

ANEXO I**TERMO DE REFERÊNCIA****1. OBJETO**

- 1.1 Contratação de serviços técnicos especializados de Tecnologia em Segurança da Informação, compreendendo os serviços de Administração de Grupos e Perfis, Administração de Identidade, Administração de acesso para Recursos de Segurança, Análise e Configuração de Proteção de Redes, Proteções de Endpoints e de Servidores e Criptografia e Proteções de Dados.

2. VOLUME ESTIMADO

- 2.1 O volume mensal estimado de UST (Unidade de Serviço Técnico) é de 34.256 sem garantia de consumo mínimo mensal.
- 2.2 Para a vigência completa do contrato, no período de 24 meses, o volume global estimado de UST é de **34.256 x 24 = 822.144 UST's**.
- 2.3 Para efeito de execução dos serviços demandados, a CAIXA prevê o consumo global de UST por níveis de complexidade/atividade, conforme tabela do item 12.6.

3. PERÍODO DE EXECUÇÃO

- 3.1 O período de vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renovado até o limite permitido por lei.

4. UNIDADES E ENDEREÇOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1 Os serviços objeto desta contratação serão executados, presencialmente, nas dependências da CAIXA, em Brasília, localizada atualmente no seguinte endereço a seguir:

Localidade	Unidade	Endereço
Brasília	CESET	SETOR SAUS QUADRA 3 – Ed. MATRIZ II – Asa Sul – Brasília – CEP: 70.070-030

- 4.2 A CONTRATADA será responsável pelo deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem, quando necessário.
- 4.3 Configurando-se qualquer ocorrência pontual, conjuntural ou excepcional que se apresente, os serviços poderão ser prestados em outro local/endereço, dentro da área do Distrito Federal, ou por meio de trabalho remoto, mediante solicitação da CAIXA.

Em caso de alteração definitiva do local de prestação dos serviços, a critério da CAIXA e em acordo com a CONTRATADA, esta será comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sendo que a finalização da migração deverá ocorrer em até 90 dias após a comunicação.

5. ASSINATURA DO CONTRATO

- 5.1 A CONTRATADA deverá se apresentar à Gerência Nacional de Monitoramento Integrado e Segurança de TI – GECMI, no prazo de até 24 horas a contar da assinatura do contrato, para reunião de abertura, orientação e instruções quanto às fases de transição e início da execução dos serviços.
- 5.2 A apresentação deve ser agendada junto à Gerência Nacional de Monitoramento Integrado e Segurança de TI – GECMI, localizada no endereço: SETOR SAUS QUADRA 3 BLC - MATRIZ III - Asa Sul – Brasília, pelo endereço eletrônico gecmi@caixa.gov.br.

6. PLANO DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1 Neste momento a CONTRATADA deverá apresentar formalmente o Administrador do Contrato.
- 6.2 A CONTRATADA, após a assinatura do contrato e em até 60 dias, deverá apresentar para aprovação pela CAIXA seu Plano de Continuidade de Negócios – PCN, prevendo a adoção de medidas de contorno e alternativas para qualquer tipo de interrupção (parcial ou total) dos serviços prestados no escopo do presente contrato.
- 6.3 Nenhum pagamento sob fundamento algum, será realizado à CONTRATADA antes do início efetivo da execução dos Serviços.

6.4 PREPARO

- 6.4.1 Esta fase se inicia com a entrega da primeira Ordem de Serviço, à CONTRATADA, por unidade de prestação de serviço, para o atendimento dos serviços.
- 6.4.2 A CAIXA realizará de forma escalonada a assunção dos serviços a seu critério.
- 6.4.3 A critério da CAIXA, os serviços serão assumidos gradativamente na(s) unidade(s) de prestação de serviço.
- 6.4.4 O início da prestação de serviço será comunicado com antecedência de até 30 (trinta) dias.
- 6.4.5 Nesta fase a CONTRATADA não faz jus à remuneração.

6.5 **INTEGRAÇÃO**

- 6.5.1 Nesta fase a CONTRATADA apresenta as equipes que atenderão os serviços na unidade da centralizadora e realizará a entrega da documentação para cadastramento dos profissionais nos recursos computacionais da CAIXA.
- 6.5.2 Nesta fase a CONTRATADA não faz jus à remuneração.

6.6 **ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 6.6.1 Nesta fase a CONTRATADA inicia a prestação dos serviços, de acordo com as Ordem de Serviço encaminhadas.
- 6.6.2 A CONTRATADA passa a ser responsável por toda e qualquer ocorrência, relacionada aos serviços contratados, que gere prejuízos financeiros à CAIXA, e por descumprimento contratual dos níveis de serviço.
- 6.6.3 A CONTRATADA, no tocante ao sigilo das informações a que tiverem acesso, passa a ser responsável por qualquer prejuízo causado de forma intencional ou não, por profissional de sua equipe.
- 6.6.4 A CONTRATADA faz jus a remuneração pelos serviços solicitados (UST) e com o devido ateste da CAIXA pela sua execução.
- 6.6.5 Ficam garantidos os descontos provenientes de descumprimento de níveis de serviços, indicadores de desempenho e ou penalidades administrativas dispostas em contrato.

6.7 **ENCERRAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 6.7.1 Um Plano de Transição dos Serviços similar a este deverá também ser seguido ao final do contrato de prestação de serviços, para a transferência dos serviços para a CAIXA ou para um novo provedor por indicado, salvo determinação em contrário da CAIXA.
- 6.7.2 Em não havendo previsão de prorrogação contratual, a CAIXA poderá a seu critério comunicar ao provedor que será iniciado o processo de desativação gradual dos serviços, após o repasse dos serviços objeto do contrato ao futuro provedor ou a quem a CAIXA indicar.
- 6.7.3 Qualquer necessidade de alteração nos prazos e condições de transição deverá ser submetida à CAIXA, acompanhadas das devidas justificativas para avaliação e validação da pertinência da alteração/modificação.

7 **DISPOSIÇÕES GERAIS**

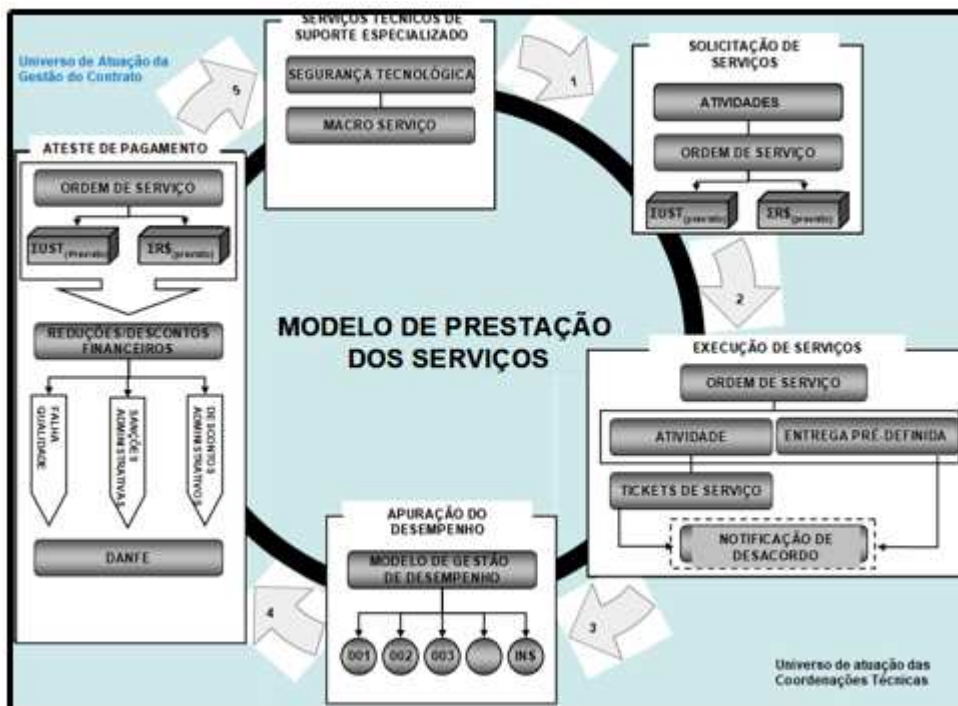
- 7.1 A prestação de serviços se dará em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana e em todos os dias do ano), de forma continuada e ininterrupta, a fim de não permitir descontinuidade no atendimento.
- 7.2 O horário de cobertura do atendimento das atividades está definido no Catálogo de Serviços.
- 7.3 Os serviços contemplam atividades em conformidade com as necessidades da CAIXA e estão descritos e detalhados nas especificações constantes do Catálogo de Serviços.
- 7.4 Os serviços técnicos especializados deverão seguir as melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI conforme preconizado pelo *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), *National Institute of Standards and Technology* (NIST), as metodologias ágeis, utilizando, quando autorizado pela CAIXA, ambientes colaborativos físicos e virtuais para atuação em squads e sprints de projetos e as melhores práticas DevSecOps.
- 7.5 Os serviços técnicos previstos no objeto acima caracterizam-se pela execução de atividades realizadas no ambiente da CAIXA e são organizados em macro serviços.
- 7.6 Caberá à CONTRATADA dimensionar a estrutura necessária, o perfil e a qualificação dos seus profissionais, com vistas a atender as necessidades da CAIXA, tendo como base as características, a especificidade dos serviços e as atividades a serem executadas.
- 7.7 Os serviços a serem contratados estão segmentados conforme descrito no Catálogo de Serviços e serão executados em ambiente indicado na Ordem de Serviço (OS) com vistas ao atendimento à CESET.
- 7.8 Os profissionais da CONTRATADA exercerão suas atribuições sob gestão direta e exclusiva dos PREPOSTOS da CONTRATADA.
- 7.9 A CONTRATADA se obriga a manter PREPOSTOS no local onde serão executados os serviços, em regime 24x7, em todos os turnos que tiverem execução de atividades, para o atendimento imediato das solicitações, com a responsabilidade pelo pleno gerenciamento e execução dos serviços, pelo controle das entregas no prazo definido e pela distribuição das tarefas entre as equipes. Será o principal responsável por fazer a ligação entre a CONTRATADA e a CAIXA.
- 7.10 Os Prepostos deverão ser apresentados em sua totalidade na data de Assunção dos Serviços, definido no Plano de Transição.
- 7.11 A CAIXA se responsabilizará pela disponibilização de toda a infraestrutura dentre os quais, destacam-se os equipamentos necessários, versão dos

produtos (softwares) e as instalações físicas, quando da prestação de serviços nas instalações da CAIXA.

- 7.12 A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços solicitados pela CAIXA, profissionais com perfis e qualificações adequados de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços.
- 7.13 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.
- 7.14 Esse conceito define a CAIXA como responsável pela gestão do CONTRATO e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários para o atendimento dos chamados e seus respectivos NMS (Nível Mínimo de Serviço).
- 7.15 Todas as demandas serão solicitadas pela CAIXA à CONTRATADA por ferramenta de gestão da CAIXA e/ou outro recurso que venha a ser definido, contendo informações necessárias para sua realização.
- 7.16 A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 7.17 Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados devem ser imediatamente comunicados à CAIXA.
- 7.18 A cada solicitação dos serviços, a CONTRATADA deverá avaliar se as informações constantes são suficientes para a execução das atividades solicitadas, se a CAIXA disponibilizou todas as condições necessárias.
- 7.19 Qualquer inviabilidade detectada no atendimento da demanda deverá ser comunicada formalmente à CAIXA, por meio da ferramenta de gerenciamento de demandas ou pelo mesmo meio recebido com o registro do resultado da avaliação, descrição da inviabilidade encontrada e sugestão para retificações.
- 7.20 Caso a CAIXA julgue improcedente a manifestação/comunicação da CONTRATADA quanto à inviabilidade no atendimento, permanecerá o prazo inicial definido.
- 7.21 Excetua-se como condição de inviabilidade, justificativas tais como, alegação de incapacidade técnica e demais condições que são de responsabilidade da CONTRATADA prover.
- 7.22 Para efeito de aceitação pela CAIXA dos serviços prestados pela CONTRATADA, serão considerados realizados e atendidos aqueles serviços

entregues que estiverem em conformidade com as especificações e com o CONTRATO.

- 7.23 A conformidade da execução das atividades visa verificar de forma inequívoca a integridade, assertividade, completeza, sequência, prazo, tempestividade e geração de produto.
- 7.24 Eventuais atrasos em atividades que estejam sob responsabilidade da CAIXA, não serão imputados à CONTRATADA.
- 7.25 A CONTRATADA deverá manter ao longo do contrato todas as condições que garantiram sua habilitação e qualificação no processo licitatório.
- 7.26 A execução dos serviços técnicos especializados, objeto deste contrato, será suportada por um modelo de prestação de serviços, conforme figura abaixo:



- 7.27 Os serviços serão solicitados através de Ordem de Serviços mensal (OS) que constarão as atividades/serviços contratados, constantes no catálogo de serviços, e a quantidade de UST a ser paga pelos serviços listados na OS.
- 7.28 A CONTRATADA executará os serviços/atividades na qualidade e no prazo definido.
- 7.29 Os serviços serão medidos por indicadores de desempenho utilizando 2 (duas) dimensões: prazo/efetividade/conformidade e disponibilidade e poderão ocorrer descontos na fatura caso as metas não sejam alcançadas.

