (quantidade de Posições de Atendimento e Portas de URA) disponibilizada e operacional, descontadas as indisponibilidades medidas, atestadas no período de 30 dias conforme indicadores de Nível de Serviço.
- d) Serão realizados mensalmente, em conferência ao relatório de infraestrutura e fatura disponibilizados pela CONTRATADA.
- e) No caso de ativação do serviço ao longo do mês, o pagamento será realizado *pro rata die*, proporcional ao número de dias de utilização até o próximo fechamento.
- f) O faturamento mensal será aferido a partir do dia 02 de cada mês até o dia 01 do mês imediatamente subsequente.
- g) Assim, o pagamento mensal pelos serviços ativos será calculado em razão do Indicador Global de Serviços, aferido durante o período de faturamento, descontadas as indisponibilidades ocorridas no período.

h) As indisponibilidades totais serão calculadas conforme formula a seguir:

$$Vim = 0,14 * \sum TiR * VmR$$

Onde:

Vim = Valor da Indisponibilidade mensal;

TiR = Tempo de indisponibilidade do recurso (Horas);

VmR = Valor mensal do recurso (PA ou Porta de URA);

i) Com isso, o valor dos serviços contratados no mês será:

$$\text{VSC} = \text{PCA} \times \text{VmR}$$

Onde:

VSC = Valor dos Serviços Contratados;

PCA = Portas e Canais Ativas, já considerando o *pro rata die*;

j) Assim, o valor total a ser pago será:

$$\text{VTP} = \text{VSC} \times \text{IGS} - \text{Vim}$$

Onde,

VTP = Valor Total a ser pago;

IGS = Indicador Global de Serviços [%].

**Parágrafo Segundo** – Além das informações exigidas na legislação aplicável, a nota fiscal/fatura deve conter ainda:

- a) A identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;
- b) Descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

**Parágrafo Terceiro** – O documento fiscal não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução do documento fiscal não aprovado pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

**Parágrafo Quarto** – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

**Parágrafo Quinto** - Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantos documentos fiscais forem necessários, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

**Parágrafo Sexto** - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência,

quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega do documento fiscal pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

**Parágrafo Sétimo** - A CONTRATADA, além de manter as condições de habilitação durante toda a vigência do contrato, deverá se manter regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da sua regularidade fiscal, no âmbito Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

**Parágrafo Oitavo** - A critério e conveniência da CAIXA, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade da CONTRATADA.

**Parágrafo Nono** - Constatada a situação de irregularidade, a CAIXA efetuará o pagamento devido pelos serviços prestados, contudo, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

**Parágrafo Décimo** - Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

**Parágrafo Décimo Primeiro** – O não pagamento do documento fiscal, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$\text{VAT} = \frac{\text{VIN}}{\text{IDI}} \times \text{IDF}, \text{ onde:}$$

VAT = valor atualizado  
VIN = valor inicial  
IDI = IGP-M/FGV na data inicial  
IDF = IGP-M/FGV na data final

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O presente contrato terá a duração de **24 (vinte e quatro) meses** a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos limites definidos na Lei 13.303/2016.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO**

No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

**Parágrafo Primeiro** - A CAIXA, sempre que entender pertinente, realizará consulta ao Registro do CEIS/CNEP/CEPIM (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas/ Cadastro de Entidades

Privadas sem fins Lucrativos), para verificar se existe ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013;

**Parágrafo Segundo** - A CAIXA poderá promover as diligências que entender necessárias para verificar a aderência da CONTRATADA à legislação anticorrupção.

#### **CLÁUSULA NONA – DO RESSARCIMENTO**

A CONTRATADA autoriza a CAIXA a descontar o valor correspondente aos danos ou prejuízos apurados diretamente dos documentos fiscais pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato ou da garantia contratual, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

**Parágrafo Primeiro** - A CONTRATADA concorda, em casos de prejuízos sofridos pela CAIXA em condenações trabalhistas originadas por seus funcionários, que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a CAIXA, independente de processo administrativo.

**Parágrafo Segundo** - O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$\text{VAT} = \frac{\text{VIN}}{\text{IDI}} \times \text{IDF}, \text{ onde:}$$

VAT = valor atualizado

VIN = valor inicial

IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)

IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.**

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

I. Todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;

II. As contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R\$ \_\_\_\_\_ (valor por extenso), que corresponde a **5% (cinco por cento)** do valor global contratado,

apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

- I. Caução em dinheiro;
- II. Seguro-garantia
- III. Fiança bancária

**Parágrafo Primeiro** - A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;

a) Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

**Parágrafo Segundo** – O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

**Parágrafo Terceiro** – A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;

a) O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive quanto aos encargos trabalhistas e previdenciários e ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais.

