

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa(s) especializada(s) para a prestação do serviço telefônico local destinado ao uso dos colaboradores da CAIXA para ligações originadas ou recebidas em todo o território nacional, exceto o estado de São Paulo, pelo prazo de 12 meses, em conformidade com as disposições deste Edital e de seus Anexos, que o integram e complementam:
- 1.2 A contratação compreende obrigatoriamente as localidades do item a seguir:
 - 1.2.1 Item Único - Região I do PGO/PGA com a exceção do setor 3 e Região II do PGO/PGA, com a exceção do setor 20, 22 e 25.
- 1.3 Os serviços deverão ser prestados nas quantidades, tecnologias e endereços inicialmente previstos, conforme listagem constante no ANEXO I-C – LOCALIDADES DE ATENDIMENTO.
 - 1.3.1 Exclusivamente para os acessos digitais (Feixe E1), a CONTRATADA deverá atender pelo menos 80% (oitenta por cento) dos acessos previstos com esta tecnologia no ANEXO I-C – LOCALIDADES DE ATENDIMENTO, encaminhando relatório formal de inviabilidade técnica para a CAIXA nos casos de não atendimento.
 - 1.3.2 Sendo das localidades com feixe E1 instalados a Contratada deverá prover a funcionalidade de tarifação por ramal para no mínimo 60% destes acessos.
- 1.4 Os Serviços complementares obrigatórios para todos os acessos englobados neste processo são, Discagem Direta a Cobrar (DDC), Discagem Local a Cobrar (DLC), identificação de chamadas, desvio automático de chamadas (siga-me).
 - 1.4.1 O serviço de Discagem Direta a Ramal (DDR) será obrigatório exclusivamente para os acessos digitais (Feixe E1).
 - 1.4.2 Não será admitida a cobrança por outros serviços a não ser aqueles previstos neste termo.
 - 1.4.3 Os meios de acesso serão a critério da CAIXA:
 - 1.4.3.1 Par metálico
 - 1.4.3.2 Entroncamento digital E1 com sinalização ISDN.

- 1.4.3.3 Entroncamento digital E1 com sinalização R2.
- 1.4.3.4 Será permitida sinalização, SIP Trunk, ISDN ou R2, diferente da solicitada pela CAIXA apenas para os casos de comprovada inviabilidade técnica.
- 1.5 A CONTRATADA deverá manter os números atuais salvo regulamentação em contrário da ANATEL.
 - 1.5.1 Havendo mudança de endereço, a PROPONENTE deverá manter a numeração pré-existente.
 - 1.5.2 Também ressalvada regulamentação em contrário da ANATEL, a CONTRATADA deverá assegurar a portabilidade do número, conforme prazos estabelecidos por aquela Agência reguladora.
 - 1.5.3 Caso não seja possível comprovadamente manter algum número, o novo número deverá ter o MCDU idêntico ao do número antigo.
 - 1.5.4 Para efeitos do disposto no subitem anterior, a licitante deverá comprovar, para cada um dos números, que não existe a possibilidade de mantê-lo.
 - 1.5.5 Para os casos que sequer o MCDU possa ser mantido, a CONTRATADA deverá comprovar que tal situação é totalmente inviável tecnicamente, por não dispor do MCDU para nenhum prefixo que atende ao endereço.
- 1.6 Cada assinatura de feixe E1 deverá prover franquia de 30.000 (trinta mil) minutos de chamadas Fixo-Fixo.
- 1.7 Cada assinatura de tronco individual deverá prover franquia de 150 (cento e cinquenta) minutos de chamadas Fixo-Fixo.
- 2 PRAZO PARA INSTALAÇÃO DOS ACESSOS E PARA ALTERAÇÕES DE CONFIGURAÇÃO E AMPLIAÇÃO DA REDE**
 - 2.1 Caso a Contratada seja a atual fornecedora do serviço objeto desta licitação, a CAIXA, a seu critério, poderá solicitar a migração imediata do serviço para o novo contrato ou aguardar o vencimento do contrato vigente.
 - 2.2 A CONTRATADA terá o prazo de até 120 (cento e vinte) dias corridos, contados da data de entrega da listagem inicial de localidades, para completar a instalação e deixar operacionais as linhas individuais contratadas, devendo entregá-los formalmente à CAIXA, mediante comunicação escrita.
 - 2.3 A instalação ou operacionalização dos feixes digitais deverá ser feita obedecendo ao seguinte escalonamento:

