

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA E FORMA DE EXECUÇÃO

1. OBJETO

1.1 Contratação de empresa para prestação de serviços de telecomunicações para transmissão de dados, vídeo, voz e imagem suportados por estrutura de anéis metropolitanos, para o provimento de comunicação de dados nos Pontos de Presença da CAIXA (PPC) (REDE4), incluindo, ainda, a instalação, manutenção e suporte em nível nacional.

1.2 A prestação de serviços de telecomunicações a que se refere o item 1.1 será realizada por item de licitação, conforme constante na tabela a seguir:

Item	Abrangência
I	Paraná, Santa Catarina
II	Rio Grande do Sul
III	Goiás, Distrito Federal
IV	Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Rondônia, Acre

1.3 Caberá a CONTRATADA efetuar a instalação dos circuitos de comunicação em dupla abordagem, entre um dos pontos de concentração CAIXA e o ponto de presença do anel ótico da CONTRATADA, sem ônus adicional para a CAIXA.

2. DAS CONDIÇÕES

2.1 O contrato terá validade de 24 (vinte quatro) meses.

2.2 A CONTRATADA estará impedida de sublocar ou compartilhar recursos que atendam a infraestrutura dos circuitos de dados já existentes nos Pontos de Presença CAIXA (PPC) ou no Ponto de Concentração CAIXA, como por exemplo, os mesmos elementos da infraestrutura física (cabos metálicos, fibras ópticas, etc.) e equipamentos de telecomunicações (transmissores/receptores, multiplexadores, equipamentos terminais, concentradores, etc.) para realizar transmissão de dados fim a fim, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente CAIXA.

2.3 A CONTRATADA deverá garantir o atendimento aos pontos de instalação obrigatórios e aos percentuais de instalação mínimos, conforme ANEXO VIII - Lista de Endereços do edital, para cada um dos itens de licitação relacionados no item 1.2.

- 2.3.1 Os pontos de instalação obrigatória estão contabilizados como parte do percentual de instalação mínima.
- 2.4 Durante a vigência contratual, a CONTRATADA obriga-se a efetuar as alterações de configuração e ampliação da rede, solicitadas pela CAIXA, observados os prazos indicados no item 9 e subitens.
 - 2.4.1 No caso de impossibilidade de atendimento da solicitação, fica a CONTRATADA obrigada a apresentar declaração atestando a ausência de infraestrutura de telecomunicações própria na localidade.
- 2.5 A CAIXA pode solicitar a adequação da velocidade do circuito sem ônus adicional por esta alteração (custo pela alteração de velocidade), cabendo tão somente o pagamento mensal relativo à nova velocidade.
 - 2.5.1 A CAIXA poderá realizar diligências no ambiente da CONTRATADA, a qualquer tempo, para comprovação dos requisitos solicitados neste documento.
- 2.6 Incube à CONTRATADA:
 - 2.6.1 Fornecer e instalar, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão para receber e entregar os sinais através das interfaces especificadas no item 3, bem como quaisquer insumos necessários ao bom funcionamento da conexão aos equipamentos da CAIXA.
 - 2.6.2 Instalar, por sua conta e responsabilidade, os bastidores, racks e todos os dispositivos necessários para a instalação dos circuitos e de seus respectivos equipamentos de comunicação, incluindo a conectividade até as interfaces dos equipamentos da CAIXA, sem ônus adicional, ressalvando os casos em que a CAIXA disponibilizar esta infraestrutura, sendo possível a instalação dos equipamentos, desde que a CONTRATADA realize as adequações necessárias, cumprindo as normas técnicas relativas às instalações desta natureza.
 - 2.6.3 Efetuar, por sua conta e responsabilidade, eventuais adequações ou serviços nas instalações da CAIXA que se façam necessários para a instalação dos circuitos, com anuência e autorização prévia da CAIXA.
 - 2.6.3.1 Não estão contemplados nas atividades de adequação os serviços de alvenaria, pintura, intervenção em tubulações, revestimentos, entre outros, ou seja, quaisquer serviços que demandem obra civil nos ambientes internos da CAIXA.

- 2.6.4 Participar de reuniões sob demanda de caráter técnico para esclarecer dúvidas e transmitir às equipes da CAIXA conhecimentos acerca da solução provida pela CONTRATADA.
- 2.6.5 Monitorar e manter adequada a velocidade das portas físicas e de acesso à rede, de modo a atender as exigências de disponibilidade e desempenho solicitadas pela CAIXA.
- 2.6.6 Garantir em cada porta o *throughput* correspondente à capacidade nominal de cada circuito, em *upstream* e *downstream (full duplex)*, incluído o *overhead* específico da tecnologia de transmissão.
- 2.6.7 Prestação de serviço de rede de telecomunicação para PPC Temporários, instalados em eventos:
 - 2.6.7.1 A CONTRATADA deve disponibilizar a solução de comunicação, conforme o objeto contratado, para utilização em eventos.
 - 2.6.7.2 Entende-se por evento: feiras, congressos, exposições e ações internas de exposição e treinamento institucional.
 - 2.6.7.3 A solução de comunicação a ser fornecida pela CONTRATADA para os PPC Temporários deve respeitar todos os requisitos de disponibilidade e tempo de resposta definidos e especificados neste documento.
 - 2.6.7.4 A área de atuação dos eventos será no escopo dos municípios das localidades constantes nesta contratação.
 - 2.6.7.5 As instalações e desinstalações da solução para os PPC Temporários devem obedecer ao cronograma enviado pela CAIXA com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos entre a solicitação do serviço e a data da efetiva instalação.
 - 2.6.7.6 Essas regras são aplicáveis para novos endereços onde a CAIXA esteja representada, em eventos ou pontos avançados de presença.
 - 2.6.7.7 A CONTRATADA deverá informar no prazo de 3 (três) dias da solicitação formal da CAIXA a inviabilidade técnica para o atendimento do circuito temporário.
 - 2.6.7.8 A rede de telecomunicação para PPC Temporários, exclusivamente, terão a garantia do pagamento da taxa de instalação, calculada por um índice sobre o valor do circuito padrão, conforme Anexo I-A – Tabela de Índices.