I - No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.

a) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

**Parágrafo Quarto** – A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

**Parágrafo Quinto** – A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

**Parágrafo Sexto** – Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

- a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);
- b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias;
- c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
- d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;
- e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual;
- f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
- g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
- h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

**Parágrafo Sétimo** - A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

**Parágrafo Oitavo** - A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

**Parágrafo Nono** - A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

**Parágrafo Décimo** – A Contratada deve providenciar a renovação ou prorrogação da fiança bancária sempre que a vigência do contrato for estendida ou prorrogada, mantendo-se o atendimento ao prazo de validade exigido na alínea ‘b’ do parágrafo oitavo acima.

**Parágrafo Décimo Primeiro** - A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

a) a substituição da garantia, após aceitação pela CAIXA, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

**Parágrafo Décimo Segundo** - Em caso de decretação de liquidação extrajudicial ou qualquer hipótese de cessação das operações da Seguradora, a Contratada deve proceder imediatamente a substituição da respectiva garantia contratual por outra que seja eficaz.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. Multa;

II. Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

III. Impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

**Parágrafo Primeiro** - A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

- a) A interrupção integral da execução do contrato, sem prévia autorização da CAIXA, sendo a multa de 2,5% (dois inteiros e cinco décimos), calculada sobre o valor total do contrato.
- b) Pelos atrasos na implantação da solução, a CONTRATADA será notificada e deverá validar um plano de implantação junto à CAIXA em até 10 (dez) dias úteis; caso a CONTRATADA não apresente ou execute o plano conforme validado, estará sujeita à multa de 0,5% (cinco décimos) sobre o valor global do Contrato, além da possibilidade de rescisão contratual por parte da CAIXA.
- c) Pela inexecução parcial ou execução insatisfatória de conduta e procedimentos, ou ainda pelo não atendimento do Índice de Global de Serviços (IGS) em sua leitura mensal, a CONTRATADA será notificada; em caso de reincidência na aplicação da notificação no período de 3 (três) meses consecutivos, a CONTRATADA será advertida e deverá apresentar Plano de Melhoria para solução definitiva das faltas cometidas. Mantidos os motivos que justificaram as notificações considerar-se-á constatada a execução insatisfatória do Plano de Melhoria, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,5% (cinco décimos) sobre o valor global do Contrato.
- d) As multas estarão limitadas a 10% (dez por cento) do valor global do contrato.

**Parágrafo Segundo** - As multas serão descontadas da garantia do valor do documento fiscal e, se não for suficiente, será cobrada diretamente da CONTRATADA judicialmente.



**Parágrafo Terceiro** – Ficarão impedida de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, o licitante que incorrer em alguma das seguintes hipóteses:

- I. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.
- IV. Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- VI. Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- VII. Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- VIII. Não mantiver a proposta;
- IX. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- X. Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.

**Parágrafo Quarto** - A penalidade de suspensão temporária de participação e contratação com a CAIXA, além de outras situações de descumprimentos, também poderá ser aplicada à empresa ou ao profissional nas situações previstas nos incisos acima.

**Parágrafo Quinto** - As sanções previstas nos incisos II e III poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso I.

**Parágrafo Sexto** – As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da CAIXA, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;

**Parágrafo Sétimo** – As penalidades serão devidamente publicadas no DOU, mantendo, desta forma, atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

**Parágrafo Oitavo** – As penalidades de suspensão e impedimento aplicadas à CONTRATADA alcançam a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ILÍCITOS PENAIIS**

As infrações penais tipificadas nos artigos 337-E a 337-P do Decreto-Lei nº 2.848/40 (Código Penal), aplicadas à licitação e ao(s) contrato(s), serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO**

A rescisão do contrato se dá:

- I. De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;
- II. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a CAIXA e para o contratado.
- III. Por determinação judicial.

**Parágrafo Primeiro** - Constituem motivo para a rescisão unilateral do contrato:

- I. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- III. O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- IV. A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- V. Inobservância da vedação ao nepotismo;
- VI. Prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da CAIXA, direta ou indiretamente.