- 7.30 Os serviços serão faturados conforme contrato e para tanto, deverão ser atestados bem como as cláusulas contratuais deverão ser cumpridas.
- 7.31 A CONTRATADA poderá sofrer sanções administrativas devido à quebra de cláusula contratual e/ou apuração do Índice de Nível de Serviços (INS).
- 7.32 Para fins de elucidação do Modelo de Execução dos Serviços de suporte de segurança tecnológica apresenta-se a seguir quadro demonstrativo dos macros serviços, caracterizando-se por prestação de serviços contínuos e ininterruptos, em regime 24x7, 24 horas por dia, 7 dias por semana, em todos os dias do ano:

Macros serviço	Unidade	Local de Execução
Administração de Grupos e Perfis	CESET	Brasília
Administração de Identidades	CESET	Brasília
Administração de acesso para Recursos de Segurança	CESET	Brasília
Segurança Interna de Redes	CESET	Brasília
Segurança de Borda	CESET	Brasília
Proteções de Endpoints, Servidores	CESET	Brasília
Criptografia e Proteções de Dados	CESET	Brasília

- 7.33 Atuar no atendimento de demandas de manutenção de acesso lógico e configuração de usuários no ambiente, atuar no atendimento de demandas de configuração e manutenção de grupos e perfis no ambiente, atuar no atendimento de proteção de recursos tecnológicos, dados, rede, nuvem e atuar na elaboração e manutenção de estruturas de automação utilizadas pela equipe de Segurança. Todos esses serviços devem ser executados utilizando ferramentas, processos e métodos adotados pela Caixa Econômica Federal.

8 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 8.1 A CONTRATADA se compromete a seguir todas as orientações, condições e especificações contidas neste documento e em todos os documentos aos quais faz referência.
- 8.2 Manter disponibilidade dos serviços prestados pela Centralizadora.
- 8.3 Qualquer inviabilidade na execução dos serviços em conformidade com as especificações deverá ser previamente negociada com a CAIXA ou, na impossibilidade de negociação prévia, comunicada imediatamente e justificada por meio de laudo técnico aprovado pela CAIXA, demonstrando que a responsabilidade pela ocorrência não é devido à ação ou ausência de ação pela CONTRATADA e sua equipe.

- 8.4 Elaborar e manter atualizados os “Documentos Operacionais” de sua pertinência encaminhando as inclusões, atualizações e novas versões para a CAIXA, conforme previsto no NMS (Nível Mínimo de Serviço).
- 8.5 Executar e formalizar as melhorias e customizações em relação à configuração do ambiente, ferramentas sob gestão e procedimentos de rotina sob sua responsabilidade.
- 8.6 A CONTRATADA deverá fornecer informações para ações de melhorias e correções de falhas quando diagnosticada alguma situação de anormalidade.
- 8.7 Avaliar os resultados e realizar monitorações dos serviços prestados de forma a propor ações estruturantes para o alcance dos níveis de serviços contratados.
- 8.8 Comunicar à CAIXA, quando da necessidade de atuação corretiva sobre o ambiente.
- 8.9 Utilizar os recursos disponibilizados pela CAIXA única e exclusivamente para fins de prestação dos serviços contratados, ressarcindo eventuais prejuízos decorrentes da má utilização de acordo com as definições do Contrato.
- 8.10 Participar das reuniões ordinárias e outras que a CAIXA considerar necessárias entre as equipes da CAIXA e CONTRATADA.
- 8.11 A CONTRATADA garantirá os serviços prestados, objeto do presente contrato, pelo período de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de finalização do serviço, do término da vigência do contrato ou da data da rescisão contratual.

9 DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

- 9.1 A CONTRATADA se compromete a alocar, em todos os serviços contratados pela CAIXA, profissionais com perfis e qualificações adequados para a prestação dos serviços contratados.
- 9.2 A CONTRATADA se obriga ainda, a selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços relacionados, observando o certificado apropriado emitido pelos fabricantes de ferramenta ou tecnologia, sempre que a atividade a ser executada assim o exigir.
- 9.3 A CAIXA poderá realizar processos de averiguações internas de perfil, currículo, certidões, redes sociais, informações públicas, dos profissionais indicados pela CONTRATADA para execução de atividades de Segurança tecnológica na CAIXA deste contrato.

- 9.3.1 Essa condição poderá ser realizada a qualquer tempo da vigência do contrato.
- 9.3.2 Esse parecer, caso resultado negativo, será vetada a execução de atividades pelo profissional na CAIXA.
- 9.3.3 Não será permitido contestação sob a negativa identificada, e não serão emitidos pareceres sob as condições identificadas pela CAIXA.

9.4 ADMINISTRADOR DO CONTRATO

- 9.4.1 A CONTRATADA por meio do responsável legal, qualificado no contrato, deverá designar profissional responsável pela administração do contrato – Administrador do Contrato, que será o representante da CONTRATADA perante a CAIXA, atuando nos seguintes aspectos:
- a) Acompanhar e garantir o cumprimento do NMS entre a CAIXA e a CONTRATADA, primando pela excelência da prestação de serviços;
 - b) Participar de reuniões e apresentar relatórios quando solicitado pela CAIXA;
 - c) Atender no prazo definido a toda solicitação da CAIXA, registrando formalmente suas posições e respostas;
 - d) Atuar e resolver questões adversas para o atendimento às solicitações da CAIXA;
 - e) Designar os representantes RESPONSÁVEL OPERACIONAL e PREPOSTO, bem como a equipe técnica da CONTRATADA, garantindo que a alocação de profissionais na CAIXA esteja exclusivamente associada aos serviços contratados;
 - f) Fiscalizar a execução do contrato, garantindo que sua atuação mantenha a conformidade contratual e observe a legislação vigente;
 - g) Garantir a integridade e a revisão das informações técnicas e gerenciais fornecidas à CAIXA;
 - h) Garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade requerida na execução dos serviços, bem como as demais obrigações contratuais descritas no contrato e seus anexos;
 - i) Garantir o planejamento e atuação em turnos e horários, nas instalações da CAIXA, de forma contínua e ininterrupta, em quantidade suficiente para que sejam respeitadas as obrigações trabalhistas previstas em lei, e garantindo a execução de todas as demandas nos prazos requeridos pela CAIXA;
 - i. Gerenciar as ações de planejamento, acompanhamento e controle da execução do contrato, bem como o INS;
 - j) Gerir as equipes alocadas para a execução do contrato, orientando-as, treinando-as e reciclando-as, de forma a garantir a qualidade na prestação dos serviços e o bom desempenho de suas equipes;
 - k) Prover toda documentação solicitada pela CAIXA necessária ao pagamento e comprovação do cumprimento das obrigações do contrato;

- l) Representar a CONTRATADA no que se refere aos aspectos administrativos, formais/legais e financeiros da execução do contrato, garantindo a plena observação da legislação trabalhista e demais normas vinculadas à prestação de serviços na Administração Pública;
- m) Responder sobre as ocorrências de inconformidade contratual e adotar as providências para restabelecê-la no prazo definido na notificação da CAIXA;

9.5 **RESPONSÁVEL OPERACIONAL**

9.5.1 A CONTRATADA, na pessoa do Administrador do Contrato, deverá designar um profissional – Responsável Operacional, em dias úteis nos períodos matutino e vespertino (7h às 20h), que será o responsável pelas atividades/equipes, em caráter permanente, nas instalações da CAIXA.

9.5.2 O Responsável Operacional não poderá ser profissional do quadro técnico.

9.5.3 O Responsável Operacional atuará nas seguintes atividades:

- a) Coordenar as demandas, garantindo o cumprimento dos prazos, da qualidade, da produtividade, da conformidade procedimental e técnica, bem como geração da documentação pertinente ao atendimento e processos que resguardam a execução dos serviços.
- b) Dimensionar e alocar adequadamente os recursos técnicos necessários para a execução das demandas sob sua responsabilidade, definindo a escala de trabalho da equipe e efetuando a alocação de profissionais em quantitativo suficiente para garantir a plena disponibilidade dos serviços da Centralizadora.
- b) Controlar, avaliar, validar e integrar os resultados das atividades sob sua gestão, provendo os produtos e entregas cabíveis a cada serviço contratado ou entrega pré-definida, controlando processos, atividades e a qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e gestão da execução dos serviços entre as macrocélulas do contrato;
- c) Orquestrar a resolução dos incidentes, o atendimento de mudanças, a investigação e o tratamento de problemas nos serviços, sistemas e ambientes da CAIXA, com atuação fim a fim, envolvendo todas as equipes técnicas necessárias;
- d) Apresentar propostas de mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos custos, a racionalização, inovação e melhoria dos processos;
- e) Identificar oportunidades de melhoria na equipe e busca melhores práticas externas para aumentar a celeridade da equipe e melhoria na qualidade do produto;
- f) Assegurar que as determinações da CAIXA sejam disseminadas junto aos profissionais alocados na execução dos serviços, promovendo a comunicação entre as partes, apresentando as evidências que comprovam suas ações sempre que solicitadas;

- g) Assistir, sob todos os aspectos, os profissionais alocados, coordenando, acompanhando, supervisionando, e dando ordens às equipes técnicas da CONTRATADA que atuam no ambiente CAIXA para a execução dos serviços.
- h) Atuar como representante da CONTRATADA para solução de quaisquer dúvidas ou conflitos, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço;
- i) Planejar, diariamente, a realização de reuniões de passagem de turno, garantindo que as ações tomadas no ambiente não sofram descontinuidade dos serviços.
- j) Negociar alterações em entregas pré-definidas, quando necessário, com no mínimo 01 (um) dia de antecedência em relação à data de vencimento;
- k) Elaborar e entregar relatórios quando solicitados pela CAIXA;
- l) Garantir que as atividades e produtos entregues à CAIXA estejam alinhados às estratégias de gestão e às instruções repassadas à equipe da CONTRATADA, com a qualidade requerida;
- m) Informar à CAIXA sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das demandas;
- n) Manter os PREPOSTOS cientes de suas estratégias para que eles possam manter a plena e regular execução dos serviços contratados.
- o) Participar das reuniões ordinárias da CAIXA para identificar sua responsabilidade nas ações previstas e garantir que a programação feita pela CAIXA seja conduzida a contento pela equipe da CONTRATADA.
- p) Participar de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, inclusive com o acompanhamento dos PREPOSTOS e especialistas da CONTRATADA, para situações que assim a CAIXA solicitar;
- q) Manter a CAIXA informada sobre a coordenação e planejamento das atividades, prestando todas as informações em relação ao serviço em andamento ou concluído;
- r) Interagir, quando necessário, com outras equipes e fornecedores que estejam atuando na CAIXA para atendimento das demandas;
- s) Apresentar relatório mensal, por macro serviços, de acompanhamento evolutivo das melhorias implantadas pela CONTRATADA na CAIXA, demonstrando os benefícios do contrato.

9.5.4 O RESPONSÁVEL OPERACIONAL deve possuir as seguintes qualificações, que deverão ser mantidas até o final do contrato:

9.5.4.1 Formação:

- a) Nível superior completo na área de tecnologia, ou formação de nível superior com curso de extensão de, no mínimo, 360 horas aula na área de tecnologia.
- b) Especialização em Gerência de Projetos.

9.5.4.2 Habilidades desejáveis:

- a) Foco em resultado;
- b) Agilidade;
- c) Boa comunicação;
- d) Visão estratégica;
- e) Experiência na condução de trabalhos em equipe;
- f) Comprometimento;
- g) Motivação;
- h) Organização;
- i) Poder de negociação;
- j) Gestão de conflitos;
- k) Proatividade.