- 2.6.7.9 A remuneração pela utilização destes circuitos será por dia da utilização, com referência aos valores estabelecidos para o tipo e velocidade do circuito contratado, conforme fórmula abaixo:

$$PC = \frac{I_i \times VP}{30} \times n$$

Onde:

PC = preço do circuito

I_i = índice de correlação, que depende da velocidade (i) circuito conforme Anexo I-A – Tabela de Índices

VP = valor padrão (preço mensal do circuito padrão de 10Mbps)

N = quantidade dias de utilização do circuito no mês

3. DOS CIRCUITOS DE COMUNICAÇÃO

- 3.1 Os circuitos de comunicação deverão prover a conexão entre os Pontos de Presença CAIXA (PPC) e, pelo menos, um Ponto de Concentração CAIXA.
- 3.1.1 Além disso, tais circuitos também podem, caso solicitado pela CAIXA, prover a conexão entre pontos externos à CAIXA, tais como Empresas/Órgãos de Governo e Empresas Parceiras conveniadas localizadas nos municípios das localidades indicadas neste edital, e, pelo menos, um Ponto de Concentração CAIXA.
- 3.1.1.1 Nos casos de conexões com Empresas/Órgãos de Governo e Empresas Parceiras conveniadas, deve-se utilizar uma interface física distinta no Ponto de Concentração, conforme demonstrado no Anexo I-B - Topologia.
- 3.1.2 Todos os Pontos de Concentração CAIXA deverão ser atendidos em modelo de dupla abordagem.
- 3.1.2.1 Entende-se por dupla abordagem a duplicação da última milha e sua implementação na ponta CAIXA através de caminhos distintos e operação de ambos circuitos em modo ativo/ativo.
- 3.1.2.2 Entende-se por caminho distinto a não utilização da mesma infraestrutura para as duas abordagens do mesmo circuito, incluindo todos os equipamentos de última milha até a conexão à CAIXA, bem como garantindo a passagem dos dois segmentos de meio físico por vias públicas distintas.
- 3.1.2.3 Entende-se por modo ativo/ativo o funcionamento de ambos os circuitos de modo simultâneo, através de enlaces camada 2 identificados através de IDs de VLANs distintos, conforme Anexo I-B - Topologia.

- 3.2 A banda de cada circuito de comunicação conectado aos pontos de Concentração CAIXA (Ponta A) não poderá ser inferior à soma das velocidades contratadas dos circuitos dos PPC (ponta B).
- 3.3 A implementação dos circuitos de borda deverá ser efetuada de acordo com o padrão IEEE 802.1q, sendo alocados pelo menos dois IDs de VLAN para cada PPC. Os IDs de VLAN do PPC deverão ser transportados até a respectiva abordagem no Ponto de Concentração CAIXA.
- 3.4 O controle e definição das VLAN IDs deverão ser aprovados pela CAIXA.
- 3.5 O Backbone da CONTRATADA deve ser disposto na configuração anel protegido com comutação automática em um intervalo de tempo inferior a 50 (cinquenta) milissegundos, para todos os circuitos objeto do contrato.
- 3.6 A CONTRATADA deverá apresentar documento técnico detalhado referente ao “AS BUILT” da solução instalada, por meio digital, com a topologia dos circuitos, identificação dos elementos de infraestrutura, rotas, caminhos e equipamentos de telecomunicações envolvidos, sempre que solicitado pela CAIXA.

3.7 Especificações Técnicas

- 3.7.1 Os equipamentos da CONTRATADA instalados nas dependências do Ponto de Concentração CAIXA devem disponibilizar saída de fibra óptica para cada abordagem, as quais devem ser conectados ao roteador da CAIXA.
 - 3.7.1.1 Cada abordagem deve ser entregue em no máximo 1 (uma) interface física, podendo ser aceita mais de uma interface, a critério da CAIXA.
 - 3.7.1.2 No Ponto de Concentração CAIXA, a entrega e recebimento dos sinais entre CONTRATADA e CAIXA devem ser efetuados em interfaces ethernet 1Gbps no padrão IEEE 802.3z (1000 base SX).
 - 3.7.1.3 Caso exista necessidade de interface 10 Gbps, esta deverá atender às especificações técnicas IEEE 802.3ae (10GBase-SR).
- 3.7.2 A entrega e o recebimento dos sinais digitais entre a CONTRATADA e os PPC devem ser efetuadas em interfaces padrão Ethernet, obedecendo às especificações técnicas IEEE 802.3u (100 base T) e IEEE 802.3ab (1000 base T).
 - 3.7.2.1 Mediante prévia autorização da CAIXA, a depender da disponibilidade de interface ótica no PPC, a entrega e o recebimento dos sinais digitais entre a CONTRATADA e a CAIXA poderão ser efetuados em interfaces ethernet no padrão IEEE 802.3z (1000 base SX).

- 3.7.3 A CONTRATADA deverá fornecer todos os cabos ópticos, cabos UTP e cabos de energia para conexão com os equipamentos da CAIXA e conexão elétrica.
- 3.7.4 Os circuitos deverão suportar o tráfego de pacotes de 1550 bytes sem fragmentação.
- 3.7.5 Caso ocorra a inviabilidade de instalação da última milha no PPC em meio óptico, a CONTRATADA poderá utilizar meio de transmissão/recepção em radiofrequência, desde que expressamente autorizado pela CAIXA e que atenda aos demais requisitos deste Termo de Referência, sem quaisquer ônus adicionais para CAIXA.
- 3.7.5.1 Neste caso, a frequência de transmissão/recepção deverá ocorrer em faixa de operação com registro e autorização da ANATEL devendo a CONTRATADA apresentar documento comprobatório de registro.