**Parágrafo Segundo** – A rescisão decorrente dos motivos elencados nos incisos III, IV, V e VI será efetivada após o regular processo administrativo.

**Parágrafo Terceiro** - Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita sobre o seu julgamento, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial.

**Parágrafo Quarto** - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente ao serviço contratado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no compromisso registrado no SAP sob o nº 8000004520 e item de acompanhamento orçamentário nº 5401-05.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA SUBCONTRATAÇÃO**

É vedado à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

Este contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:

- I Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- II Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por este Regulamento;
- III Quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- IV Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- V Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

**CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

- I. É facultado a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.
- II. A CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;
- III. Em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;
- IV. É vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da CAIXA;
- VI. A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.
- VII No caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, apresentada no ato da assinatura do contrato e que o integra, permite à contratada a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO**

Para dirimir as questões oriundas desta licitação e do futuro contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal no Distrito Federal, na cidade de Brasília.

(Local/data)

**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF(MF): \_\_\_\_\_

**DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA**

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF(MF): \_\_\_\_\_

**Testemunhas**

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF(MF): \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF(MF): \_\_\_\_\_

ANEXO DO CONTRATO Nº .....

**DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO E IMPEDIMENTOS**

A Contratada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

1. Não está com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que não tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
2. Não é constituída por administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social que seja dirigente ou empregado da CAIXA;
3. Não é constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
4. Não tem administrador que seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
5. Não é constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
6. Não tenha administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
7. Não há nos seus quadros de diretoria pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
8. Não é empregado ou dirigente CAIXA na condição de licitante;
9. Não possui relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
  - a) Dirigente da CAIXA;
  - b) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da CAIXA hierarquicamente superior as áreas mencionadas;
  - c) Autoridade do ente público a que a CAIXA esteja vinculada.
10. Não é proprietário, mesmo na condição de sócio, de empresa que tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CAIXA há menos de 6 (seis) meses.

Localidade, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

.....  
Assinatura do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante  
Nome do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante:  
( \_\_\_\_\_ )  
Nome/RG/CPF

## ANEXO DO CONTRATO Nº .....

**DECLARAÇÃO DE EMPRESAS OPTANTES DO SIMPLES NACIONAL  
ANEXO IV DA IN RBF 1.244/2012**

Ilmo. Sr.  
Gerente da Caixa Econômica Federal

(nome da pessoa jurídica), com sede na (sede e endereço completo), inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, DECLARA à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, para fins de não incidência na fonte do IRPJ, da CSLL, da COFINS, e da Contribuição para o PIS/PASEP, a que se refere o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - Preenche os seguintes requisitos:

- a) conserva em boa ordem, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contado da data da emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem como a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação patrimonial; e
- b) cumpre as obrigações acessórias a que está sujeita, em conformidade com a legislação pertinente;

II - o signatário é representante legal desta empresa, assumindo o compromisso de informar à Secretaria da Receita Federal do Brasil e à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, imediatamente, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação dessas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32 da Lei nº 9.430, de 1996, o sujeitará, com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Local/Data

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Responsável

**ANEXO DO CONTRATO Nº .....**

**CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA**

**Combate à Corrupção**

**1 OBJETIVO**

1.1 Este Código estabelece premissas norteadoras de comportamento que devem ser observadas pelo fornecedor, com o objetivo de orientá-lo para uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação, o interesse público e as aspirações da sociedade.

1.2 Deverá o fornecedor influenciar positiva e proativamente os demais envolvidos na cadeia produtiva, estendendo essa mesma conduta para as partes com quem se relaciona comercial e contratualmente, em especial, fornecedores e prestadores de serviços.

1.3 As condutas levam em consideração não somente o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente o honesto e o desonesto, tendo como fim o bem comum.

1.4 Este Código de Conduta poderá ser alterado pela CAIXA dentro dos parâmetros legais e, conseqüentemente, as alterações terão de ser acompanhadas e seguidas pelo Fornecedor.

**2 PADRÕES GERAIS DE CONDUTA**

2.1 Este Código de Conduta vincula o Fornecedor da CAIXA a assumir os seguintes compromissos:

2.1.1 Adotar medidas necessárias e efetivas para combater a corrupção e a fraude em todas as instâncias, prevenindo a ocorrência de qualquer tipo de comportamento ilegal.