9.6 PREPOSTO

- 9.6.1 A CONTRATADA, na pessoa do Administrador do Contrato, deverá designar profissionais – Prepostos, na Unidade onde os serviços serão prestados, em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana e em todos os dias do ano), de forma continuada e ininterrupta, em quantidade necessária, que serão os responsáveis pelas atividades/equipes, em caráter permanente, nas instalações da CAIXA.
- 9.6.2 O Preposto não poderá ser profissional do quadro técnico.
- 9.6.3 O Preposto poderá acumular as funções de Responsável Operacional, desde que não haja prejuízo quanto à execução dessas funções.
- 9.6.4 Os prepostos deverão ser apresentados em sua totalidade na data de Assunção dos Serviços, conforme Plano de Transição, na quantidade de 1 para cada faixa de horário.
- 9.6.5 A critério exclusivo da CAIXA, poderão ocorrer reduções da quantidade de prepostos durante a vigência do contrato.
- 9.6.6 O Preposto será o responsável pelas atividades e suas equipes especializadas, atuando no pleno gerenciamento do serviço/atividade contratada, destacando-se as seguintes atribuições:
- a) Atuará como ponto de contato entre a CAIXA e a CONTRATADA, no que se refere às atividades executadas.
 - b) Atua como um facilitador na equipe. Suas responsabilidades estão relacionadas com o perfeito funcionamento do processo de trabalho da equipe:
 - c) Manterá o controle dos processos e atividades, qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e controle da execução dos serviços.
 - d) Gerenciará a equipe técnica contratada, transmitindo às equipes instruções, orientações e normas para a execução das atividades.

- e) Apresentará propostas de mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando a otimização dos custos, a racionalização, inovação e melhoria dos processos.
- f) Zelar pela segurança e sigilo de toda a informação que tiver acesso.
- g) Realizará a entrega dos relatórios de ocorrência conforme estabelecido pela CAIXA.
- h) Responderá aos questionamentos e solicitações da CAIXA sobre o contrato e todas as ações correlatas.
- i) Participará das reuniões relativas às atividades sob sua gestão, quando solicitado pela CAIXA.
- j) Acompanhará e avaliará os resultados das atividades sob sua gestão.

9.6.7 Os PREPOSTOS devem possuir as seguintes qualificações, que deverão ser mantidas até o final do contrato:

- a) Deverá ter formação de nível superior na área de tecnologia da Informação, ou formação de nível superior com curso de extensão de, no mínimo, 360 horas aula na área de tecnologia da Informação.
- b) Experiência de 02 (dois) anos em gerenciamento de equipe.

9.6.8 O relacionamento da CAIXA com os PREPOSTOS se dará em português do Brasil.

9.7 PROFISSIONAIS TÉCNICOS DA CONTRATADA

9.7.1 A CONTRATADA se compromete a garantir a alocação de profissionais, devidamente capacitados na linguagem, ferramenta, tecnologia ou processo apto a solucionar problemas relacionados à prestação dos serviços.

9.7.2 Os profissionais a serem alocados pela CONTRATADA deverão ter tempo de experiência em TI compatível com o nível de complexidade atribuído às atividades executadas, conforme quadro disposto no item Nível de Complexidade dos Serviços, deste contrato.

9.7.3 O tempo de experiência em TI deverá ser comprovado por meio da CTPS do profissional e currículo assinado contendo a descrição das atividades desempenhadas.

9.7.4 Se experiência de autônomo, apresentar currículo assinado contendo a descrição das atividades desempenhadas e contrato de prestação de serviços em TI.

9.7.5 Se experiência de pessoa jurídica, apresentar currículo assinado contendo a descrição das atividades desempenhadas e contrato de prestação de serviços em TI e RAIS do período sem empregados vinculados, contrato social e contrato de prestação de serviços em TI.

9.7.6 O total de profissionais a ser alocado pela CONTRATADA, compondo sua equipe técnica de atendimento à CAIXA, deve, obrigatoriamente, considerar

as volumetrias, indicadores bem como, os demais requisitos constantes no contrato, de forma a viabilizar o atendimento em regime 24x7, observando as regras definidas no Catálogo de Serviços.

10 DESCRIÇÃO MACRO DOS SERVIÇOS

10.1 Administração de Grupos e Perfis

- 10.1.1 Atuar no atendimento de demandas de configuração e manutenção de grupos e perfis nos vários ambientes (internos ou em nuvem externa contratada), utilizando ferramentas, processos e métodos adotados pela Caixa, mantendo a documentação atualizada e gerando relatórios.
- 10.1.2 Criar, excluir, alterar e controlar grupos e perfis de acesso, de acordo com as políticas vigentes.
- 10.1.3 Avaliar MAP.
- 10.1.4 Implantar MAP.
- 10.1.5 Executar plano de tratamento para identificação e remoção de grupos e perfis inconformes em bases de segurança e ferramentas.
- 10.1.6 Atender ocorrências, incidentes e problemas relativos a grupos e perfis de acesso.

10.2 Administração de Identidades

- 10.2.1 Atuar no atendimento de demandas de manutenção de acesso lógico e configuração de usuários nos vários ambientes (internos ou em nuvem externa contratada), utilizando ferramentas, processos e métodos adotados pela Caixa, mantendo a documentação atualizada e gerando relatórios.
- 10.2.2 Criar, remover, bloquear, desbloquear ou alterar identidades.
- 10.2.3 Conceder, alterar ou remover grupo/perfil das identidades; receber, avaliar termos de privilégio elevado e formulários de criação de usuários quando pertinente.
- 10.2.4 Atender e solucionar ocorrências, incidentes e problemas relativos a acessos de usuários.
- 10.2.5 Identificar, tratar e gerar relatórios das tentativas de acesso a recursos, autorizados ou não, e outros eventos relacionados à segurança; analisar logs de servidores/produtos; apurar e emitir parecer para a Coordenação de Segurança, de acordo com as recomendações vigentes.

- 10.2.6 Executar plano de tratamento de troca de senhas em aplicativo de manutenção de usuários e fazer a administração de senhas, conforme diretrizes da Caixa, quando pertinente.
- 10.2.7 Atuar no atendimento de demandas de manutenção de acesso lógico e configuração de usuários nos vários ambientes (internos ou em nuvem externa contratada), utilizando ferramentas, processos e métodos adotados pela Caixa, gerando relatórios.
- 10.2.8 Elaborar relatório técnico sobre perfil de comportamento de uso do ambiente.
- 10.2.9 Identificar e apresentar relatório periódico de pontos de risco em relação a identidades e acessos.
- 10.2.10 Propor e executar ações corretivas relacionadas aos pontos de risco identificados.
- 10.2.11 Executar plano de tratamento para identificar e remover usuários inconformes em bases de segurança e ferramentas.
- 10.2.12 Criar, remover, bloquear, desbloquear ou alterar contas de serviço.

10.3 Administração de acesso para recursos de Segurança

- 10.3.1 Atuar no atendimento de demandas de proteção de recursos tecnológicos nos vários ambientes (internos ou em nuvem externa contratada), utilizando ferramentas, processos e métodos adotados pela Caixa, mantendo a documentação atualizada e gerando relatórios.
- 10.3.2 Conceder, alterar ou remover permissões de acesso de usuários ou grupos/perfis a recursos.
- 10.3.3 Avaliar MPAS.
- 10.3.4 Implantar MPAS.
- 10.3.5 Avaliar Matriz de Recurso.
- 10.3.6 Implantar Matriz de Recurso.
- 10.3.7 Atender ocorrências, incidentes e problemas em requisições relativas a acesso a recursos.
- 10.3.8 Gerar relatório com os acessos vigentes dos usuários aos recursos tecnológicos para validação dos gestores.
- 10.3.9 Propor e implementar soluções técnicas, visando otimizar, melhorar e corrigir o ambiente sob aspectos de segurança.

10.4 Segurança Interna de Redes

- 10.4.1 Atuar no atendimento de demandas e execução de rotinas referentes às atribuições da equipe de segurança em relação a produtos/ferramentas/soluções de proteção de redes de comunicações utilizando processos e métodos adotados pela Caixa, mantendo a documentação atualizada e gerando relatórios.
- 10.4.2 Configuração e parametrização de ferramentas e produtos ou soluções de proteção de rede em relação aos aspectos de segurança e atribuições da área de segurança, analisando recomendações de fabricantes e melhores práticas de mercado.
- 10.4.3 Identificar alarmes e solucionar problemas nos produtos e ferramentas de segurança.
- 10.4.4 Identificar e apresentar relatório periódico de pontos de risco em relação a configurações.
- 10.4.5 Propor e executar ações corretivas relacionadas aos pontos de risco identificados.
- 10.4.6 Criar e executar planos de tratamento para identificar e remover vulnerabilidades de produtos e ferramentas utilizadas na CAIXA.
- 10.4.7 Interagir juntos aos fornecedores e/ou fabricantes das soluções de segurança em produção.
- 10.4.8 Atuar nas demandas e rotinas envolvendo produtos especializados de segurança em utilização pela CAIXA tais como de: controle de acesso de dispositivos a rede, VPN, gerenciamento de HSM, gestão de vulnerabilidades, gestão de regras de firewall e gestão de ACL, ferramentas de apoio a infraestrutura de segurança, prospecção e implementação de ferramentas de apoio opensource e/ou proprietárias, solução de captura e análise de tráfego de rede e proteção de dados em ambiente interno e gerenciamento e configuração de soluções de proxy.

10.5 Segurança de Borda

- 10.5.1 Atuar no atendimento de demandas e execução de rotinas referentes às atribuições da equipe de segurança em relação a produtos/ferramentas/soluções de proteção de redes de comunicações utilizando processos e métodos adotados pela Caixa, mantendo a documentação atualizada e gerando relatórios.
- 10.5.2 Configuração e parametrização de ferramentas e produtos ou soluções de proteção de rede em relação aos aspectos de segurança e atribuições da

área de segurança, analisando recomendações de fabricantes e melhores práticas de mercado.

- 10.5.3 Identificar alarmes e solucionar problemas nos produtos e ferramentas de segurança.
- 10.5.4 Identificar e apresentar relatório periódico de pontos de risco em relação a configurações.
- 10.5.5 Propor e executar ações corretivas relacionadas aos pontos de risco identificados.
- 10.5.6 Criar e executar planos de tratamento para identificar e remover vulnerabilidades de produtos e ferramentas utilizadas na CAIXA.
- 10.5.7 Interagir juntos aos fornecedores e/ou fabricantes das soluções de segurança em produção.
- 10.5.8 Atuar nas demandas e rotinas envolvendo produtos especializados de segurança em utilização pela CAIXA tais como: SASE (Secure Access Service Edge), VPN, gestão de vulnerabilidades, gestão de regras de firewall, gestão de ACL em balanceadores de carga, ferramentas de apoio a infraestrutura de segurança, prospecção e implementação de ferramentas de apoio open source e/ou proprietárias, solução de captura e análise de tráfego de rede e proteção de dados em ambiente interno ou em nuvem externa contratada conforme indicação da CAIXA, gerenciamento e configuração de segurança de borda em nuvem externa, gerenciamento e configuração de ferramentas de proteção de mensageria eletrônica.

10.6 Proteções de Endpoints e Servidores

- 10.6.1 Realizar mudanças planejadas e atualizações relativas aos serviços em sistema operacional LINUX. Produzir relatório com mudanças e atualizações realizadas no ambiente com periodicidade e padrão definidos pela CAIXA.
- 10.6.2 Realizar mudanças planejadas e atualizações relativas aos serviços em sistema operacional WINDOWS, Mobile, Portal Azure. Produzir relatório com mudanças e atualizações realizadas no ambiente com periodicidade e padrão definidos pela CAIXA.
- 10.6.3 Realizar mudanças planejadas e atualizações relativas aos serviços de Antivírus, Endpoint security ou CASB. Produzir relatório com mudanças e atualizações realizadas no ambiente com periodicidade e padrão definidos pela CAIXA.
- 10.6.4 Manter documentação-padrão atualizada, com controle de versão, em repositórios específicos. Relatórios periódicos (diários, semanais e mensais) e/ou pontuais (sob demanda) de cunho técnico de alta complexidade e/ou de

cunho gerencial. Documentação da arquitetura do ambiente, relatórios de análises de capacidade e desempenho, documentação dos processos relativos à administração do ambiente, relatórios de prospecção de melhorias e demais documentações técnicas e/ou gerenciais no âmbito de atuação da área.