- 2.4 Metade (50%) do item no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos;
- 2.5 O restante em até 120 (cento e vinte) dias corridos, conforme Plano de Instalação.
- 2.6 Os prazos referidos neste item são contados a partir da data da solicitação formal da CAIXA à CONTRATADA.
- 2.7 O Plano de Instalação será definido entre a CAIXA e a CONTRATADA em até 10 (dez) dias corridos após a formalização da solicitação da CAIXA.
- 2.8 Eventuais atrasos na elaboração do Plano de Instalação por responsabilidade da CONTRATADA não serão utilizados como argumento para eventuais atrasos na implantação do serviço.
- 2.9 As novas instalações, alterações de endereço, de configuração e ampliação da faixa de ramais, solicitadas pela CAIXA à CONTRATADA, serão atendidas nos seguintes prazos:
- 2.10 Até 30 (trinta) dias corridos, para novas instalações ou alterações de endereço, contados a partir da abertura do chamado à CONTRATADA.
- 2.11 Até 7 (sete) dias corridos para alteração de configuração e ampliação da faixa de ramais contados a partir da abertura de chamado à CONTRATADA.
- 2.12 As instalações ou serviços serão considerados entregues apenas após aceite eletrônico, que será feito em até 10 dias úteis.

3 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 3.1 O grau de criticidade da segurança da informação é baixo, já que a CONTRATADA não tem acesso à informação corporativa e pessoal, porém tem acesso ao ambiente físico da CAIXA.
- 3.2 A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>).
- 3.3 A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.
- 3.4 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.

- 3.5 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.
- 3.6 A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.
- 3.7 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 3.8 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 3.9 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 3.10 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 3.11 A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado.
- 3.12 A CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.
- 3.13 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.
- 3.14 A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo.
- 3.15 A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CONTRATANTE a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, disponível no Portal Licitações CAIXA, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).

- 3.16 A CONTRATADA deve realizar ou contratar, treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo o seguinte conteúdo:
- i. Conhecimento da política de segurança da informação da empresa CONTRATADA e da CAIXA, mencionada no item 3.2;
 - ii. Uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
 - iii. Proteção de dados e privacidade – LGPD – direitos do titular dos dados;
 - iv. Proteção de dados e privacidade – LGPD – responsabilidades do controlador, operador e do agente de tratamento dos dados;
 - v. Uso seguro de dispositivos;
 - vi. Uso seguro de e-mails;
 - vii. Uso seguro de soluções em nuvem;
 - viii. Uso seguro de redes sociais e comunicadores instantâneos;
 - ix. Adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
 - x. Formas defensivas contra phishing e smshing;
 - xi. Formas defensivas contra códigos maliciosos recebidos em dispositivos;
 - xii. Formas defensivas contra engenharia social;
 - xiii. Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA;
 - xiv. Vazamento de dados e proteção de senhas;
 - xv. Metodologia e princípios da Privacy by Design e Secure by Design.
- 3.17 O treinamento referido no item 3.16 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima semestral de 04 horas.
- 3.18 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 3.16.
- 3.19 A CONTRATADA deve apresentar semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao semestre anterior, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.
- 3.20 A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 3.21 A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 3.22 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.

3.23 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.

3.23.1 A CONTRATADA somente poderá subcontratar outra empresa para atendimento parcial deste contrato, nos limites e condições estabelecidos no quadro abaixo:

Tipo de Serviço	Limite de subcontratação
Serviços de Campo (instalação, manutenção, suporte)	40%
Serviços de Manutenção	30%
Serviços de Atendimento e Service Desk	30%

3.23.2 No caso de subcontratação de outra empresa, a CONTRATADA não transferirá suas obrigações e responsabilidades, permanecendo, perante a CAIXA, com total responsabilidade contratual.