3.8 Segurança

- 3.8.1 A CONTRATADA deve prover uma rede logicamente independente e isolada de qualquer rede de terceiros, não sendo permitido o uso de Internet como meio de transporte.
- 3.8.2 O isolamento deverá ser realizado em nível lógico na camada 2 do modelo OSI para o acesso, implementada fim a fim em todos os equipamentos da CONTRATADA.
- 3.8.3 Caso solicitado pela CAIXA a CONTRATADA deverá aplicar nos equipamentos de sua rede utilizados na prestação do serviço, implementações de segurança tais como controle de acesso aos dispositivos, listas de controle de acesso (ACL) e criptografia.
- 3.8.3.1 A criptografia deverá obedecer ao padrão IPSEC com chaves AES 256 bits.

4. DA DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO

4.1 Disponibilidade

- 4.1.1 Os circuitos de comunicação deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.
- 4.1.2 A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal individual de, no mínimo, 99,7% (noventa e nove vírgula sete por cento) para os circuitos fornecidos à CAIXA.

4.1.3 O cálculo da disponibilidade individual obedecerá a seguinte formula:

$$DMIA = \left(\frac{TTMM - TTICM}{TTMM} \right) \times 100$$

Onde:

TTMM: Tempo Total de Minutos no Mês

TTICM: Tempo Total de Interrupção do Circuito em minutos no Mês

DMIA (%): Disponibilidade Mensal Individual Atingida

4.1.4 Pelo não cumprimento dos índices de disponibilidade mínima mensal individual dos circuitos contratados a CONTRATADA estará sujeita a desconto calculado sobre o valor mensal do circuito, conforme abaixo:

Disponibilidade		Desconto
De	Até	De
99,65	99,69	2 %
99,60	99,64	4 %
99,55	99,59	6 %
99,50	99,54	8 %
99,45	99,49	12 %
99,40	99,44	16 %
Abaixo de 99,40%		20 %

4.1.5 Para o Ponto de Concentração dos Circuitos a CONTRATADA deverá garantir uma disponibilidade mensal conjunta da dupla abordagem de, no mínimo, 99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco por cento).

4.1.6 O cálculo da disponibilidade conjunta obedecerá a seguinte fórmula:

$$DMCA = \left(\frac{TTMM - TTISCM}{TTMM} \right) \times 100$$

Onde:

TTMM: Tempo Total de Minutos no Mês

TTISCM: Tempo Total de Interrupção Simultânea dos Circuitos em minutos no Mês

DMCA (%): Disponibilidade Mensal Conjunta Atingida.

4.1.7 Pelo não cumprimento dos índices de disponibilidade mínima mensal conjunta no Ponto de Concentração de Circuitos, a CONTRATADA estará sujeita a desconto calculado sobre o do valor mensal do contrato, conforme abaixo:

Disponibilidade		Desconto
De	Até	De
99,90	99,94	2 %
99,85	99,89	4 %

99,80	99,84	6 %
99,75	99,79	8 %
99,70	99,74	12 %
99,65	99,69	16 %
Abaixo de 99,65%		20 %

- 4.1.8 Para efeito de cálculo de TTICM e TTISCM, será considerado o período em minutos entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do calendário do mês a que se refere a fatura.
- 4.1.9 O serviço será considerado indisponível quando for detectada qualquer anormalidade na comunicação entre os equipamentos da CAIXA diretamente conectados pelo circuito.
- 4.1.9.1 O início da indisponibilidade será considerado conforme dados das ferramentas de gerenciamento da CAIXA ou pela abertura de chamado técnico com a CONTRATADA.
- 4.1.9.2 Da mesma forma, o final da indisponibilidade será considerado conforme dados das ferramentas de gerenciamento da CAIXA ou pelo encerramento do chamado.
- 4.1.9.3 É facultado à CAIXA definir se usará os dados da ferramenta de gerenciamento ou dos horários de abertura e fechamento dos chamados para efeitos de cálculo das indisponibilidades.
- 4.1.10 O prazo máximo de recuperação dos circuitos será de 4 (quatro) horas em caso de interrupção total da comunicação, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados.
- 4.1.11 Pela inobservância do(s) prazo(s) máximo(s) de recuperação, a CONTRATADA estará sujeita a desconto de 1/30 (um trinta avos) do valor mensal do circuito, caso a ocorrência seja solucionada nas 24 (vinte e quatro) horas subsequentes ao início da indisponibilidade.
- 4.1.12 A partir das 24 (vinte e quatro) horas subsequentes após o início da indisponibilidade, até que a ocorrência seja solucionada, a CONTRATADA estará sujeita a desconto adicional, diário, de 1/15 (um quinze avos) do valor mensal do circuito.
- 4.1.13 Para cada circuito fornecido, o número máximo programado de interrupções do serviço é de 01 (uma) por mês.
- 4.1.14 Pela observância de duas ou mais interrupções do circuito, no mesmo mês, a CONTRATADA sujeitar-se-á a desconto calculado conforme abaixo:

$$\text{Desconto} = (0,01 * \text{VMC}) * \text{NIM}$$

Onde:

VMC = Valor Mensal do Circuito

NIM = Número de Interrupções no Mês

- 4.1.15 As indisponibilidades informadas pela gerência e supervisão da CONTRATADA, bem como os registros na Central de Atendimento da CONTRATADA serão validados pelos sistemas de gerência e supervisão da CAIXA.
- 4.1.16 No caso de interrupção programada por necessidade da CAIXA, esta não afetará o índice de disponibilidade da CONTRATADA.
 - 4.1.16.1 No entanto, a CONTRATADA deverá fazer o acompanhamento da interrupção, ligar novamente os equipamentos e aplicar eventuais reconfigurações, sem ônus adicional à CAIXA.
- 4.1.17 As interrupções programadas pela CAIXA serão previamente informadas a CONTRATADA.

4.2 Desempenho

4.2.1 Latência

- 4.2.1.1 A latência máxima exigida é de até 50 (cinquenta) milissegundos.
- 4.2.1.2 A latência será medida, sempre que a CAIXA entender da necessidade de sua verificação.
- 4.2.1.3 A verificação será efetuada, a qualquer tempo, através de medição por transmissão de pacotes ICMP de 50 (cinquenta) bytes (Round Trip Time) entre a interface do roteador da Caixa no PPC conectado ao circuito e a interface do roteador da Caixa no ponto Concentrador.
- 4.2.1.4 A identificação de valores acima do estipulado neste item configurará situação de anormalidade na comunicação, sendo considerado serviço indisponível, conforme item 4. e subitens.