- 10.6.5 Manter imagens de Softwares e sistemas Operacionais em área restrita e destinada a esse fim. Elaborar e manter documentação garantindo inventário completo e atualizado de forma automática, com seus respectivos componentes, mantendo documentação técnica de arquitetura e configuração dos ativos, produtos e serviços sob sua gestão, conforme padrões e orientações divulgadas pela CAIXA.
- 10.6.6 Avaliar, revisar, planejar, implementar soluções de Arquiteturas de Antivírus, Segurança de Endpoint, Patch Management e Hardening. Atuar na execução de testes e homologações para hardening. Propor soluções em recursos computacionais necessários aos projetos manutenção de versões atualizadas e proteção de endpoints para todo parque tecnológico da CAIXA em quaisquer ambientes 'On premisses' ou 'Cloud', nas plataformas WINDOWS, LINUX, MAINFRAME e MOBILE.
- 10.6.7 Promover melhoria contínua e evolutiva das condições de Proteção de Endpoint, por meio das configurações de ANTIVÍRUS, softwares de endpoint security, EDR, CASB e soluções preventivas.
- 10.6.8 Promover melhoria contínua e evolutiva das condições de Proteção de endpoint, por meio da atualização de versões e patches de sistemas operacionais e softwares básico, bem como, por meio de configurações de hardening, nas plataformas WINDOWS, LINUX, MAINFRAME e MOBILE.
- 10.6.9 Desenvolver, analisar e propor soluções evolutivas, por meio de avaliações estatísticas de desempenho/conformidade do ambiente de atuação da área, visando a eficiência e efetividade da ação de proteção de endpoints.
- 10.6.10 Apoiar na assimilação de novas tecnologias prospectadas pela CAIXA, visando planejamento para posterior implantação.
- 10.6.11 Analisar os boletins de publicação de atualizações e de correções junto aos fornecedores de produtos da CAIXA. para posterior análise e emissão de relatório de comportamento de todos dos sistemas operacionais, softwares básicos, ferramentas de endpoint security em quaisquer ambientes Computacionais da CAIXA sob sua responsabilidade, procurando detectar e relatar quaisquer vulnerabilidades.
- 10.6.12 Atuar na Instalação, configuração e na customização dos sistemas operacionais em quaisquer ambientes Computacionais da CAIXA sob sua responsabilidade, com foco na proteção de endpoint, Patching e Hardening. Baseados nas orientações ou melhores práticas dos fornecedores dos

produtos, atuando na especificação e geração de rotinas manuais e/ou automatizadas para funcionamento e melhor desempenho dos sistemas operacionais nos ambientes computacionais da Caixa.

- 10.6.13 Atuar no tratamento e propor soluções nas investigações de situações de vulnerabilidades, fragilidades, inconformidade e proteção para o sistema operacional LINUX. Implantar e manter as políticas definidas. Documentar as propostas conforme padrão definido pela CAIXA.
- 10.6.14 Atuar no tratamento e propor soluções nas investigações de situações de vulnerabilidades, fragilidades, inconformidade e proteção para os sistemas operacionais WINDOWS e MOBILE, também do Portal AZURE. Implantar e manter as políticas definidas. Documentar as propostas conforme padrão definido pela CAIXA.
- 10.6.15 Atuar no tratamento e propor soluções nas investigações de situações de vulnerabilidades, fragilidades, inconformidade e proteção de MAINFRAME (zOS, Softwares Básicos IBM e Não-IBM). Implantar e manter as políticas definidas. Documentar as propostas conforme padrão definido pela CAIXA.
- 10.6.16 Atuar no tratamento e propor soluções nas investigações de situações e ocorrências com uso de ferramenta de ANTIVIRUS. Manter os agentes e componentes da ferramenta atualizados. Implantar e manter as políticas definidas. Documentar as propostas conforme padrão definido pela CAIXA.
- 10.6.17 Atuar na prevenção comportamentos suspeitos e anômalos, prevenção de cyber-ataques e Exploits. Documentar as propostas conforme padrão definido pela CAIXA.
- 10.6.18 Acompanhar fornecedores no tratamento de chamados técnicos para verificação e/ou manutenção do ambiente e para aplicação de correções.

10.7 Criptografia e Proteções de Dados

- 10.7.1 Executar procedimentos operacionais nas ferramentas de Proteção a Dados. Participar da análise de incidentes críticos em salas de crise e atuar em salas de acompanhamento de serviços de TI com foco na segurança tecnológica.
- 10.7.2 Manter documentação-padrão atualizada, com controle de versão, em repositórios específicos. Relatórios periódicos (diários, semanais e mensais) e/ou pontuais (sob demanda) de cunho técnico e/ou de cunho gerencial. Relatórios de análises, Documentação dos processos relativos à administração do ambiente, relatórios de prospecção de melhorias e demais documentações técnicas e/ou gerenciais no âmbito de atuação da área.
- 10.7.3 Avaliar, revisar, planejar, implementar e executar procedimentos operacionais relacionados a relatórios e soluções de Arquiteturas de Proteção a Dados. Atuar na execução de testes e homologações para hardening. Propor

soluções em recursos computacionais necessários aos projetos manutenção de versões atualizadas e proteção a dados para todo parque tecnológico da CAIXA em quaisquer ambientes 'On premisses' ou 'Cloud', nas plataformas adotadas pela Caixa.

- 10.7.4 Promover melhoria contínua e evolutiva das condições de Proteção a Dados, por meio da sugestão e configurações de políticas em produtos utilizados no contexto de Proteção a Dados.
- 10.7.5 Desenvolver, analisar e propor soluções evolutivas, por meio de avaliações estatísticas de desempenho/conformidade do ambiente de atuação da área em relação ao padrão de mercado, visando a identificação de vulnerabilidades, eficiência e efetividade das ações de Criptografia e Proteção a Dados.
- 10.7.6 Analisar os boletins de publicação de atualizações e de correções junto aos fornecedores de produtos da CAIXA e/ou outras fontes de informação públicas para posterior análise do ambiente Computacionais da CAIXA e emissão de relatório, procurando detectar e relatar quaisquer vulnerabilidades.
- 10.7.7 Apoiar na assimilação de novas tecnologias prospectadas pela CAIXA, visando planejamento para posterior implantação.

11 ATIVIDADES CONTRATADAS

- 11.1 As atividades técnicas são executadas em conformidade com a natureza de cada serviço observados os processos/rotinas de trabalho em uso na CAIXA e tendo como produtos finais atendimentos dentro de normas e padrões estabelecidos, com garantia de segurança, sigilo e integridade de todas as informações.
- 11.2 Uma atividade contratada se caracteriza pelo enfoque ou tecnologia sobre o qual as atividades técnicas são executadas, em atenção ao domínio de atuação e escopo de cada macros serviço.
- 11.3 Havendo necessidade de esclarecimentos quanto ao teor da demanda, a CONTRATADA deve formalizar imediatamente à CAIXA, mas jamais paralisar a execução dos serviços.
- 11.4 Caso a CAIXA julgue pertinentes as considerações da CONTRATADA, a demanda poderá ser ajustada em conteúdo e/ou prazo.
- 11.5 Os atendimentos às solicitações deverão ter início imediato contados da data de solicitação, considerando: ou o prazo acordado entre as partes ou o prazo definido pela CAIXA.

- 11.6 Será considerado Recebido e Aceito o serviço que estiver de acordo com as especificações e critérios estabelecidos na OS e atenderem os Indicadores de Desempenho e normas da CAIXA.
- 11.6.1 Os serviços entregues que não atendam a qualidade exigida e ao prazo previsto, sofrerão redução pela aplicação do Fator de Nível de Serviço.
- 11.7 Na hipótese de indisponibilidade total do local de execução dos serviços, a equipe alocada deverá ser deslocada para outra localidade, sem custo adicional para a CAIXA, conforme plano de contingência operacional a ser definido.
- 11.7.1 A transferência de conhecimento e tecnologia, a critério da CAIXA, poderá ser dispensada quando for considerada prescindível para o entendimento da solução entregue.
- 11.7.2 Os serviços objetos desse contrato terão como produtos finais o ambiente seguro, protegido, atualizado, íntegro e configurado adequadamente, visando disponibilidade e segurança dos serviços e também dos dados, para o usuário final, bem como, da corporação CAIXA.

12 **FORMA DE CÁLCULO DO VOLUME DE UST**

12.1 **NÍVEL DE COMPLEXIDADE DOS SERVIÇOS**

- 12.1.1 Para cada atividade é estabelecido um nível de complexidade que está relacionado ao tempo de experiência em TI ou formação técnica, conforme quadro abaixo:

Complexidade	Descrição	Experiência ou Formação
Baixa	Ações operacionais vinculadas a demandas de manutenção de acesso lógico e configuração de usuários e perfis no ambiente, mapeamento de ambientes, atendimento de 1º nível de ocorrências e incidentes relacionados, produção de relatórios periódicos e sob demanda; e atendimento de tarefas e requisições relacionadas. Ações de acompanhamento do ambiente.	3 anos de experiência em atividades correlatas à área de atuação
Média	Ações operacionais vinculadas à proteção de recursos tecnológicos no ambiente, configuração de parâmetros de segurança em ferramentas, produtos, servidores e soluções internas/externas; teste e homologações de soluções; diagnósticos de problemas e implementação de melhorias.	Curso Superior concluído em tecnologia da Informação ou 5 anos de experiência em atividades correlatas à área de atuação

Alta	Análise do ambiente, arquitetura e soluções, planejamento de mudanças, revisão de arquitetura e topologias, avaliação de tecnologias, produtos ou serviços, planejamento de capacidade, otimização do uso de recursos; revisão, proposição e prospecção de melhorias e soluções tecnológicas; implementação de soluções automatizadas; gestão de risco, custos, projetos e capacidade; planejamento e execução de modernização do ambiente, realização de provas de conceito; estudo e análise de dados com foco em tomada de decisão, pesquisa avançada; inovações ao ambiente tecnológico emissão de parecer técnico, auditoria do ambiente tecnológico e aplicações, implantação de novas soluções de segurança corporativa.	Curso Superior concluído em Tecnologia da Informação ou curso superior concluído em qualquer área de formação ou 7 anos de experiência em atividades correlatas à área de atuação
Elevada	Executar atividades não rotineiras que requeiram conhecimento especializado. Realizar análise de ambiente para execução de mudanças e outras atividades que requeiram notório conhecimento na solução de problemas complexos. Ser referência técnica. Atuar na resolução de problemas ou proposição de soluções em situações em que haja risco de indisponibilidade de ambiente ou comprometimento na disponibilidade dos serviços. Habilidade para conduzir negociações muito complexas que demandem alta criatividade e/ou especialidade no desenho da solução.	Curso Superior concluído em tecnologia da Informação e Certificação compatível com a área de atuação ou 10 anos de experiência em atividades correlatas à área de atuação

12.1.2 A cada nível de complexidade é atribuído um fator de ponderação, que será utilizado para o cálculo do volume de UST por atividade:

Nível de Complexidade	Fator de Ponderação
Baixa	1
Média	1,84
Alta	3,37
Elevada	4,11

12.2 **SIMULTANEIDADE**

12.2.1 Cada atividade poderá ter atendimentos simultâneos que será utilizado para o cálculo do volume de UST por atividade, conforme consta no Catálogo de Serviços.

12.3 **ESFORÇO**

12.3.1 O esforço em horas será definido por atividade e multiplicado pela quantidade de dias de execução no mês, que será utilizado para o cálculo do volume de UST por atividade, conforme consta no Catálogo de Serviços.

12.4 **CÁLCULO DE VOLUME UST**

12.4.1 O volume de UST mensal será calculado conforme abaixo:

$$\text{UST (Volume)} = \text{Fator de Ponderação} \times \text{Simultaneidade} \times \text{Esforço} \times \sum (\text{dias úteis} + \text{dias não úteis})$$

- 12.5 As UST associadas às atividades contratadas descritas no Catálogo de Serviços já foram ponderadas pelo fator de complexidade da atividade quando da sua determinação, não cabendo reaplicação do fator de ponderação no ato da contratação dos serviços ou em seu pagamento.
- 12.6 Para efeito de execução dos serviços demandados, a CAIXA prevê o consumo Global de UST por níveis de complexidade/atividades, conforme tabela a seguir:

PREVISÃO GLOBAL DE CONSUMO EM UST					
Nível de Complexidade/Atividade				Quantidade (mês)	Quantidade Global (24 meses de execução)
Baixa	Média	Alta	Elevada		
A	B	C	D		
4.838	17.093,60	10.056,24	2.268,72	34.256,56	822.157,44
14,12%	49,90%	29,36%	6,62%	100%	

13 **FORMA DE SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

13.1 **ORDEM DE SERVIÇO – OS**

- 13.1.1 As atividades contratadas no período serão associadas a uma Ordem de Serviço (OS) e agruparão tickets de serviços, ou seja, demandas específicas, associadas a uma atividade técnica, que requerem ação pontual da CONTRATADA diretamente em um cenário de análise.
- 13.1.2 A ordem de serviço é o instrumento que formaliza as demandas da CAIXA à CONTRATADA, nos volumes de UST nela especificados.
- 13.1.3 A CAIXA formalizará suas necessidades por meio de demandas mensais, abrangendo um período de execução entre o primeiro dia do mês e o último dia do mês de referência, ou do período.
- 13.1.4 O requerimento das atividades se dará sempre por intermédio da Ordem de Serviço – OS, a qual deve levar em consideração os itens existentes no Catálogo de Serviços, além de conter, no mínimo, as seguintes informações:
- a) Identificação do serviço/atividade;
 - b) Volume de serviços demandados, quando couber;
 - c) Quantificação do serviço em UST;
 - d) Prazos de início e término da execução do serviço.
- 13.1.5 Os serviços mensalmente previstos serão solicitados pela CAIXA com no mínimo 60 (sessenta) dias, corridos, de antecedência, salvo nos 03 (três) primeiros meses do contrato quando será demandada a previsão dos 03 (três) primeiros meses da assunção dos serviços.