3.24 A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:

a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, no último semestre dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido semestralmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

3.25 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em:

I Advertências

II Multa de 1% por item não atendido, limitadas a 10% (dez por cento), da fatura mensal;

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

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

V declaração de inidoneidade.

3.26 Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a:

3.26.1 Restabelecer o serviço, segundo o prazo abaixo.

3.26.1.1 O prazo máximo de recuperação dos serviços para cada um dos acessos de voz será de 8 (oito) horas úteis, tanto para capital como para interior

3.26.2 Em caso de não cumprimento dos prazos, a CONTRATADA estará sujeita a multa calculada conforme abaixo.

$$P1 = \left(0,01 + \frac{DC - DMA}{100} \right) \times Vml \text{ onde:}$$

P1: Valor da penalidade

DC: Disponibilidade mensal Contratada

DMA: Disponibilidade Mensal Atingida

Vml: Valor mensal da linha (tráfego + assinatura)

3.27 Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.

4 DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

4.1 São também responsabilidades da CONTRATADA:

I. 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;

II. 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. 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.

4.2 A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, da garantia contratual e/ou das notas fiscais/faturas de quaisquer outros contratos que porventura a CONTRATADA mantenha com a CAIXA, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

4.3 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:

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

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)

4.4 A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

5 DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

5.1 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 a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;
- 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.

6 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 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 a fatura mensal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência da nota fiscal/fatura;
- 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, mantendo-os devidamente uniformizados e identificados com crachá, 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. deverá informar as unidades CAIXA caso haja necessidade de acesso do pessoal técnico da CONTRATADA as unidades da CAIXA, com antecedência mínima de 24 (vinte quatro) horas, para que seja fornecida a autorização;
- XX. deverá prestar o serviço, objeto desta contratação, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência contratual, exceto nas interrupções programadas, devidamente negociadas com a CAIXA com antecedência mínima de 48 horas;
- XXI. deverá fornecer serviço de suporte, por meio de chamada gratuita, 24 horas por dia, sete dias por semana;
- XXII. deverá se responsabilizar por toda a prestação do serviço, não devendo imputar a outras empresas a culpabilidade por problema de funcionamento do serviço;
- XXIII. deverá monitorar os recursos disponibilizados à CAIXA;
- XXIV. deverá garantir sigilo, segurança e inviolabilidade das conversações realizadas através das ligações;
- XXV. deverá fornecer, por escrito e mediante solicitação da CAIXA, relatório sobre os serviços prestados, acatando sugestões motivadas, visando a corrigir possíveis falhas e melhor atender às necessidades da CAIXA;
- XXVI. 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;

- XXVII 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;
- XXVIII dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;
- XXIX fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;
- XXX. 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;
- XXXI estruturar-se de modo compatível e prover toda a infra-estrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;
- XXXII 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;
- XXXIII 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;
- XXXIV aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato;
- XXXV manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação, nos termos do Art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93;
- XXXVI manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;
- XXXVII 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;

XXXVIII 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;

XXXIX 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;

XL 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;

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

7 DA GARANTIA CONTRATUAL

7.1 A garantia contratual deve corresponder à 3% do valor global contratado, apresentado à CAIXA, no ato da assinatura do contrato.

8 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1 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;

8.2 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;

8.3 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.

9 NÍVEIS DE SERVIÇOS

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

TIPO	CLASSIFICAÇÃO /SEVERIDADE	PRAZO DE
Incidente	Alto	8 horas
Novas instalações ou alterações de endereço	Alto	30 dias
Alteração de configuração e ampliação da faixa de ramais	Médio	7 dias
Fornecer relatórios gerenciais relativos aos últimos 6 (seis) meses	Baixo	Mensalmente, ou sempre que solicitado

- 9.2 O prazo para resolução/atendimento 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 ou atendimento.