4.3 Perda de pacotes

- 4.3.1 A taxa máxima de perda de pacotes deverá ser menor ou igual a 0,01 %, representando a quantidade de pacotes perdidos fim-a-fim, tomando como referência o volume total de pacotes que alcançaram o destino em relação ao volume total de pacotes transmitidos:

$$PP = \frac{NP_{origem} - NP_{destino}}{NP_{origem}}, \text{ onde}$$

NP_{origem} = Nº de pacotes na origem

$NP_{destino}$ = Nº de pacotes no destino

- 4.3.1.1 A perda de pacotes será medida, sempre que a CAIXA entender da necessidade de sua verificação.
- 4.3.1.2 A verificação será efetuada, a qualquer tempo, através das ferramentas de gerência e qualidade de serviço de rede da Caixa.
- 4.3.2 A identificação de valores acima do estipulado neste item configurará situação de anormalidade na comunicação, sendo considerado serviço indisponível, conforme item 4 e subitens.
- 4.3.3 Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão pela CONTRATADA, sempre que houver solicitação da CAIXA, sem custos adicionais.
- 4.4 Para cada interrupção de um circuito contratado, conforme apurado no item 4 e subitens, será calculado um desconto referente ao tempo de interrupção desse circuito, cujo valor apurado será ressarcido à CAIXA na Nota Fiscal/Fatura dos serviços com vencimento no mês seguinte ao da apuração.
- 4.5 O valor do desconto será obtido a partir do seguinte cálculo:

$$VD = (VC / TTMM) \times n$$

Sendo:

VD = Valor do Desconto

VC = Valor mensal pago pelo circuito ativo

TTMM = Tempo Total de Minutos no Mês

n = Quantidade de minutos em que o serviço ficou interrompido.

- 4.6 Os descontos discriminados no item 4 e subitens, quando somados, limitar-se-ão, ao valor mensal do circuito.

5. DA MANUTENÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA

- 5.1 Por motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a CONTRATADA, mediante comunicado prévio e sem ônus para a CAIXA, poderá promover modificações nos meios de transmissão e equipamentos de sua propriedade que suportem o serviço oferecido, devendo obedecer aos critérios abaixo:

- 5.1.1 Caso haja previsão de interferência na disponibilidade do serviço, a CAIXA deverá ser comunicada pela CONTRATADA, por escrito e com o devido aceite da CAIXA, com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.
- 5.1.2 Caso a CAIXA não seja comunicada no prazo estabelecido supra, o circuito será considerado como indisponível.
- 5.2 As eventuais modificações efetuadas nos meios de transmissão e equipamentos deverão obrigatoriamente atender às especificações técnicas deste documento.
- 5.3 Todas as despesas relativas a eventuais deslocamentos de técnicos e de equipamentos que se fizerem necessárias para a correção de problemas técnicos e adequações/ajustes de configurações correrão por conta da CONTRATADA e sob sua exclusiva responsabilidade.

6. DO ATENDIMENTO

- 6.1 As solicitações de manutenção, ativação, desativação, alterações de velocidade, interface e endereço dos circuitos serão realizadas através de chamados técnicos abertos junto a CONTRATADA.
- 6.2 Todos os chamados para atendimento as solicitações da CAIXA serão abertos pelas áreas de operações e gestão de incidentes ou pela central de atendimento da CAIXA.
- 6.3 A central de atendimento da CONTRATADA deverá possuir capacidade para o recebimento e emissão automática de chamados, de modo a permitir a implementação de sistemática de troca de informações eletrônicas protocoladas entre a CAIXA e a CONTRATADA e entre CONTRATADA e a CAIXA, utilizando-se de *webservice* para abertura, fechamento e atualização de situação dos chamados, no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano.
- 6.4 O *webservice* utilizará o padrão SOAP, padronizado pelo W3C (disponível em <http://www.w3.org/TR/soap/>).
- 6.5 Cabe à CONTRATADA a integração do sistema de atendimento com o da CAIXA, de modo que a abertura do chamado e seu respectivo fechamento sejam gerenciados pelo sistema de HELP DESK da CAIXA, sem ônus adicionais.
- 6.6 A CAIXA irá informar a CONTRATADA o formato do registro eletrônico a ser trocado entre os sistemas.

- 6.7 A forma de conexão a ser utilizada para a comunicação com o sistema da CONTRATADA será VPN Internet.
- 6.8 Até que ocorra a integração dos sistemas de atendimento e para os casos de contingências, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA:
- a) Número telefônico de tarifação reversa (0800) para abertura de chamados relativos a manutenção dos circuitos.
 - b) Caixa postal de correio eletrônico, acessível via internet, para receber as solicitações de instalação, desativação e alterações de interface, velocidade e endereço dos circuitos.
- 6.8.1 A CAIXA informará para a CONTRATADA a caixa postal eletrônica que será a remetente das solicitações.
- 7. DOS RELATÓRIOS**
- 7.1 A CONTRATADA deverá fornecer, sob demanda da CAIXA, relatórios com os dados referentes às “indisponibilidades” dos circuitos contratados, devendo conter as seguintes informações:
- a) Identificação do circuito;
 - b) Horário de recebimento da chamada pela central de atendimento;
 - c) Número da identificação da chamada;
 - d) Nome do responsável pela abertura do chamado;
 - e) Horário de interrupção do circuito;
 - f) Motivo da interrupção do circuito do circuito com o devido detalhamento técnico da ocorrência e as ações corretivas tomadas;
 - g) Horário de restabelecimento do circuito;
 - h) Nome do responsável pelo fechamento do chamado.
- 7.2 A CONTRATADA deverá fornecer, sob demanda da CAIXA, relatórios com os dados referentes ao desempenho do serviço contratado, contendo as seguintes informações:
- a) Taxa de erro e descarte;
 - b) Picos diários de tráfego;
 - c) Média diária de tráfego.
- 7.3 Os relatórios têm como objetivo informar à CAIXA o histórico de desempenho do serviço, através dos registros mensais de indisponibilidades.
- 7.4 Os relatórios deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, preferencialmente em ambiente web ou em arquivo eletrônico, no formato de Planilha Eletrônica nos padrões XLS ou ODS.