- 13.1.6 O envio das Ordens de Serviço para a CONTRATADA será realizado via ofício, na unidade de prestação de serviço, encaminhado de forma eletrônica ou por intermédio de outras ferramentas disponibilizadas pela CAIXA.
- 13.1.7 Após o recebimento de uma Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá efetivar e realizar a prestação de serviços, não sendo admitida a recusa na realização de qualquer atendimento ou obrigações.
- 13.1.7.1 A CONTRATADA poderá solicitar esclarecimentos da Ordem de Serviços recebida até 15 dias antes do atendimento dos serviços constantes na OS, caso não ocorra, a CAIXA considerará a Ordem de Serviço aceita.
- 13.1.8 A critério exclusivo da CONTRATADA, os serviços poderão ser executados em cobertura de atendimento ampliada em relação àquela especificada no Catálogo de Serviços, desde que sem custo adicional e sem implicações de alteração nas especificações da OS, a exemplo da adoção de ações de recuperação de atraso no atendimento, visando minimizar glosas.
- 13.1.9 Em um mesmo período poderão ser emitidas pela CAIXA uma ou mais OS, sendo todas contabilizadas conjuntamente.
- 13.1.10 Um serviço pode ter seu escopo alterado pela CAIXA durante a execução de suas atividades, decorrente da revisão das necessidades em atendimento, para este caso, a CAIXA emitirá OS retificadora.
- 13.1.11 Quando for identificada a necessidade de uma atividade nova, antes de solicitar pela primeira vez, a mesma deverá ser inserida no catálogo, para subsidiar a OS.

13.2 FECHAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO

- 13.2.1 A Ordem de Serviço será considerada automaticamente fechada no último dia do mês da prestação do serviço.
- 13.2.2 A partir deste fechamento, a CAIXA deverá, em até 07 (sete) dias úteis, consolidar a apuração dos Indicadores de Desempenho do período com a finalidade de validação e o encerramento das atividades que compõem uma OS.
- 13.2.3 A validação das atividades pela CAIXA não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção dos erros.

13.3 PAGAMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO

- 13.3.1 Serão reconhecidos como devidos à CONTRATADA os serviços, associados à OS que foram concluídos no período de faturamento, observando-se a consolidação dos indicadores de desempenho do respectivo período.

- 13.3.2 A CAIXA verificará, após a entrega do serviço, o cumprimento pela CONTRATADA dos Indicadores de Desempenho.
- 13.3.3 Não serão considerados devidos à CONTRATADA quantitativos de UST de serviços executados em coberturas de atendimento eventuais que não foram previamente demandados/formalizados pela CAIXA.

14 NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS (NMS)

- 14.1 O Nível Mínimo de Serviços objetiva estabelecer critérios para a execução das atividades operacionais, parâmetros de desempenho e os métodos de aferição para o adequado cumprimento do CONTRATO.
- 14.2 Qualquer situação não prevista neste documento ou em outros documentos aos quais faz referência, deverá ser negociada entre os responsáveis das áreas envolvidas, sempre tendo o CONTRATO como parâmetro.
- 14.3 No que se refere aos padrões e normas adotados pela CAIXA e que orientam e regulam a execução de serviços, os documentos relacionados abaixo fornecem especificações complementares ao estabelecido no contrato:
- 14.4 Documentos de referência que orientam a execução das atividades:
- Documento Ambiente Tecnológico da CAIXA – DAT;
 - Documento Padrão de Gestão de Serviços;
 - Documentos gerados no processo de Gestão do Conhecimento;
 - Instruções de trabalho;
 - Guias Melhores Práticas;
 - Guias de Produção;
 - Manuais normativos da CAIXA;
 - Manuais Operacionais;
 - Mapas de Processos, Matrizes e Procedimentos Operacionais Padrão (POP);
 - Regras de configuração;
 - Site da intranet de arquitetura/hardware/software (caderno de hardware e software).
 - Wiki PRD.
- 14.4.1 **Demais Documentos:**
- Documentos do Processo de Gestão de Configuração;
 - Documentos do Processo de Gestão de Incidentes;
 - Documentos do Processo de Gestão de Mudanças;
 - Documentos do Processo de Gestão de Problemas;
 - Documentos do Processo de Gestão de Serviços;
 - Ofícios;
 - Solicitações formais das demandas por correio eletrônico, sistemas de atendimento, ferramentas de gestão e/ou outro recurso que a CAIXA venha a definir.

- 14.4.2 Quaisquer atualizações ou alterações nesses documentos que orientam e regulam a execução dos serviços serão comunicadas pela CAIXA à CONTRATADA ou vice-versa.
- 14.5 A criticidade dos serviços da CAIXA exige que algumas demandas emergenciais sejam tratadas de maneira diferenciada dos termos descritos neste termo de referência. Estas demandas são consideradas exceções (aos prazos, padrões, especificações) e serão repassadas à CONTRATADA com a sinalização da sua criticidade e da necessidade de ser tratada em caráter de exceção, podendo ser posteriormente formalizadas no fluxo descrito neste termo de referência.
- 14.6 As demandas que tiverem caráter de exceção deverão ser atendidas de acordo com o especificado na sua solicitação ou deverá ser formalizada sua inviabilidade para análise da CAIXA.
- 14.7 Outras especificações quanto à forma de prestação dos serviços poderão vir a ser definidas pela CAIXA e repassadas à CONTRATADA durante toda a vigência do Contrato.

15 INDICADORES DE DESEMPENHO

- 15.1 O Índice de Nível de Serviço (INS) representa o desempenho dos serviços terceirizados de TI com base em indicadores que tem por finalidade gerar informações objetivas dos serviços desempenhados pela CONTRATADA.
- 15.2 Para mensurar os diversos fatores relacionados com os serviços contratados, serão utilizados indicadores de desempenho de acordo com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a ser cumprida pela CONTRATADA.
- 15.3 Seu cálculo é baseado em um conjunto de indicadores de desempenho dos serviços nas dimensões Efetividade/Prazo/Conformidade e Disponibilidade.
- 15.4 Pelo não cumprimento dos níveis de serviços contratados, atraso de prestação de serviços, inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados descontos e/ou multas, referentes à apuração dos níveis de serviços contratados, por unidades de prestação de serviços, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.
- 15.5 Um fato gerador de inconformidade pode afetar mais de um indicador.
- 15.6 Para apuração dos indicadores serão consideradas as ocorrências, por unidade de prestação de serviços, que caracterizarem ação ou falta de ação por responsabilidade da CONTRATADA, assegurada a prévia defesa.

15.7 REGRAS DE FORMAÇÃO DO NOME DO INDICADOR

15.7.1 Para a padronização dos nomes dos indicadores será adotado o seguinte layout:

IXXXVV9, onde:

- a) I – Valor fixo “I” de Indicador
- b) XXX – Dimensão do serviço executado:
EPC – Efetividade, Prazo e Conformidade.
DSP – Disponibilidade
- c) VV – Unidade de prestação de serviços:

Unidade	VV - Sigla da Unidade
Centralizadora Nacional de Monitoramento Integrado e Segurança TI	ST

- d) 9 – Representa o sequencial do indicador.

15.7.2 **FORMA DE MEDIÇÃO DOS INDICADORES:**

- Periodicidade: Mensal
- Mecanismos: Por intermédio de procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir.
- Forma de apuração: os indicadores serão apurados por unidade de prestação de serviços e os descontos/multas serão realizados com base no valor da Ordem de Serviço - OS de cada unidade de prestação dos serviços na qual ocorreram os descumprimentos.
- Início de Vigência: Data da assinatura do contrato.
- Início da Medição: Data de início da Fase de Assunção conforme previsto no Plano de Transição dos Serviços.

15.8 Os indicadores são aplicáveis a todas as atividades desempenhadas no contrato.

15.9 **INDICADORES DE DESEMPENHO:**

15.9.1 **IEPCVV1 – Atendimento de Demandas**

IEPCVV1 – ATENDIMENTO DE DEMANDAS	
Definição	IEPCVV1 = Percentual de demandas de Serviços, Tarefas de Problemas e Atualizações de itens do CMDB executados dentro do período de apuração e em conformidade com os padrões estabelecidos
Finalidade	Aferir a execução de Ordens de Serviço, Tarefas de Problemas e Atualizações de Itens de Configuração no CMDB conforme padrão e requisitos estabelecidos em seus respectivos processos
Meta a cumprir	IEPCVV1% \geq 99,5% das demandas atendidas/executadas no prazo, em conformidade com regras e padrões estabelecidos
Forma de Cálculo	$IEPCVV1 = (TD - (TDNC) / TD) * 100$ TD – Total de Demandas de Serviços e Tarefas de Problemas

	TDNC – Total TD não conformes de acordo com sua eficácia, prazo ou padrão de execução.	
Faixas de ajuste no pagamento	Métrica	Desconto a ser aplicado sobre o valor mensal da OS da unidade de prestação do serviço onde originou a atividade.
01	$98,5\% \leq \text{IEPCVV1\%} < 99,5\%$	$98,5\% \leq \text{IEPCVV1\%} < 99,5\% = 1\%$
02	$97,5\% \leq \text{IEPCVV1\%} < 98,5\%$	$97,5\% \leq \text{IEPCVV1\%} < 98,5\% = 3\%$
03	$\text{IEPCVV1\%} < 97,5\%$	$\text{IEPCVV1\%} < 97,5\% = 6\%$ E a cada redução ponto percentual acréscimo de 3% no desconto, conforme exemplo abaixo: $95,5\% \leq \text{IEPCVV1\%} < 96,5\% = 9\%$ $94,4\% \leq \text{IEPCVV1\%} < 95,5\% = 12\%$ E assim sucessivamente.

Para todas as faixas acima aplica-se o acréscimo de 0,005% a cada 1 (uma) hora da soma de duração de todas as ocorrências acima do tempo máximo de resolução estabelecido na demanda. Quando a soma de duração de todas as ocorrências não for valor múltiplo exato de hora, o valor será arredondado para múltiplo imediatamente superior.

15.9.2 IEPCVV2 – Executar Serviços Críticos Contínuos e/ou Rotineiros

IEPCVV2 – EXECUTAR SERVIÇOS CRÍTICOS CONTÍNUOS E/OU ROTINEIROS

Definição	IEPCVV2 = Quantidade de ocorrências de Serviços críticos Contínuos e/ou Rotineiros executados fora do prazo, da conformidade com regras e padrões ou sem atendimento dos objetivos definidos pela CAIXA. Serviços Críticos Contínuos e/ou Rotineiros serão aqueles definidos pela CAIXA na Relação dos Serviços	
Finalidade	Aferir a execução dos serviços críticos, conforme Relação de Serviços contínuos e/ou rotineiros da unidade, informada pela CAIXA	
Meta a cumprir	$\text{IEPCVV2} = 0$	
Forma de Cálculo	$\text{IEPCVV2} = \text{TSCNC}$ TSCNC – Total de serviços críticos contínuos e/ou rotineiros executados fora do prazo, da conformidade com regras e padrões ou sem atendimento dos objetivos definidos pela CAIXA	
Faixas de ajuste no pagamento	Métrica	Desconto a ser aplicado sobre o valor mensal da OS da unidade de prestação do serviço onde originou a atividade.
01	$1 \leq \text{IEPCVV2} \leq 3$	0,08% para cada ocorrência
02	$4 \leq \text{IEPCVV2} \leq 6$	0,10% para cada ocorrência
03	$\text{IEPCVV2} \geq 7$	0,12% para cada ocorrência

15.9.3 IEPCVV3 – Resolver Incidentes

IEPCVV3 – RESOLVER INCIDENTES

Definição	IEPCVV3 = Percentual de Incidentes executados dentro do período de apuração e em conformidade com as regras e padrões estabelecidos pela CAIXA
Finalidade	Aferir a resolução dos incidentes, conforme padrão e requisitos estabelecidos pelo processo

Meta a cumprir	IEPCVV3% \geq 99,5 % dos incidentes executados e resolvidos no prazo, em conformidade com regras e padrões e com os objetivos definidos pela CAIXA	
Tempo Máximo de Tramitação /Resolução	Incidentes Prioritários	\leq 45min
	Demais incidentes	\leq 60min
Forma de Cálculo	$IEPCVV3 = ((TI - TINC) / TI) * 100$ <p>TI – Total de incidentes TINC – Total TI não conformes de acordo com sua eficácia, prazo ou padrão de execução</p> <p>Incidentes Prioritários serão aqueles que atenderem aos critérios de prioridade e/ou urgência a serem indicados pela CAIXA.</p>	
Faixas de ajuste no pagamento	Métrica	Desconto a ser aplicado sobre o valor mensal da OS da unidade de prestação do serviço onde originou a atividade.
01	$98,5\% \leq IEPCVV3\% < 99,5\%$	$98,5\% \leq IEPCVV3\% < 99,5\% = 0,5\%$
02	$97,5\% \leq IEPCVV3\% < 98,5\%$	$97,5\% \leq IEPCVV3\% < 98,5\% = 1\%$
03	$IEPCVV3\% < 97,5\%$	$IEPCVV3\% < 97,5\% = 1,5\%$ E a cada redução ponto percentual acréscimo de 1% no desconto, conforme exemplo abaixo: $95,5\% \leq IEPCVV3\% < 96,5\% = 2,5\%$ $94,5\% \leq IEPCVV3\% < 95,5\% = 3,5\%$
Para todas as faixas acima aplica-se o acréscimo de 0,005% a cada 1 (uma) hora da soma de duração de todas as ocorrências acima do tempo máximo de resolução. Quando a soma de duração de todas as ocorrências não for valor múltiplo exato de hora, o valor será arredondado para múltiplo imediatamente superior.		