2.1.2 Adotar as melhores práticas e comportamento ético no exercício das atribuições profissionais ou fora dele, atuando com dignidade, decoro, zelo, eficácia e consciência dos princípios morais, condutas que também devem ser repassadas para toda a sua cadeia de fornecedores.

2.1.3 Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente.

2.1.4 Adotar mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta no âmbito da pessoa jurídica, nos termos do art. 42 e incisos, do Decreto 8.420/2015, que regulamentou a Lei 12.846/2013.

2.2 As violações a este Código de Conduta serão submetidas à avaliação da área responsável na CAIXA, que deliberará sobre o encaminhamento da ocorrência para abertura de Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

**3 PADRÕES ESPECÍFICOS DE CONDUTA**

3.1 A Pessoa Jurídica, na pessoa dos seus representantes, e todo o seu corpo funcional se comprometem a combater quaisquer práticas lesivas à Administração Pública, tais como:

3.1.1 Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada.

3.1.2 Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática de atos de corrupção e fraudes.

3.1.3 Utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.

3.1.4 Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público.

3.1.5 Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público.

3.1.6 Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo.

3.1.7 Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente.

3.1.8 Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo.

3.1.9 Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais.

3.1.10 Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

3.1.11 Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação.

**3.2 Se comprometem, ainda, em observância à Lei nº 12.846/13 e regulamentações a adotar as seguintes ações:**

3.2.1 Diligenciar para que todos os seus colaboradores e representantes conheçam e cumpram este Código.

3.2.2 Informar imediatamente à CAIXA, caso venha a tomar conhecimento de qualquer indício de violação a este Código ou às leis pertinentes.

3.2.3 Caso tenha conhecimento, identificar e discriminar pessoas que estejam agindo em seu nome, ou por sua conta e ordem, que prometeu, deu ou ofereceu, direta ou indiretamente, vantagem ou promessa de vantagem a qualquer agente público, ou

esteve envolvido na prática de atos ilícitos referentes a crimes contra a administração pública.

3.2.4 Adotar mecanismos e procedimentos para a prevenção dos crimes de lavagem de dinheiro em sintonia com a pertinente legislação, em especial, a Lei 9.613/98, bem como, dar conhecimento tempestivo à CAIXA de delitos da espécie consumados ou tentados que a ela se relacionem.

3.2.5 Combater qualquer iniciativa que vá de encontro à livre concorrência, inclusive as indutoras à formação de cartel.

3.2.6 Proteger a reputação da CAIXA, resguardando-a de ações e atitudes inadequadas que comprometam a sua imagem, praticadas direta ou indiretamente por pessoas que estejam agindo em nome da Pessoa Jurídica ou por sua conta.

**3.3 A Pessoa Jurídica buscará adotar Código de Ética próprio, a fim de priorizar e sistematizar os seguintes Valores em sua governança corporativa:**

3.3.1 Respeito - As pessoas são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade, sendo exigido de dirigentes, empregados e parceiros absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.

3.3.2 Honestidade – Os negócios são geridos com honestidade, estando o interesse público em 1º lugar, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros.

3.3.3 Compromisso - Os dirigentes, empregados e parceiros estão comprometidos com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais, com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem a empresa.

3.3.4 Transparência - Aos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia é dispensado tratamento equânime na disponibilidade de informações claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento da legislação aplicável.

3.3.5 Responsabilidade – as ações são pautadas nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a eliminar ações e atitudes corruptivas, bem como proteger o patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens e demais recursos colocados à disposição para a gestão eficaz dos negócios, garantindo proteção a quem denunciar as violações a este Código.



**TERMO DE RECEBIMENTO, CIÊNCIA E ADESÃO  
AO CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA**

**[NOME DA EMPRESA OU FORNECEDOR]**, inscrita(o) no [CNPJ OU CPF] ....., por meio do seu representante devidamente constituído, [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DO FORNECEDOR], DECLARA, sob as penas da lei, para fins de formalização de contratação com a CAIXA, que:

1. Recebeu uma cópia integral do Código de Conduta do Fornecedor CAIXA;
2. Tomou conhecimento de todos os seus termos e se compromete a cumpri-los integralmente;
3. Compartilhará as condutas contidas neste Código com seus empregados, sua respectiva cadeia produtiva e seus subcontratados, quando for o caso;
4. Não tem conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou à legislação anticorrupção;
5. Se compromete a informar à CAIXA caso venha a tomar conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou à legislação anticorrupção;
6. Tem conhecimento de que a manutenção da relação contratual com a CAIXA implica na concordância em seguir este Código e suas eventuais alterações, aditamentos ou revisões futuras;
7. Se compromete em acessar o endereço eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), para manter-se atualizado em razão de possíveis alterações neste Código de Conduta.