7.5 Mediante solicitação da CAIXA, a CONTRATADA deverá divulgar e discutir com a CAIXA os resultados operacionais dos indicadores de desempenho de serviços, abaixo relacionados:

- a) Disponibilidade de Serviço;
- b) Eficiência de Recuperação de Serviço.

8. DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 A CONTRATADA deverá designar um empregado preposto que será denominado para fins deste contrato, “COORDENADOR REGIONAL”, sem ônus adicionais à CAIXA, o qual terá a atribuição de supervisionar as atividades executadas pela sua equipe técnica, transmitindo a estas instruções, orientações, normas e as condições contratuais estabelecidas, para perfeita execução das atividades.

8.2 A CONTRATADA deverá apresentar à CAIXA, no prazo de 15 (quinze) dias, após a assinatura do contrato, o empregado que exercerá esta função.

8.3 O COORDENADOR REGIONAL executará suas atividades, em ambiente da CONTRATADA;

8.4 Incumbe ao COORDENADOR REGIONAL:

8.4.1 Responder pelas atividades administrativas e operacionais referentes aos serviços prestados junto à CAIXA;

8.4.2 Coordenar, orientar e supervisionar a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato;

8.4.3 Participar, quando solicitado pela CAIXA, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções, quando julgar pertinentes ou necessárias;

8.4.4 Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações à CAIXA, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;

8.4.5 Ser o ponto de contato entre a CAIXA e a CONTRATADA, no que se refere às atividades executadas pela CONTRATADA, posicionando os empregados da CAIXA quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;

8.4.6 Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato, apresentando, quando solicitados

pela CAIXA, os relatórios gerenciais e de controle dos serviços executados de manutenção preventiva e corretiva, de serviços pendentes dentro do período de faturamento e de indicadores de desempenho;

- 8.4.7 O COORDENADOR REGIONAL deverá estar disponível das 08h00 às 18h00, de segunda-feira à sexta-feira, através de e-mail corporativo e telefones fixos e móveis a serem informados à CAIXA;
- 8.4.8 Excepcionalmente o COORDENADOR REGIONAL poderá ser acionado fora do horário estabelecido no item anterior, para atender a situações emergenciais.
- 8.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma de operação no CENTRO DE GERENCIAMENTO DE REDE CAIXA, com empregados capacitados a operá-la, mantendo esses empregados que serão denominados, para fins deste contrato, TÉCNICOS RESIDENTES, independente das definições dos quesitos de monitoração dos itens anteriores, no horário de 08h00min as 20h00min de segunda-feira a sexta-feira.
 - 8.5.1 Excepcionalmente, a critério da CAIXA, a plataforma de operação e o TECNICO RESIDENTE poderão ser alocados fisicamente na respectiva FILIAL de TI na qual será instalado o Ponto de Concentração do respectivo item contratado.
 - 8.5.2 Esta plataforma deverá permitir os atendimentos de primeiro nível quanto à indisponibilidade e qualidade do serviço.
 - 8.5.3 Entende-se por atendimento de primeiro nível:
 - 8.5.3.1 Atuar na resolução de falhas ocorridas nos serviços prestados à CAIXA, interagindo diretamente com os centros de operações da CONTRATADA, visando reduzir o tempo de atendimento;
 - 8.5.3.2 Auxiliar a equipe da CONTRATADA em testes e operações que visem restabelecer os serviços prestados à CAIXA;
 - 8.5.3.3 Informar a CAIXA a respeito das falhas e as ações tomadas para a solução do problema;
 - 8.5.3.4 Atender a necessidade de plantão por solicitação da CAIXA;
 - 8.5.4 Cabe à CONTRATADA garantir que os profissionais alocados neste contrato mantenham os níveis de qualidade, postura, desempenho e urbanidade esperados.

- 8.5.5 A CONTRATADA deverá fornecer estação de trabalho e ramal telefônico próprios para a execução das atividades do técnico residente, assim como as ferramentas, aparelhos e demais recursos essenciais às tarefas destes profissionais, sem nenhum ônus adicional à Caixa, a serem instalados em espaço físico e mobiliário provido pela CAIXA;
- 8.5.6 A estação de trabalho deverá se conectar à rede da contratada através de meio de acesso provido exclusivamente para este fim, e, não será permitido a conexão através da rede CAIXA.
- 8.5.7 A CONTRATADA deverá prover, para os TÉCNICOS RESIDENTES, ferramentas e equipamentos de testes compatíveis com as tecnologias empregadas nos circuitos em cada ponto de concentração;
- 8.5.8 O TÉCNICO RESIDENTE deverá ter capacitação para efetuar todos os testes e diagnósticos necessários bem como para realizar a substituição de equipamentos e componentes defeituosos detectados nos equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA nos pontos de concentração, promovendo o restabelecimento imediato destes equipamentos.

9. DOS PRAZOS

9.1 INSTALAÇÃO

- 9.1.1 A CONTRATADA deverá apresentar, em no máximo 30 dias, contados a partir da assinatura do contrato, um “Plano de Implantação dos Serviços”, contemplando as atividades necessárias para a implantação;
- 9.1.2 A CONTRATADA deverá ter o prazo total de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da comunicação formal da CAIXA, para completar a instalação e deixar operacionais os circuitos classificados como instalação “obrigatório”.
- 9.1.3 A CONTRATADA deverá ter o prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da comunicação formal da CAIXA, para completar a instalação e deixar operacionais os circuitos classificados como não obrigatórios”.
- 9.1.4 A CAIXA poderá solicitar à CONTRATADA a instalação dos circuitos em localidades não especificadas no ANEXO II - LISTA DE ENDEREÇOS.
- 9.1.4.1 Caso a CONTRATADA se disponha a atender, a instalação e operacionalização do circuito deve ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, contados após a comunicação formal da CAIXA.

- 9.1.4.2 A CONTRATADA deverá informar à CAIXA sobre a impossibilidade de implantação de novos circuitos em até 3 (três) dias úteis após o recebimento da comunicação formal da CAIXA.
- 9.1.5 A entrega dos enlaces ópticos se dará formalmente à CAIXA mediante comunicação escrita da CONTRATADA.
- 9.1.6 A CAIXA terá o prazo de até 10 (dez) dias corridos contados do recebimento da comunicação que trata o subitem anterior, para testar e homologar os circuitos.
- 9.1.6.1 Depois de homologados, os circuitos entrarão em operação, ensejando, a partir daí o início do período de faturamento.
- 9.1.6.2 Na hipótese de não homologação, a CAIXA deverá informar à CONTRATADA as deficiências encontradas, abrindo-se o prazo de 10 (dez) dias corridos, a partir dessa comunicação, para que sejam corrigidas e para que sejam efetuados novamente os testes com vistas à homologação.

9.2 ALTERAÇÃO DE CONFIGURAÇÃO E VELOCIDADE

- 9.2.1 A CONTRATADA deverá ter o prazo total de 15 (quinze) dias corridos contados a partir da comunicação formal da CAIXA, para realizar alterações de configuração e velocidade do circuito nas demandas de *upgrade*.
- 9.2.2 Para as alterações de configuração e velocidade do circuito nas demandas de *downgrade* a CONTRATADA deverá concluir a adequação no dia corrido imediatamente posterior à comunicação formal da CAIXA.
- 9.2.2.1 Neste caso, mesmo que o circuito permaneça operacional com os parâmetros anteriores, a adequação do faturamento será realizada em D+1, a comunicação formal da CAIXA.

9.3 DESATIVAÇÕES

- 9.3.1 As desativações dos PPC solicitados pela CAIXA deverão ser concluídas incluindo o recolhimento dos ativos de rede pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias a partir do recebimento, pela CONTRATADA, da comunicação formal da CAIXA, em data pré-agendada pela CAIXA.
- 9.3.1.1 Após o término do prazo acima, a CAIXA não se responsabilizará pelo estado dos ativos de rede da CONTRATADA não recolhidos.
- 9.3.2 Neste caso, mesmo que o circuito continue ativo, deverá ser retirado do faturamento no dia corrido imediatamente posterior à comunicação formal da CAIXA.

9.4 CENTRAL DE ATENDIMENTO INTEGRADA

- 9.4.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar a central de atendimento integrada, de acordo com o item 6 e subitens, em até 45 dias após a comunicação formal da CAIXA para a instalação do primeiro PPC.

10. DO FATURAMENTO

- 10.1 A CAIXA manterá o cadastro dos serviços previstos em contrato, fará o monitoramento da disponibilidade e recuperação e efetuará os cálculos de descontos e penalidades através de suas próprias aplicações de gestão de monitoramento, SLA (*Service Level Agreement*) e cadastro.
- 10.2 A fatura mensal apresentada pela CONTRATADA deverá ter seu valor compatível com o valor mensal consolidado dos serviços e os respectivos descontos, conforme cálculos efetuados pela CAIXA, através de suas aplicações de gestão de SLA e cadastro.
- 10.3 A CAIXA pagará apenas o valor mensal calculado por suas aplicações de gestão de SLA e cadastro.
- 10.4 A qualquer momento, se for identificada cobrança indevida, esta será informada à CONTRATADA para que seja analisada a divergência e efetuado o reembolso à CAIXA.
- 10.5 O pagamento mensal será com base na quantidade de conexões ativas e devidamente homologadas pela CAIXA, podendo haver variação entre a quantidade de conexões efetivamente ativas e a quantidade de conexões estimadas para a formação de preços.
- 10.6 Conforme Lei Federal 12.007/09 será exigida da CONTRATADA a declaração de quitação anual dos serviços prestados até o mês de maio do ano seguinte à prestação do serviço.
- 10.6.1 Caso o serviço tenha sido prestado somente durante alguns meses do ano anterior a contratada deverá emitir a declaração de quitação de débitos referente aos meses em que houve a prestação do serviço e respectivo pagamento.
- 10.7 Após o encerramento do contrato a CONTRATADA terá até 90 (noventa) dias para a apresentação das cobranças faltantes (passivo) relativas ao objeto de contratação.
- 10.7.1 Findo este período, não havendo manifestação da CONTRATADA, a prestação dos serviços será considerada como quitada sendo exigida a carta

de quitação dos serviços objeto deste contrato em caráter irrefutável pela CONTRATADA.

- 10.7.2 Havendo cobranças pendentes de análise e pagamento ao término do contrato deverá ser estabelecido em comum acordo cronograma de análise e pagamento entre as partes, desde que tais cobranças sejam apresentadas pela CONTRATADA à CAIXA dentro do prazo estipulado no item 10.7.

11. DOS PREÇOS

- 11.1 O valor mensal a ser desembolsado pela CAIXA dar-se-á de acordo com os serviços efetivamente implantados e operacionais.

- 11.2 Os preços mensais incluem todas as despesas necessárias para a instalação, ativação, adequação de velocidades e demais serviços necessários para a operacionalização dos circuitos.

- 11.2.1 Para o cálculo do preço mensal de cada circuito será utilizada a seguinte fórmula:

$$PC = \frac{I_i \times VP}{30} \times n$$

Onde:

PC = preço do circuito

I_i = índice de correlação, que depende da velocidade (i) circuito conforme Anexo I-A – Tabela de Índices.

VP = valor padrão (preço mensal do circuito padrão de 10 Mbps)

n = quantidade dias do circuito ativo no mês

12 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 12.1 Em razão de eventuais alterações estruturais na CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CONTRATADA será notificada a promover as mudanças necessárias.

ANEXO I-A
TABELA DE ÍNDICES

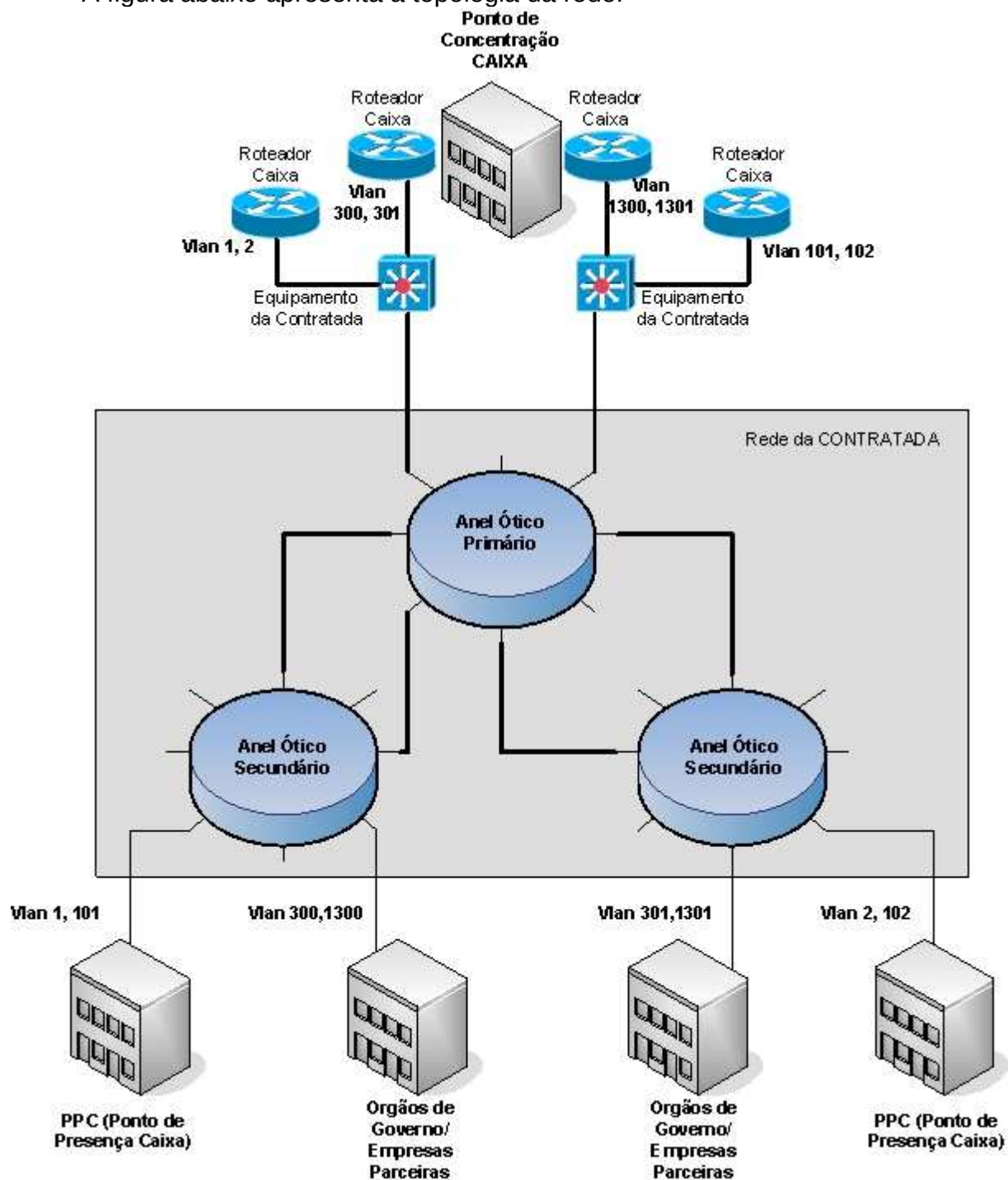
A tabela abaixo apresenta os índices, com as respectivas velocidades, para cálculo dos valores dos circuitos:

Velocidade	Tipo	Índice
4 Mbps	Circuito de acesso	0,6
10 Mbps	Circuito de acesso	1
30 Mbps	Circuito de acesso	1,69
50 Mbps	Circuito de acesso	1,93
100 Mbps	Circuito de acesso	2,13
300 Mbps	Circuito de acesso	3,75
1 Gbps	Circuito de acesso	4,05
10 Gbps	Circuito de acesso	6,34
Taxa de Instalação de circuitos temporários	Serviço	3

Velocidades intermediárias serão calculadas com múltiplos da velocidade imediatamente inferior na tabela acima.

ANEXO I-B TOPOLOGIA

A figura abaixo apresenta a topologia da rede:



ANEXO I-C

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE FORNECEDORES

1. CLASSIFICAÇÃO DO NÍVEL DE CRITICIDADE
 - 1.1. Para esta contratação, o grau de criticidade da segurança da informação foi estabelecido como grau de criticidade máximo.
2. CLÁUSULAS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 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>).
 - 2.2. 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.
 - 2.3. 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.
 - 2.4. 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.
 - 2.5. 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.
 - 2.6. A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
 - 2.7. A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
 - 2.8. A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
 - 2.9. A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
 - 2.10. 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.

- 2.11. 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.
- 2.12. A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.
3. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE BAIXO OU MÉDIO
- 3.1. 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.
- 3.2. 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).
- 3.3. 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 2.1;
 - 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*.
- 3.3.1. O treinamento referido no item 3.3 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.
- 3.4. 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 3.3.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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.
- 3.8. A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.
- 3.9. Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
- 3.10. 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, conforme item 3.3 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, previsto no item 3.1, 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;
- 3.11. O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará nas penalidades e sanções prevista no contrato.

- 3.12. Em caso de indisponibilidade parcial com impacto relevante ou indisponibilidade total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a disponibilizar representante de corpo gerencial para participação em salas de crise - em canal a ser informado pela CAIXA - durante todo o evento, até que o incidente seja solucionado.
- 3.13. 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.
- 3.14. No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a:
- a) entregar a versão mais atualizada de todos os artefatos, componentes e demais produtos por ele produzidos durante a vigência do contrato;
 - b) executar a exclusão e sanitização de dados e informações confidenciais após a devida cópia/transferência para a CONTRATANTE ou a quem ela indicar, observada a regulamentação vigente;
 - c) devolver ou transferir a quem for designado pela CONTRATANTE todos os ativos que lhe foram cedidos no mesmo estado que estavam no momento da cessão.
4. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE ALTO
- 4.1. Além das cláusulas previstas no item 2, também se aplicam a este tipo de objeto contratual as cláusulas estabelecidas no item 3.
- 4.2. A CONTRATADA é responsável por realizar o tratamento das informações da CAIXA e as sob sua responsabilidade, observando sua classificação de sigilo, bem como as demais regras internas da CAIXA estipuladas na versão vigente do manual normativo OR016 – Tratamento da Informação, disponível no Portal Licitações CAIXA.
- 4.3. A CONTRATADA, durante a execução dos serviços contratados, deve adotar a mesma classificação da informação adotada pela CONTRATANTE, observar e cumprir as regras internas da CONTRATANTE quanto ao tratamento de informações sensíveis e confidenciais da CAIXA, previstas no OR016 – Tratamento da Informação.
- 4.4. A CONTRATADA é responsável pelas informações que obtiver, em razão de acesso aos recursos computacionais da CAIXA e se compromete a tomar conhecimento e cumprir as regras de uso aceitável e não aceitável da informação.
- 4.5. A CONTRATADA deve sensibilizar semestralmente seus empregados e colaboradores, por meio de treinamento com conteúdo de segurança da

informação, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima semestral de 08 horas.

- 4.5.1. O conteúdo de segurança da informação mencionado, consta no item 3.3.
- 4.6. CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 4.5 e, caso estabelecido pela CONTRATANTE.
- 4.7. A CONTRATADA deve emitir relatórios, semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do semestre base, relacionados aos seus riscos de segurança da informação e cibernéticos identificados, medidos, mitigados e monitorados e que possam trazer algum impacto à CONTRATANTE.
 - 4.7.1. O relatório deve proporcionar à CAIXA identificar até que ponto os riscos de segurança da informação e cibernéticos aos quais a CONTRATADA está submetida pode impactar os negócios da CAIXA.
- 4.8. A CONTRATADA garantirá que a CONTRATANTE, ou a auditoria independente indicada pela CONTRATANTE, ou os órgãos de regulação/fiscalização das atividades de atuação da CAIXA tenham acesso físico e lógico ao seu ambiente e às informações relacionadas ao objeto do contrato, para realizar verificações relativas aos padrões de segurança da informação.
- 4.9. A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.
- 4.10. A CONTRATADA deve reportar imediatamente à CONTRATANTE os incidentes de segurança da informação identificados em seu ambiente ou operação e em toda sua cadeia produtiva.
- 4.11. A CONTRATADA deve enviar à CONTRATANTE, em até 05 dias úteis da detecção da ocorrência, relatório detalhado sobre o incidente de segurança da informação identificado, seus impactos, medidas corretivas implantadas e a implantar.
- 4.12. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 3.10 e dos demais a seguir:
 - a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, que obtiveram nota mínima de aprovação no treinamento relacionado a Segurança da Informação mencionado no item 3.3/ Quantidade total de empregados e colaboradores, 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 relatórios, referidos no item 4.7, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem

emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido semestralmente e informado à CONTRATANTE semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao semestre base;

c) Quantidade de relatórios, referidos no item 4.11, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido semestralmente e informado à CONTRATANTE semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao semestre base.

4.13. A CONTRATADA deve garantir a continuidade do processamento das informações críticas de negócios, no caso de contratação de bem ou serviço de suporte às atividades críticas da CAIXA.

5. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE MÁXIMO

5.1. Além das cláusulas previstas no item 5, também se aplicam a este tipo de objeto contratual as cláusulas estabelecidas nos itens 2, 3 e 4.

5.2. A CONTRATADA deve tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, bem como das normas da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, reconhecendo sua responsabilidade objetiva e de seus empregados/colaboradores em observar o disposto na LGPD no exercício de suas atividades no tratamento de informações de clientes, de empregados e colaboradores da CONTRATANTE.

5.3. A CONTRATADA se compromete a notificar a CONTRATANTE, assim que detectada, a violação de dados relacionados à privacidade, de forma a permitir à CONTRATANTE o cumprimento das determinações da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei 13.709/18 e da ANPD.

5.4. A CONTRATADA assegura que a CONTRATANTE, ou a auditoria independente indicada pela CONTRATANTE, ou os órgãos de regulação/fiscalização das atividades de atuação da CAIXA tenham acesso físico e lógico ao seu ambiente e às informações relacionadas ao objeto do contrato, por meio de recursos oferecidos pela CONTRATADA.

5.5. CONTRATADA deve fornecer, sempre que requerido pela CONTRATANTE, relatórios emitidos por empresas de auditoria especializada independente que tenha realizado trabalho de auditoria em segurança da informação na CONTRATADA e certificações que atestem o nível de confiança nos princípios de segurança da informação.

5.6. A CONTRATADA se responsabiliza pelos incidentes de segurança detectados em sua infraestrutura ou na infraestrutura de empresa subcontratada.

6. PRIVACIDADE E O ATENDIMENTO À LGPD

- 6.1. As Partes declaram que cumprem a legislação brasileira sobre privacidade, incluindo-se a Lei n. 13.079/2018. E, em caso de armazenamento de dados pessoais, a CAIXA se compromete a adotar as medidas de segurança para proteger dados pessoais, e a CONTRATADA atesta que obteve as aprovações necessárias para o uso dos dados cadastrais ora informados, com a finalidade de prestar serviços de telecomunicações. As Partes têm conhecimento que as autorizações poderão ser revogadas a qualquer momento pela respectiva pessoa natural, mediante simples requerimento, e portanto, se comprometem a informar uma a outra a respeito de tais revogações de consentimento, a fim de que as devidas medidas sejam tomadas.