15.9.4 IEPCVV4 – ATENDIMENTO DE TAREFAS DE MUDANÇAS

IEPCVV4 – ATENDIMENTO DE TAREFAS DE MUDANÇAS

Definição	IEPCVV4 = Percentual de Tarefas de Mudança executadas dentro do período de apuração e em conformidade com os padrões estabelecidos pela Caixa	
Finalidade	Aferir a execução de Tarefas de Mudança conforme padrão e requisitos estabelecidos em seus respectivos processos	
Meta a cumprir	IEPCVV4% \geq 99,5% das demandas atendidas/executadas no prazo, em conformidade com regras e padrões estabelecidos	
Forma de Cálculo	$IEPCVV4 = (TM - (TMNC) / TM) * 100$ <p>TM – Total de Tarefas de Mudança TMNC – Total TM não conformes de acordo com sua eficácia, prazo ou padrão de execução</p>	
Faixas de ajuste no pagamento	Métrica	Desconto a ser aplicado sobre o valor mensal da OS da unidade de prestação do serviço onde originou a atividade.
01	$98,5\% \leq IEPCVV4\% < 99,5\%$	$98,5\% \leq IEPCVV4\% < 99,5\% = 1\%$
02	$97,5\% \leq IEPCVV4\% < 98,5\%$	$97,5\% \leq IEPCVV4\% < 98,5\% = 3\%$
03	$IEPCVV4\% < 97,5\%$	$IEPCVV4\% < 97,5\% = 6\%$

		<p>E a cada redução ponto percentual acréscimo de 3% no desconto, conforme exemplo abaixo: $95,5\% \leq \text{IEPCVV4\%} < 96,5\% = 9\%$ $94,4\% \leq \text{IEPCVV4\%} < 95,5\% = 12\%$ E assim sucessivamente.</p>
<p>Para todas as faixas acima aplica-se o acréscimo de 0,005% a cada 1 (uma) hora da soma de duração de todas as ocorrências acima do tempo máximo de resolução estabelecido na demanda. Quando a soma de duração de todas as ocorrências não for valor múltiplo exato de hora, o valor será arredondado para múltiplo imediatamente superior.</p>		

15.9.5 IDSPVV1 – Manter Disponibilidade de Serviços

IDSP1 – MANTER DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS		
Definição	IDSPVV1 = Quantidade de ocorrências que causou indisponibilidade ou degradação grave de um ou mais IC decorrente de ação ou falta de ação da CONTRATADA	
Finalidade	Aferir que os IC sob a responsabilidade da CONTRATADA estão disponíveis e sustentando os serviços com a qualidade exigida pela CAIXA	
Meta a cumprir	IDSPVV1 = 0 de ocorrência que causou indisponibilidade ou degradação grave de um ou mais IC ou Serviços decorrente de ação ou falta de ação da CONTRATADA.	
Forma de Cálculo	<p>IDSPVV1 = Quantidade de Ocorrências de indisponibilidade ou degradação grave de serviços identificada pela CAIXA. Considera-se também a duração de cada ocorrência, que será calculada por meio da fórmula: (Data/hora fim da inconformidade – data/hora início da inconformidade).</p>	
Faixas de ajuste no pagamento	Métrica	Desconto a ser aplicado sobre o valor mensal da OS da unidade de prestação do serviço onde originou a atividade.
01	$1 \leq \text{IDSPVV1} \leq 3$	0,5% para cada ocorrência.
02	$4 \leq \text{IDSPVV1} \leq 6$	2% para cada ocorrência
03	$\text{IDSPVV1} \geq 7$	4% para cada ocorrência
<p>Para todas as faixas acima aplica-se o acréscimo de 0,005% a cada 1 (uma) hora da soma de duração de todas as ocorrências acima do tempo máximo de resolução estabelecido na demanda. Quando a soma de duração de todas as ocorrências não for valor múltiplo exato de hora, o valor será arredondado para múltiplo imediatamente superior.</p>		

15.10 ÍNDICE DE NÍVEL DE SERVIÇO E MULTAS

- 15.10.1 As faixas de ajuste de pagamento (FAP) apresentadas na tabela dos indicadores será o parâmetro utilizado para medir o Índice de Nível de Serviço. Esse valor será calculado pela média ponderada das FAP de cada indicador, por unidade de prestação de serviço. Os pesos utilizados no cálculo indicam a relevância de cada um dos indicadores na medição do nível de serviço:

$$\text{INS} = ((0,10 \times \text{FAP_IEPCVV1}) + (0,15 \times \text{FAP_IEPCVV2}) + (0,20 \times \text{FAP_IEPCVV3}) + (0,20 \times \text{FAP_IEPCVV4}) + (0,35 \times \text{FAP_IDSPVV1}))$$

DIMENSÕES	DESCRIÇÃO	INDICADOR	PESO
Efetividade Prazo Conformidade	ATENDIMENTO DE DEMANDAS	IEPCVV1	10%
	EXECUTAR SERVIÇOS CONTÍNUOS E /OU ROTINEIROS	IEPCVV2	15%
	RESOLVER INCIDENTES	IEPCVV3	20%
	ATENDIMENTO DE TAREFAS DE MUDANÇAS	IEPCVV4	20%
Disponibilidade Contínua	MANTER DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS	IDSPVV1	35%

- 15.10.2 Obtido o Índice do Nível do Serviço, poderão incidir multas que serão calculadas conforme as faixas de enquadramento do Índice de Nível de Serviço.
- 15.10.3 Pelo descumprimento dos indicadores, por motivo imputável à CONTRATADA, sem prejuízo dos descontos previstos, pela apuração do INS maior que 1(um), a CONTRATADA deverá apresentar e executar Plano de Melhorias, para sanar as irregularidades para o próximo período de apuração.
- 15.10.4 Caso a CONTRATADA persista com o INS com apuração maior que 1(um), pelo 2º (segundo) período de apuração consecutivo, estará sujeita a multa, a partir do 2º período e até que a apuração do INS seja igual ou menor que 1(um), conforme quadro abaixo:

INS	MULTA
$INS \leq 1$	Não se aplica.
$1 < INS \leq 2$	5% do valor da OS Mensal por unidade de prestação de serviços onde foi sensibilizado o FAP
$INS > 2$	10% do valor da OS Mensal por unidade de prestação de serviços onde foi sensibilizado o FAP

- 15.10.5 A CONTRATADA deverá apresentar e executar Plano de Melhorias, para sanar as irregularidades quando constatado que o FAP, após o 2º (segundo) período de apuração consecutivo, apresente o mesmo indicador nas faixas 2 (dois) ou 3 (três).
- 15.10.6 Deverá ser apresentado também Plano de Melhorias, caso seja constatado que o FAP do mesmo indicador esteja nas faixas 2 (dois) ou 3 (três) por meses não consecutivos, em um período de apuração de 6 (seis) meses.
- 15.10.7 Após os períodos de apuração dos itens 15.10.5 e 15.10.6, que tenham ensejado a criação de um plano de melhorias, será feita nova apuração considerando os mesmos critérios e, persistindo indicadores nas faixas 2 (dois) ou 3 (três) por dois meses consecutivos ou 6 meses não consecutivos, o contrato poderá ser rescindido.

16 INFRAESTRUTURA PARA REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 16.1 O acesso físico e lógico ao ambiente controlado da CAIXA somente será disponibilizado aos profissionais da CONTRATADA apresentados para o atendimento dos serviços contratados.
- 16.2 Não será permitida a instalação de equipamentos de rede da CONTRATADA, na rede corporativa da CAIXA, como por exemplo, roteadores e switches.
- 16.3 É franqueada à CONTRATADA a implementação de ferramentas que possam automatizar a execução dos serviços, desde que previamente avaliadas e autorizadas expressamente pela CAIXA, mantendo-se os NMS estabelecidos.
- 16.3.1 Isto só será possível a partir de discussões prévias e autorização expressa da CAIXA, que realizará toda a avaliação necessária para fins de instalação de recursos tecnológicos no ambiente da CAIXA, bem como no sentido de garantir a qualidade e tempestividade na execução dos serviços pela CONTRATADA.
- 16.3.2 Em nenhuma hipótese caberá qualquer cobrança, de qualquer natureza, à CAIXA em relação a instalação destas ferramentas, devendo a CONTRATADA arcar com todos os custos decorrentes desta decisão, sejam de aquisição, de manutenção, de licenciamento ou de operação.
- 16.3.3 A CONTRATADA declara e garante que, para o cumprimento de suas obrigações relativas ao presente contrato, não infringirá patentes, licenças, copyright ou outros direitos de propriedade, nem violará quaisquer outros direitos de terceiros, inclusive royalties e taxas de licença, quer de pessoa física ou jurídica.
- 16.3.4 Qualquer ferramenta que seja utilizada não poderá gerar nenhum tipo de dependência para a continuidade do negócio ou sistemas da CAIXA, porém caso venha a gerar essa dependência para que algum sistema funcione, a CONTRATADA terá que disponibilizar, sem custo algum, as licenças perpétuas.

17 ORIENTAÇÃO A CONTRATADA

- 17.1 A CAIXA será responsável por orientar a CONTRATADA dos procedimentos, documentos, prazos e cronogramas durante a vigência do contrato.
- 17.2 A CAIXA disponibilizará Manual Operacional à CONTRATADA, documento de referência que orienta a execução eficiente e eficaz dos serviços objeto deste CONTRATO, em repositório acessível ou por outros meios que entender apropriado.
- 17.3 A CAIXA, a qualquer momento, poderá revisar o Manual Operacional sempre que entender necessário, tendo a CONTRATADA pleno acesso ao documento, tomando como seu dever acompanhar as versões do referido documento.

18 REQUISITOS SOBRE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 18.1 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>).
- 18.2 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.
- 18.3 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.
- 18.4 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.
- 18.5 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.
- 18.6 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 18.7 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 18.8 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 18.9 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 18.10 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.
- 18.11 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.

- 18.12 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.
- 18.13 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).
- 18.14 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 18.1;
 - 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.
- 18.14.1 O treinamento referido no item 18.14 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.
- 18.15 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 18.14.

- 18.16 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.
- 18.17 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.
- 18.18 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.
- 18.19 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.
- 18.20 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
- 18.21 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 18.14 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 18.12, 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;
- 18.22 Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a executar o Plano de Continuidade de Negócios nos termos apresentados à CAIXA
- 18.23 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.
- 18.24 No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a seguir o plano de transição de serviços conforme exposto no item 6.7.

- 18.25 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.
- 18.26 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.
- 18.27 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.
- 18.28 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.
- 18.29 O conteúdo de segurança da informação mencionado, consta no item 18.14.
- 18.30 A 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 18.28 e, caso estabelecido pela CONTRATANTE.
- 18.31 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.
- 18.31.1 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.
- 18.32 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.
- 18.33 A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.

- 18.34 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.
- 18.35 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.
- 18.36 A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 18.21 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 18.14 / 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 18.31, 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 18.35, 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.
- 18.37 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.
- 18.38 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.
- 18.39 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.

- 18.40 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.
- 18.41 A 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.
- 18.42 A CONTRATADA se responsabiliza pelos incidentes de segurança detectados em sua infraestrutura ou na infraestrutura de empresa subcontratada.
- 18.43 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento aos itens acima.
- 18.44 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente termo de referência, implicará em adoção de medidas administrativas e adicionalmente:
- a) Responsabilização civil e criminal pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, conforme o item 18.11.

19 ORIENTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

- 19.1 Entregar cópia da documentação necessária para a apresentação dos profissionais/equipes, abaixo descrita, com até 10 (dez) dias úteis de antecedência ao início de cada fase de Assunção dos Serviços:
- CPF;
 - RG;
 - CTPS;
 - Comprovação de escolaridade, quando assim exigir;
 - Currículo profissional com a descrição das atividades desempenhadas.
- 19.2 A CONTRATADA deverá apresentar a documentação referente à comprovação de nível de escolaridade ou experiência profissional na proporção dos respectivos volumes de serviços por grau de complexidade, conforme quadro abaixo:

Experiência ou Formação	Percentual de profissionais do quadro alocado no contrato
3 anos de experiência em atividades correlatas à área de atuação	29%

Curso superior concluído em qualquer área de formação em tecnologia da Informação, com 5 anos de experiência em atividades correlatas à área de atuação	36%
Curso Superior concluído em tecnologia da Informação ou Curso superior concluído em qualquer área de formação em tecnologia da Informação, com 7 anos de experiência em atividades correlatas à área de atuação	31%
Curso Superior concluído em tecnologia da Informação e Certificação compatível com a área de atuação com 10 anos de experiência em atividades correlatas à área de atuação	4%

- 19.3 Os percentuais acima deverão ser cumpridos e mantidos a partir da assunção da totalidade dos serviços executados nos atuais contratos, até o fim de sua vigência, exceto quando forem incluídos ou excluídos serviços, cujo exigência de qualificação venha a interferir na distribuição percentual do quadro acima, quando então será realizado um novo cálculo para retificação dos percentuais originais.
- 19.4 O cálculo para verificação dos percentuais acima estabelecidos será realizado pela CAIXA a cada período de 3 (três) meses, permitindo-se uma variação percentual de 5% referente ao quantitativo de profissionais apresentados inicialmente pela Empresa.
- 19.5 Os percentuais serão calculados dividindo-se o número de profissionais com os níveis de qualificação definidos na tabela acima, pelo número total de profissionais que atendem ao contrato.
- 19.6 Anexos de apresentação, conforme o caso, em papel timbrado e com assinatura do Administrador do Contrato, em duas vias, de igual teor:
- Anexo 1 - Nomeação/Destituição de PREPOSTO;
 - Anexo 1A - Nomeação/Destituição de RESPONSÁVEL OPERACIONAL;
 - Anexo 2 – Apresentação de Profissional;
 - Anexo 3 – Ateste Currículo Profissional
 - Anexo 4 - Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação individualmente assinado por cada profissional apresentado;
 - Anexo 5 - Desligamento de Profissionais, a CONTRATADA deverá entregar à CAIXA, juntamente com o cartão de acesso, informando o desligamento do profissional alocado no contrato até 24h após a data do desligamento;
 - Anexo 6 - Apresentação de Fatura para Pagamento dos Serviços Contratados.
- 19.7 Os Serviços deverão ser faturados conforme legislação vigente.
- 19.7.1 Mensalmente, as notas fiscais deverão ser apresentadas nas Unidades, locais de execução dos serviços, acompanhadas do formulário Anexo 6 – Apresentação de Fatura por localidade e dos documentos que comprovam a

sua regularidade fiscal e trabalhista, conforme disposto no instrumento contratual.

- 19.8 Os crachás de identificação deverão ser providenciados pela CONTRATADA, conforme previsto em contrato.
- 19.9 Para acesso aos sistemas e ambientes da CAIXA, a CONTRATADA deverá fornecer leitora de cartões e Smartcard para a gravação e uso de certificados digitais de seus colaboradores, sendo que a CAIXA será a responsável por fazer a geração de um certificado digital para cada prestador de serviço da CONTRATADA.
- 19.10 A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos descritos acima em toda a execução contratual.

Anexo 1 – Nomeação/Destituição de PREPOSTO

999/AAAA

(Cidade/Estado), dia de mês de ano

À

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Centralizadora (Unidade de Prestação de Serviço)

A/c: Gerente de Centralizadora

Assunto: NOMEAÇÃO/DESTITUIÇÃO DE PREPOSTO

Sr(a) Gerente,

Apresentamos o profissional de nossa empresa que será nomeado/destituído a partir da data XX/XX/XXXX, informada abaixo, para a função de Preposto na CAIXA para a execução dos serviços previstos no contrato n.º XXXX assinado em xx/xx/xxxx:

Nome: (nome completo)	Data Nomeação/Dstituição: (dd/mm/aaaa)
Macro célula/célula: (definida em contrato)	CPF e RG / Órgão expedidor/UF: 999.999.999-XX 99.999.999-X XXX/UF
Obs:	

Anexo a este documento, segue a cópia do CPF, RG, CTPS e comprovações de escolaridade requerida no contrato

Atenciosamente,

Administrador do Contrato

Recebimento:

__ / __ / __

Assinatura sob carimbo

Anexo 1A - Nomeação/Destituição de RESPONSÁVEL OPERACIONAL

999/AAAA

(Cidade/Estado), dia de mês de ano

À

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Centralizadora (Unidade de Prestação de Serviço)

A/c: Gerente de Centralizadora

Assunto: NOMEAÇÃO/DESTITUIÇÃO DO RESPONSÁVEL OPERACIONAL

Sr(a) Gerente,

Apresentamos o profissional de nossa empresa que será nomeado/destituído a partir da data XX/XX/XXXX, informada abaixo, para a função de RESPONSÁVEL OPERACIONAL na CAIXA para a execução dos serviços previstos no contrato n.º XXXX assinado em xx/xx/xxxx:

Nome: (nome completo)	Data Nomeação/Dstituição: (dd/mm/aaaa)
	CPF e RG / Órgão expedidor/UF: 999.999.999-XX 99.999.999-X XXX/UF
Obs:	

Anexo a este documento, segue a cópia do CPF, RG, CTPS e comprovações de escolaridade requerida no contrato

Atenciosamente,

Administração do Contrato

Recebimento:

__ / __ / __

Assinatura sob carimbo

Anexo 2 – Apresentação de Profissional

999/AAAA

(Cidade/Estado), dia de mês de ano

À

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Centralizadora (Unidade de Prestação de Serviço)

A/c: Gerente de Centralizadora

Assunto: APRESENTAÇÃO DE PROFISSIONAL

Sr(a) Gerente,

– Apresentamos abaixo o profissional de nossa empresa que será alocado na CAIXA para a execução dos serviços previstos no contrato n.º _____ assinado em xx/xx/xxxx:

Nome: (nome completo)	Data Início: (dd/mm/aaaa)
Macro célula/Célula: (definida em contrato)	CPF e RG / Órgão expedidor/UF: 999.999.999-XX 99.999.999-X XXX/UF
Obs:	

Atenciosamente,

Administrador do Contrato

Recebimento:

__ / __ / __

Assinatura sob carimbo

Anexo 3 – Ateste Currículo Profissional

999/AAAA

(Cidade/Estado), dia de mês de ano

À

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Centralizadora (Local de Execução dos Serviços)

A/c: Gerente de Centralizadora

Assunto: ATESTE CURRÍCULO PROFISSIONAL

Sr (a) Gerente,

Atestamos que o profissional _____, cuja principal atribuição é (Conforme CTPS) _____, atuando na macrocélula/célula (Conforme Contrato) _____ possui as seguintes especializações:
(conforme contrato) _____

Atenciosamente,

Responsável pela Empresa

Recebimento: __ / __ / __

Assinatura sob carimbo

Anexo 4 – Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação

999/AAAA

(Cidade/Estado), dia de mês de ano

À

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Centralizadora (Unidade de Prestação de Serviço)

A/c: Gerente de Centralizadora

Assunto: TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Sr(a) Gerente,

Declaro ter permissão de acesso as informações da CAIXA, ou sob sua responsabilidade, necessárias ao desempenho das atividades executadas para a empresa XXXXX e comprometo-me a cumprir o disposto nos itens a seguir:

- Estar ciente de que os acessos aos quais se referem o presente termo foram concedidos para uso exclusivo nas atividades a que se destinam.
- Autorizar a CAIXA, a realizar investigação social. Podendo ocorrer durante o processo de contratação, durante a vigência contratual com a empresa XXXXX, e no encerramento do contrato de trabalho.
- Observar a classificação das informações as quais tiver acesso, de acordo com os critérios estabelecidos pela CAIXA, em função das atividades por mim executadas.
- Caso necessário, ao divulgar informações da CAIXA, observar os critérios estabelecidos.
- Não utilizar meus acessos para visualizar dados ou informações desnecessárias ao exercício de minhas atividades.
- Não utilizar meus acessos para copiar ou remover recursos computacionais, informações de propriedade da CAIXA ou por ela administrada, sem autorização específica para esse fim.
- Não utilizar meus acessos para interferir em serviços, provocando, por exemplo, congestionamento, alteração, lentidão ou interrupção do tráfego da rede CAIXA.
- 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 sistema, interceptação de mensagens eletrônicas e violação de direitos autorais.
- Não citar ou discutir assuntos internos da CAIXA em ambientes públicos, físicos ou virtuais (como em redes sociais).
- Respeitar os direitos de propriedade, instalando e/ou utilizando somente recursos tecnológicos autorizados e com as respectivas licenças de uso válidas.
- Comunicar ao PREPOSTO ou RESPONSÁVEL OPERACIONAL qualquer suspeita ou evidência de transgressão às normas em vigor, a fim de que seja comunicada a CAIXA, principalmente para casos em que ficar comprovando 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 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 de minhas atribuições executadas para a empresa XXXX
- O descumprimento de qualquer item deste Termo pode acarretar a aplicação das penalidades previstas nas sanções citadas nos contratos de prestação de serviços e, ainda, nos demais processos legais cabíveis.

Atenciosamente,

Profissional

Recebimento:
__ / __ / __

Assinatura sob carimbo

Anexo 5 – Desligamento de Profissional

999/AAAA

(Cidade/Estado), dia de mês de ano

À

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Centralizadora (Unidade de Prestação de Serviço)

A/c: Gerente de Centralizadora

Assunto: DESLIGAMENTO DE PROFISSIONAL

Sr(a) Gerente,

- Informamos abaixo o desligamento do profissional, que não está mais alocado na CAIXA para a execução dos serviços previstos no contrato n.º. XXXX assinado em xx/xx/xxxx:

Nome: (nome completo)	Data de Início: (dd/mm/aaaa)
	Data da Saída: (dd/mm/aaaa)
USER-ID: (user-id do profissional)	CPF: 999.999.999-XX

Atenciosamente,

Administrador do Contrato

Recebimento:

__/__/__

Assinatura sob carimbo

Anexo 6 – Apresentação de Fatura por Localidade

999/AAAA	
(Cidade/Estado), dia de mês de ano	
À CAIXA ECONOMICA FEDERAL Centralizadora (Unidade de Prestação de Serviço) A/c: Gerente de Centralizadora Assunto: Apresentação de Fatura para pagamento	
Sr (a) Gerente, Apresentamos a seguir a (s) NOTA (S) FISCAL (IS) XXXX, XXXX, referente(s) à prestação de serviços objeto do contrato (<u>Número do Contrato</u>), competência XX/20XX cujos valores estão discriminados a seguir: <ul style="list-style-type: none">• Valor da fatura cheia: R\$ _____• Verificar eventuais descontos: R\$ _____ Conforme disposto em contrato, os valores deverão ser creditados: <ul style="list-style-type: none">• Agência: _____ Conta: _____• Titular: _____ CNPJ: _____ Acompanham as Notas fiscais os documentos que comprovam a regularidade fiscal e trabalhista, exigidas em contrato.	
Atenciosamente,	
_____ Administrador do Contrato	
Recebimento: __ / __ / __	_____ Assinatura sob carimbo

20 SEGURANÇA

- 20.1 Os empregados da CONTRATADA terão acesso ao ambiente CAIXA, respeitados os padrões de controle de acesso físico estabelecidos pela CAIXA.
- 20.2 Os profissionais devem cumprir todas as condições e políticas de segurança estabelecidas na CAIXA.
- 20.3 A CONTRATADA respeitará os padrões/procedimentos de segurança lógica definidos pela CAIXA.

ANEXO I-A**ARQUITETURA TECNOLÓGICA DA CAIXA**

Estão indicados os dados de arquitetura do ambiente de operações da CAIXA.

Complementando essas informações, abaixo indicamos os dados específicos de Administração de Identidade, Gestão de perfil e Grupos de segurança para esse ambiente (janeiro 2020 a abril 2021).

Elemento	Quantidade
Usuários gerenciados (identidades)	110.891
Bases z/OS RACF	18
Bases z/OS LDAP	3
Bases LDAP Oracle	18
Bases OpenLdap	19
Bases AD	24
Requisições de serviço atendidas no período	54.791
Atividades de Mudança atendidas no ano	6.047
Incidentes tratados no ano	1.285

Informações das Soluções de Criptografia e Proteção de Dados na CAIXA (até Abr2021).

Elemento	Quantidade
Estações de Trabalho com DLP	184.000
Estações de Trabalho com Bitlocker (ainda em piloto)	1000
Bases monitoradas por solução de DAM	301
Certificados Digitais Gerenciados	1.500
Appliances HSM	3

Informações das Soluções de Proteção de EndPoints e Servidores na CAIXA (até Abr2021).

Elemento	Quantidade
Estações de Trabalho	115.000
Servidores LINUX/UNIX/Solaris	13.000
Windows Servers	20.000
Equipamentos Autoatendimento	27.000
Equipamentos Lotéricos	48.000
Mainframe	50 partições
Distribuição de Antivírus	135.000

Informações das Soluções de Proteção de Redes na CAIXA (até nov 2020).

Elemento	Quantidade
Ferramenta de Controle de Acesso a REDE – NAC – Total Endpoints	250.000
Ferramenta de VPN – Conexões simultâneas	50.000
Ferramenta de AAA – Total de Ativos	20.000
Ferramenta de Varredura de Vulnerabilidades – Total de Servidores Varridos	3000
Ferramenta de proteção de rede de borda – IPS – Quantidade de sensores	10 pares
Ferramenta de Investigação e Análise de pacotes – Volume de Pacotes processados	6 TB/dia
Ferramenta de Segurança em Hardwares – Total Equipamentos	08
Servidores virtualizados	200

Informações sobre as ferramentas utilizadas para execução dos processos de segurança:

Categoria	Nome da Ferramenta
IAM	Sail Point

Authorization Server	Red Hat SSO
	Microsoft B2C
	Ping Identity
Cofre de Senhas	Beyond Trust
DLP	McAfee DLP
	Microsoft AIP
	Microsoft DLP
Criptografia	HSM Dínamo
	HSM IBM ICSF
	Microsoft Bitlocker
MDM / MAM	Microsoft Intune
Service Desk	BMC Remedy
	Service Now
DAM	IBM Guardium
	Graylog
Filtro de Conteúdo	McAfee Web Control
CASB	Microsoft Cloud App Security
WAF	Azion
	Akamai
Antivírus	McAfee
AAA	Clearpass
VPN/NAC	Cisco ISE
Proteção de Endpoints	McAfee
Solução de correlação de logs	Microsoft Sentinel
	SIEM LogRhythm

Solução de monitoramento tráfego de rede	Netwitness
Solução de gerenciamento de incidentes de segurança	The Hive
Solução de gestão de vulnerabilidades	OpenVas

ANEXO I-B
CATÁLOGO DE SERVIÇOS

(Arquivo em formato excel)

ANEXO I-C **GLOSSÁRIO**

Definição dos principais termos/conceitos adotados na contratação dos serviços.

AD – Active Directory – Produto de serviço de diretórios da Microsoft.

Automação - Utilização de técnicas ou ferramentas computadorizadas empregando processos automáticos com o objetivo de dinamizar e otimizar processos diversos, eventualmente sem interferência humana, principalmente as atividades contínuas e/ou repetitivas.

CAIXA – Caixa Econômica Federal.

CÉLULA - Menor unidade de referência técnico-administrativa. Está associada a uma macrocélula.

CESET - Centralizadora Nacional Segurança Cibernética.

Cobertura: intervalo de tempo (horário) onde a atividade será realizada.

CMDB – Configuration Management Data Base – Base de Dados que contempla todas as informações relevantes sobre os Itens de Configuração (IC) dos sistemas de informação utilizados em serviços de TI e as relações entre esses componentes.

Complexidade - É o grau de dificuldade para a realização de cada tarefa estipulada a partir da percepção do conhecimento necessário para a sua execução, da percepção do risco e das decisões necessárias à conclusão da tarefa, o que inclui a diversidade tecnológica e a criticidade em relação ao ambiente computacional.

Cenários de análise de desempenho específicos - Correspondem aos cenários de Requisição de Serviços e Interação (REQ); Execução de Mudanças (MUD); Resolução de Problemas (PRO); Resolução de Incidentes (INC); Atualização de Itens de Configuração (CFG); Entregas Rotineiras (ROT); Sustentação e Disponibilidade de IC (Item de Configuração) e do Ambiente Computacional (DIS); Cobertura dos serviços (COB).

Contexto – Inter-relação de circunstâncias que acompanham um fato ou uma situação.

DAT – Documento Ambiente Tecnológico da CAIXA – Documento que contém os componentes (Itens de Configuração) e volumetrias que caracterizam o ambiente tecnológico da CAIXA.

Desconto - Valor a ser deduzido da fatura pela CONTRATADA antes da sua emissão devido ao descumprimento dos indicadores de desempenho.

Dias Úteis - Dias de funcionamento do Sistema Financeiro Nacional.

Disponibilidade - Capacidade de estar operante e em pleno funcionamento.

Documento de Padrão de Gestão de Serviços - Documento que define o modelo padrão, para atendimento das solicitações de serviços, e registro de comunicações entre as partes.

Documentos de Padrão de Instalação e Configuração de Hardware e Software – Documentos que descrevem os padrões de instalação e configuração de hardware e software na CAIXA.

Documentos do Processo de Gestão de Capacidade – Documentos que descrevem o processo de Gerenciamento de Capacidade no Ambiente Tecnológico da CAIXA.

Documentos do Processo de Gestão de Configuração - Documentos que descrevem o processo de Gerenciamento de Configuração no Ambiente Tecnológico da CAIXA.

Documentos do Processo de Gestão de Disponibilidade - Documentos que descrevem o processo de Gerenciamento de Disponibilidade no Ambiente Tecnológico da CAIXA.

Documentos do Processo de Gestão de Incidentes - Documentos que descrevem o processo de Gestão de incidentes no Ambiente Tecnológico da CAIXA.

Documentos do Processo de Gestão de Mudanças - Documentos que descrevem o processo de Gerenciamento de Mudanças no Ambiente Tecnológico da CAIXA.

Documentos do Processo de Gestão de Problemas - Documentos que descrevem o processo de Gerenciamento de Problemas no Ambiente Tecnológico da CAIXA.

Esforço - Quantidade de horas estimadas para execução da atividade.

FICUS - Serviço preenchido para execução de manutenção de perfil de usuário no ambiente Caixa. Acrônimo de Ficha de Cadastramento de Usuário.

Forma de acompanhamento – Forma pela qual a CAIXA realizará o acompanhamento e apuração do indicador.

Gestão de Identidade – Disciplina que define a gerência todos os atributos de um usuário desde a sua criação até sua remoção da base de dados;

GPO – Group Policy - Conjunto de regras que controlam o ambiente de trabalho de contas de usuário e contas de computador.

IC (Item de Configuração) – Menor unidade independente controlada pelo processo de Gerenciamento de Configuração. Pode ser um hardware, software, instância, item lógico, documento, pessoa, ou item de infraestrutura. Os IC administrados pela unidade estão documentados via processo de gerência de configuração.

Incidente – Qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade. As demandas relacionadas são encaminhadas no contexto da gestão de incidentes da CAIXA.

Inconformidade - Condição que verifica atraso na execução dos serviços, atividades ou produtos/resultados; erros/falhas, negligência, imprudência e/ou imperícia na execução dos serviços, atividades ou produtos/resultados; inobservância de critérios de qualidade e/ou procedimentos; inexecução total ou parcial dos serviços, atividades, produtos ou solicitações da CAIXA; indisponibilidades dos IC.

LGPD – Lei Geral de Proteção aos Dados.

Macro célula – Unidade de referência técnico-administrativa.

Macrosserviço - Definição de escopo de serviços de TI formado por diversas atividades correlacionadas.

Microatividade: Descrição minuciosa da atividade de tecnologia vinculada ao Macrosserviço.

Manuais Normativos da CAIXA – Conjunto de normas, orientações e/ou procedimentos a serem observados no exercício das atribuições, visando minimizar a exposição a riscos, garantir a conformidade de um produto, atividade ou serviço às normas externas e internas, e a padronização de sua operacionalização, de forma clara, completa, aplicável e objetiva.

Manuais Operacionais – Conjunto de normas e procedimentos das atividades e/ou serviço das macro células/células.

MAP - Matriz Auxiliar de Perfis – formulário padronizado cujo preenchimento, junto com a MPAS, é obrigatório para definição dos perfis a serem inseridos em grupos de acesso correspondentes. É referenciada apenas como Matriz Auxiliar, quando tratada isoladamente da MPAS de vinculação;

Mapas de processos, Matrizes e POP (Procedimento Operacional Padrão) – Documentos que descrevem os processos das Centralizadoras dos quais as macro células/células do CONTRATO participam, bem como o fluxo de desenvolvimento das atividades envolvidas na construção de determinado produto/serviço, a cadeia de atividades internas de cada processo, o conjunto de meios necessários à execução do trabalho e as estruturas funcionais que comportam estes meios.

Matriz de Acesso – Conjunto de definições que visa possibilitar ao Gestor da Informação definir os perfis de acesso ao sistema, com base no princípio da “necessidade de conhecer”, pelo qual é especificado o público-alvo que necessite acesso às funcionalidades do sistema, cujas informações estão sob sua gestão. É composta pela MPAS e pela MAP.

Matriz de Recursos - documento onde estão descritas as relações entre usuários/perfis e os recursos no ambiente com o grau de autorização (leitura, escrita, etc.).

Multiplataforma: Ambiente computacional composto por servidores físicos baseados em arquitetura x86/x64, geralmente organizados em racks e todos os componentes lógicos derivados (servidores lógicos, softwares, aplicativos, etc.) e baseados em arquitetura híbrida (RISC, SPARC, IA64), geralmente organizados em racks e todos os componentes lógicos derivados (servidores lógicos, softwares, aplicativos, etc.).

Mecanismo de cálculo – Define a forma de cálculo do indicador.

Meta a cumprir – Define o valor mínimo esperado para que um dado indicador seja cumprido.

MPAS – Matriz de Perfis de Acesso a Sistemas. Formulário padronizado. O preenchimento é obrigatório para mapeamento das funcionalidades do sistema e seus respectivos perfis de acesso, e é realizado antes de sua implantação em ambiente de produção;

Mudança - Evento programado que provoca a alteração da condição de um ambiente ou item de configuração.

NMS – Nível Mínimo de Serviços.

NIST - (National Institute of Standards and Technology) - órgão do governo americano responsável pelo desenvolvimento de padrões de tecnologia cujo framework de cibersegurança, o Cybersecurity Framework, lida com ameaças da cadeia de fornecimento, divulgação de vulnerabilidades, dentre outros.

Ocorrência - Qualquer irregularidade no funcionamento do ambiente, ferramentas ou sistemas aplicativos da CAIXA ou qualquer situação de descumprimento por parte da CONTRATADA da conformidade estabelecida na execução do objeto contratado.

Ordem de Serviço – Forma de solicitação dos serviços contratados para um período.

Problema – Situação indesejável, indicando a causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes ou possíveis incidentes. As demandas relacionadas são encaminhadas no contexto da gestão de problemas da CAIXA.

Serviço de TI – Serviço provido para um ou mais clientes por um provedor de serviço de TI. É baseado no uso da Tecnologia da Informação e oferece apoio aos processos de negócio de clientes. Composto pela combinação de pessoas, processos e tecnologias, que cooperam para assegurar a qualidade dos serviços em níveis acordados previamente com os clientes.

Serviços contínuos e/ou rotineiros (Críticos e Não-Críticos) – Serviços contínuos e/ou rotineiros: compreendidos por qualquer demanda por atividades rotineiras, que tenham previsibilidade e necessidade de serem executadas repetidamente ao longo da

vigência do contrato, podendo ser acrescidas ou alteradas quando novas implementações tiverem suas rotinas operacionais definidas.

Serviços pontuais e/ou eventuais - Compreendidos por qualquer demanda por atividades eventuais que serão solicitadas exclusivamente para atendimento de necessidades específicas, e que não possuem periodicidade de execução estabelecida.

Simultaneidade - Fator de multiplicação, estabelecido pela CAIXA, baseado na capacidade mínima de atendimento simultâneo do volume de atividades previstas para a cobertura de uma atividade, observada a unidade de execução.

SIGSC - Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI Caixa, solução baseada na ferramenta ITSM do fornecedor BMC, que automatiza o gerenciamento de serviços ITIL para a VITEC com módulos específicos para gerenciamento de configuração, requisições de serviços, problemas, incidentes, níveis de serviços, conhecimento, ativos e configuração.

SISMN – Sistema de Manuais Normativos da CAIXA.

Tarefas de mudança – Etapas necessárias para execução de uma mudança. As demandas relacionadas são encaminhadas no contexto da gestão de mudanças da CAIXA.

Tarefas de problema – Etapas necessárias para resolução de um problema. As demandas relacionadas são encaminhadas no contexto da gestão de problemas da CAIXA.

TI – Tecnologia da Informação.

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação.

Unidade de execução - Centralizadora onde as atividades serão executadas, conforme localização física.

UST - Unidade de Serviço Técnico. Corresponde a uma hora de trabalho do empregado de nível 1 (básico).

VITEC - Vice-Presidência de Tecnologia da Informação.

WSUS – Windows Server Update Services - Permite aos administradores gerenciar a distribuição de atualizações e hotfixes lançados para produtos da Microsoft.