\_\_\_\_\_  
Local, data.

\_\_\_\_\_  
(assinatura)  
(nome e cargo)

## ANEXO DO CONTRATO Nº .....

## TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

|                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| <b>Nome do Usuário</b> | <b>CPF</b>      |
| <b>Empresa</b>         | <b>Função</b>   |
| <b>Lotação</b>         | <b>Telefone</b> |

Declaro ter permissão de acesso às informações da CAIXA, ou sob sua responsabilidade, necessárias ao desempenho das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado, e comprometo-me a cumprir o disposto nos itens a seguir:

Conhecer e cumprir, rigorosamente, todas as políticas e procedimentos da CAIXA relativos à segurança da informação.

1. Estar ciente de que os acessos aos quais se referem o presente Termo foram concedidos para uso exclusivo nas atividades a que se destinam.
2. Observar a classificação das informações às quais tiver acesso, de acordo com os critérios estabelecidos pela CAIXA em função das atividades por mim executadas.
3. Caso necessário, ao divulgar informações da CAIXA, observar os critérios estabelecidos.
4. Não utilizar meus acessos para visualizar informações ou dados desnecessários ao exercício de minhas atividades.
5. Não utilizar meus acessos para copiar ou remover recursos computacionais, informação de propriedade da CAIXA ou por ela administrada, sem autorização específica para esse fim.
6. Não utilizar meus acessos para interferir em serviços, provocando, por exemplo, congestionamento, alteração, lentidão ou interrupção do tráfego da rede CAIXA.
7. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CAIXA em atividades ilegais, tais como difamação, discriminação, obscenidade, pornografia, ameaça, roubo, tentativa de acesso desautorizado a dados ou tentativa de burlar medidas de segurança em sistemas, interceptação de mensagens eletrônicas e violação de direitos autorais.
8. Não citar ou discutir assuntos internos da CAIXA em ambientes públicos, físicos ou virtuais.
9. Respeitar os direitos de propriedade, instalando e/ou utilizando somente recursos tecnológicos autorizados e com as respectivas licenças de uso válidas.
10. Comunicar ao preposto da empresa contratada qualquer suspeita ou evidência de transgressão às normas em vigor, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua

responsabilidade, evitando que a imagem da Empresa seja colocada em risco junto ao seu público interno e externo.

Estou ciente de que:

- as responsabilidades quanto à segurança da informação se estendem além do horário de trabalho e continuam mesmo depois de encerrado o contrato de trabalho, para as informações obtidas em virtude das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA;
- o descumprimento de qualquer item deste Termo pode acarretar a aplicação das sanções citadas nos contratos de prestação de serviço, aplicável à empresa contratada, e, ainda, nos demais processos legais e responsabilidades civil e penal cabíveis, também aplicáveis ao prestador de serviço/preposto.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_  
Local/Data

\_\_\_\_\_  
Assinatura do usuário

\_\_\_\_\_  
Nome, CPF e Assinatura do  
Representante/Preposto da Empresa  
Contratada

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO DE MPE

A empresa ....., inscrita no CNPJ/MF....., DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº 110/2021 que:

- se enquadra na condição de \_\_\_\_\_ **(a licitante deve informar se é microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual - MEI)**, nos termos do Art. 3º da LC 123, de 14 de dezembro de 2006 [Quando for microempresa ou empresa de pequeno porte] ou nos termos do §1º do art.18-A da LC 123, de 14 de dezembro de 2006 [Quando for microempreendedor individual - MEI], e não está inserida em nenhuma das excludentes hipóteses do § 4º do mesmo Artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido em licitações, previsto na referida Lei Complementar.

Localidade, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

.....  
Assinatura do representante legal da empresa  
Nome/RG/CPF

**ANEXO VI**

**TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL**

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº ....., por meio do seu representante devidamente constituído, [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DO LICITANTE], doravante denominado [Licitante], para atendimento ao Edital de Pregão Eletrônico n.º 110/2021.

- Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;
- Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;
- Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;
- Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 e arts. 337-E a 337-P do Código Penal Brasileiro, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CAIXA;
2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA;
4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;
5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;

6. Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

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

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

9. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

-----  
[REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE,  
COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA]