

## AVISOS

**AVISO 1:** O procedimento para cadastro para participação nos certames na CAIXA mudou, passando a ser exclusivamente por meio eletrônico.

Para participação nos certames da CAIXA é necessário o cadastro no Portal Licitações CAIXA, não sendo mais preciso comparecer à uma agência da CAIXA.

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

**AVISO 2:** Para participação nos certames da CAIXA a documentação de habilitação deverá ser mantida no repositório de documentos, localizado no cadastro do licitante, na área logada do Portal de Licitações CAIXA.

## RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

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

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

- ✓ Atuar de forma ética, com respeito aos direitos humanos universais e às leis dos países onde a CAIXA atua, e repudiar qualquer tipo de atitude ilícita nas suas operações e relacionamentos.
- ✓ Engajar e dialogar continuamente com as partes interessadas no desenvolvimento, implementação e monitoramento de políticas, práticas e negócios.
- ✓ Atuar de forma colaborativa junto a clientes, fornecedores, concorrentes, governo e demais atores da cadeia de valor, a fim de promover, por meio de nossos serviços e relacionamentos, o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer as necessidades das futuras gerações.
- ✓ Fomentar, em toda a sua cadeia produtiva, o repúdio a todas as atitudes preconceituosas relacionadas à origem, raça, gênero, cor, idade, religião, ao credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação, estimulando a utilização dos meios de comunicação disponíveis para os registros de ocorrências que atentem contra o Código de Ética da CAIXA e a legislação específica em vigor.
- ✓ Contribuir para a conscientização dos danos causados ao ambiente em decorrência da intervenção humana, com abrangência a todas as partes interessadas da empresa.
- ✓ Formar parceria com fornecedores com foco na melhoria de processos de gestão socioambiental.
- ✓ Definir meios que contribuam para redução do consumo dos recursos naturais utilizados na empresa, adotando medidas adequadas à destinação de resíduos, sem prejuízo das condições de trabalho e sem alteração do padrão tecnológico atual.
- ✓ Priorizar o consumo sustentável de recursos naturais e de materiais nos processos internos e nas contratações de bens e serviços;

- ✓ Contribuir para a proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos e da biodiversidade e desenvolvimento de soluções que promovam uma economia de baixo carbono.
- ✓ Incluir na política de relacionamento com fornecedores, observadas as exigências legais, como variáveis de seleção e avaliação, questões sobre relações trabalhistas: não utilização de trabalho infantil em quaisquer atividades, nem mão de obra em condição de trabalho degradante ou análoga à escravidão. E ainda, questões que promovam melhorias nos processos de maneira a reduzir e/ou mitigar impactos ambientais diretos e indiretos em suas atividades; estimulando os fornecedores a replicarem essas considerações também em seus contratos, criando um círculo virtuoso de conscientização social.
- ✓ Priorizar, nos limites legais, os fornecedores que não comungam com práticas que infrinjam os direitos humanos e, também, que contribuam para a conservação ambiental e para a proteção à biodiversidade e que combatam a exploração ilegal e predatória das florestas.
- ✓ Contribuir para erradicação do trabalho infantil, do trabalho forçado ou análogo ao escravo, promovendo discussão acerca desses temas com fornecedores, estimulando-os a cumprirem a legislação.
- ✓ Definir meios que permitam a realização de campanhas de conscientização para todos os fornecedores, de forma que fique explicitado o repúdio da CAIXA à mão de obra infantil e à mão de obra escrava.
- ✓ Contribuir para a erradicação de políticas ilegais, imorais e antiéticas, promovendo a divulgação de iniciativas de combate à corrupção e propina, com ações de educação para todas as partes interessadas – como fornecedores, clientes e consumidores, entre outros –, disseminando o tema e orientando sobre a utilização de ferramentas correlatas.

## NOSSOS VALORES ÉTICOS

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

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

### RESPEITO

- ✓ As pessoas na CAIXA são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade.
- ✓ Exigimos de dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.
- ✓ Repudiamos todas as atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, sexo, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação.
- ✓ Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus direitos de consumidores, com a prestação de informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com a CAIXA.

- ✓ Preservamos a dignidade de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância, com a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam o seu amor-próprio e a sua integridade moral.
- ✓ Os nossos patrocínios atentam para o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do meio ambiente.

## **HONESTIDADE**

- ✓ No exercício profissional, os interesses da CAIXA estão em 1º lugar nas mentes dos nossos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, de forma a resguardar a lisura dos seus processos e de sua imagem.
- ✓ Gerimos com honestidade nossos negócios, os recursos da sociedade e dos fundos e programas que administramos, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego.
- ✓ Não admitimos qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflito de interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético.
- ✓ Não admitimos práticas que fragilizem a imagem da CAIXA e comprometam o seu corpo funcional.
- ✓ Condenamos atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto.
- ✓ Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

## **COMPROMISSO**

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

## **TRANSPARÊNCIA**

- ✓ As relações da CAIXA com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da transparência e na adoção de critérios técnicos.

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

## **RESPONSABILIDADE**

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

Alô CAIXA

4004 0 104 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 104 0 104 (Demais Regiões)

SAC

0800 726 0101

Ouvidoria

0800 725 7474

## EDITAL

## CENTRALIZADORA NACIONAL CONTRATAÇÕES – CECOT/BR

## PREGÃO ELETRÔNICO 524/2023, tipo MENOR PREÇO

## AVISO DE LICITAÇÃO PUBLICADO NO DOU EM 22/11/2023

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, daqui por diante denominada simplesmente CAIXA, por intermédio da sua Centralizadora Nacional Contratações em Brasília/DF – CECOT/BR, representada por Pregoeiro(a) designado(a) mediante portaria, divulga aos interessados a presente licitação na modalidade PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA do tipo MENOR PREÇO, cuja sessão pública será realizada por meio da Internet com o objetivo de contratar empresa(s) para o fornecimento descrito no item 1 abaixo, esclarecendo que a licitação ora divulgada e a consequente contratação serão regidas pelo Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA - RLCC, Decretos nº3.555, de 08/08/2000; 10.024, de 20/09/2019; pelas Leis nº 13.303/2016, de 30/06/2016; 10.520, de 17/07/2002 e 8.429, de 02/06/1992, pela LC 123, de 14/12/2006, pela Resolução Conjunta nº 6 de 21/05/2020 do Conselho Nacional de Justiça e do Tribunal Superior Eleitoral e as respectivas alterações posteriores, bem como pelas disposições deste Edital e Anexos.

O **CREDENCIAMENTO** para este Pregão deverá ser efetuado até às **23:59 horas do dia 13/12/2023** - horário de Brasília/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme item 3.

As **PROPOSTAS COMERCIAIS E OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO** poderão ser enviados depois de efetuado o CREDENCIAMENTO e serão recebidos até às **09:00 horas do dia 14/12/2023**, horário de Brasília/DF, conforme instrução do item 5.

A abertura da **SESSÃO PÚBLICA**, para todos os efeitos, inclusive para o fim de impugnação do Edital, inicia-se após a data e horário limites para o recebimento das propostas e dos documentos de habilitação, às **09:00 horas do dia 14/12/2023**, horário de Brasília/DF, conforme instrução do item 7.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet estará aberta das **11:00 horas até às 11:10 horas do dia 14/12/2023** horário de Brasília/DF, conforme item 7.

Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital deste Pregão até às **23:59 horas do dia 11/12/2023**, exclusivamente por meio eletrônico, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → Acesso ao Sistema → SE VOCÊ É FORNECEDOR, FAÇA LOGIN AQUI: ACESSAR → realizar login → marcar a modalidade de licitação desejada → clicar na atividade Impugnação, localizada no quadro “Minhas Atividades” → localizar a licitação desejada e clicar em Impugnação → efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em ENVIAR IMPUGNAÇÃO.

- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada → clicar no Nº *Certame* → aba **IMPUGNAÇÃO** → **IMPUGNAÇÃO** → efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em ENVIAR IMPUGNAÇÃO.

Pedidos de **ESCLARECIMENTOS** poderão ser feitos até às **23:59 horas do dia 11/12/2023**, exclusivamente por meio eletrônico, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → Acesso ao Sistema → **SE VOCÊ É FORNECEDOR, FAÇA LOGIN AQUI: ACESSAR** → realizar login → marcar a modalidade de licitação desejada → clicar na atividade Questionamento, localizada no quadro “Minhas Atividades” → localizar a licitação desejada e *clicar em* Questionamento → efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em ENVIAR QUESTIONAMENTO.
- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada → clicar no Nº *Certame* → aba **QUESTIONAMENTOS** → **ESCLARECIMENTOS** → efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em ENVIAR QUESTIONAMENTO.

A resposta ao pedido de esclarecimento e a decisão sobre a impugnação será incluída no próprio sistema em até 2 dias úteis contados do seu recebimento. O Pregoeiro poderá suspender os prazos do certame, mediante motivação do ato, registrada em ata da sessão pública, para responder ao(s) esclarecimento(s) e à(s) impugnação(ões).

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

## 1 **DO OBJETO**

- 1.1 Contratação de empresa(s) especializada para o fornecimento de solução integradora dos equipamentos de segurança, em infraestrutura de nuvem pública, com a gestão, acionamento e tratamento de informações de segurança e realização da integração nas unidades da CAIXA, incluindo a cessão de direito de uso do software, hardwares (quando essencial para o funcionamento da solução) e soluções de middleware (integradores), a serem executados em Brasília/DF, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, tudo em conformidade com as disposições deste Edital e de seus Anexos, que o integram e complementam, conforme abaixo:

ANEXO I	TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO I – A	REQUISITOS NEGOCIAIS
ANEXO I – B	ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
ANEXO I – C	REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA SOLUÇÃO EM NUVEM
ANEXO I – D	QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
ANEXO I – E	REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO



ANEXO I – F	FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO
ANEXO I – G	PADRÃO TECNOLÓGICO
ANEXO I – H	CATÁLOGO DE SERVIÇOS SOB DEMANDA-DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE NOVAS FUNCIONALIDADES E NOVAS INTEGRAÇÕES
ANEXO I – I	PLANO DE SUSTENTAÇÃO
ANEXO I – J	NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES
ANEXO I – K	TERMO DE CONFIDENCIALIDADE
ANEXO I – L	GRAU DE CRITICIDADE
ANEXO I – M	TERMO DE CIÊNCIA DA PRSAC
ANEXO I – N	AVALIAÇÃO QUALITATIVA
ANEXO I – O	RELAÇÃO SIMPLIFICADA DE UNIDADES
ANEXO I – P	RELAÇÃO DE HARDWARES NECESSÁRIOS À FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO (MIDDLEWARE)
ANEXO II	PROPOSTA COMERCIAL
ANEXO III	PREÇOS MÁXIMOS ESTIMADOS
ANEXO IV	MINUTA DE CONTRATO
ANEXO V	DECLARAÇÃO DE MPE
ANEXO VI	TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL
ANEXO VII	DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

- 1.1.1 As especificações do objeto, a quantidade total estimada, os locais de entrega e a forma de execução do contrato constam do(s) Anexo(s) I ao I – P deste Edital.

## **2 DA PARTICIPAÇÃO**

- 2.1 Podem participar deste Pregão as empresas cujo objeto social seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação.

- 2.1.1 A documentação de habilitação deve constar no repositório de documentos que fica no Cadastro do Licitante. As instruções constam do “*Manual do fornecedor guarda da documentação de habilitação*” que pode ser obtido na plataforma do usuário, no Portal de Licitações CAIXA ou na área pública do Portal em *FAQ* e *TUTORIAIS*. Toda a gestão da documentação no repositório é de plena responsabilidade do licitante, que deve se atentar para a conferência sempre que for participar de um certame.

- 2.1.1.1 A inserção da documentação de habilitação no REPOSITÓRIO DE DOCUMENTOS poderá ocorrer a qualquer tempo acessando o ícone MEU CADASTRO na área logada do fornecedor, entretanto a vinculação dos documentos de habilitação ao certame de interesse deverá ser realizada até o dia e a hora indicados no preâmbulo do edital.

- 2.1.2 O licitante não cadastrado no SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, mas que tenha interesse em fazer parte do referido Sistema, previamente à realização da licitação poderá providenciar tanto o credenciamento quanto o cadastramento em seus níveis, por meio do site <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/sicaf-digital>.

- 2.1.2.1 O Credenciamento da empresa no SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal Federal e Trabalhista e Qualificação Econômico-financeira.
- 2.1.2.2 Os documentos exigidos, bem como as instruções para efetuar o registro no SICAF constam do manual que pode ser obtido no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/sicaf-digital> → Aba Manuais
- 2.2 O licitante enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual – MEI, nos termos do art. 3º e §1º do Art. 18-A da LC 123/2006, desde que não esteja inserido nas hipóteses previstas no §4º do mesmo artigo, terá assegurado o tratamento diferenciado previsto na LC, observadas as condições estabelecidas neste Edital.
  - 2.2.1 Para fins deste Edital, as microempresas, as empresas de pequeno porte e o microempreendedor individual - MEI são identificados como MPE.
  - 2.2.2 A empresa que se enquadra como MPE deve apresentar declaração nos termos do Anexo V, para fins do tratamento diferenciado previsto na LC 123/2006, devendo ser encaminhada na forma do item 8.7.
- 2.3 Não é admitida nesta licitação a participação de empresa(s):
  - 2.3.1 Em recuperação judicial ou extrajudicial, ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; exceto aquelas que apresentem Plano de Recuperação aprovado e homologado judicialmente e em pleno vigor; além de cumprir todos os requisitos do item 8.4 deste edital, estando dispensada apenas, nesses casos, a certidão negativa de falência e concordata;
  - 2.3.2 Que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
  - 2.3.3 Organizada sob a forma de cooperativa, tendo em vista que pela natureza do(s) serviço(s) existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a contratada, bem como de pessoalidade e habitualidade, considerando, ainda, que, por definição, não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados;
  - 2.3.4 Que esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
  - 2.3.5 Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja dirigente ou empregado da CAIXA;
  - 2.3.6 Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
  - 2.3.7 Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada



inidônea;

- 2.3.8 Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- 2.3.9 Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- 2.3.10 Que tiver nos seus quadros de diretoria pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
- 2.3.11 Aplica-se também a vedação prevista no item 2.3 acima:

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

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

a) Dirigente da CAIXA;

b) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da CAIXA hierarquicamente superior as áreas mencionadas;

c) Autoridade do ente público a que a CAIXA esteja vinculada.

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

### **3 DO CADASTRO, DA RECUPERAÇÃO DE SENHA E DO CREDENCIAMENTO**

- 3.1 Para participar deste Pregão, o interessado deve providenciar o Cadastro no Portal Licitações CAIXA e efetuar o Credenciamento neste certame específico, seguindo os passos abaixo.
  - 3.1.1 O cadastramento para acesso ao Portal Licitações CAIXA é realizado obrigatoriamente para pessoa física, que após concluído o cadastro, pode vincular e cadastrar pessoas jurídicas as quais possua a qualificação de sócio, podendo este designar representantes e equipe de usuários.
    - 3.1.1.1 O Guia de Orientações de acesso ao Portal – manual de acesso, fica disponível na Área Pública do Portal, em FAQ e Tutoriais.
- 3.2 O **CADASTRO** é realizado no site da CAIXA, acessando o endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, conforme as seguintes etapas: acione o botão “CRIE SUA CONTA”, selecione o campo “CADASTRE-SE”, siga as telas informando o CPF, o NOME COMPLETO, a DATA DE NASCIMENTO e o E-

MAIL, na sequência defina a SENHA de 6 números, preencha os dados do PRÉ-CADASTRO, anexe a documentação de habilitação obrigatória de pessoa física utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecione as ÁREAS DE INTERESSE, confirme o aceite do TERMO DE ADESÃO e acione “CONCLUIR CADASTRO”.

- 3.2.1 Para cadastrar pessoa Jurídica o SÓCIO de uma empresa deve acessar seu cadastro de Pessoa Física, e selecionar o campo “ACESSAR A ÁREA PESSOA JURIDICA”, na sequência, acionar o botão “VINCULAR NOVO CNPJ”, preencher o formulário para cadastro da pessoa jurídica a ser vinculada à pessoa física, anexar a documentação de habilitação obrigatória de pessoa jurídica utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecionar as ÁREAS DE INTERESSE, confirmar o aceite do TERMO DE ADESÃO e acionar “CONCLUIR CADASTRO”.
- 3.3 Toda a validação cadastral é realizada com sincronia com o banco de dados da Receita Federal, portanto concluído o cadastro não é necessário se dirigir a agência da CAIXA.
- 3.4 Os procedimentos para **CADASTRO**, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados ainda não cadastrados no Portal Licitações CAIXA – <http://licitacoes.caixa.gov.br>.
- 3.5 Para recuperar a senha de acesso ao sistema, acesse o endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br> e siga os seguintes passos: em “ÁREA LOGADA” acione o botão “ENTRAR”, informe o CPF/Continuar, em seguida “RECUPERAR SENHA”. Na tela apresentada digite o CPF/Continuar e informe o E-MAIL/Continuar.
- 3.5.1 O usuário receberá no e-mail cadastrado mensagem com LINK PARA REDEFINIÇÃO DE SENHA, caso não seja recepcionado, pesquise também na pasta SPAM de sua conta de e-mail. Efetue o troca senha obrigatório informando nova senha com 6 dígitos numéricos.
- 3.6 Para participar deste pregão, a interessada deverá providenciar o **CREDENCIAMENTO** até o dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, exclusivamente por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, efetuar autenticação com *login e senha* acionando o botão “ENTRAR”, na “Área Logada fornecedor”, marcar a opção “Licitação CAIXA/Pregão Eletrônico”, escolher a opção “Credenciamento em Novos Certames”, localizado no quadro “Minhas Atividades” e marcar Comprador “CAIXA”, selecionar o certame desejado e clicar na Atividade “Credenciamento”, selecionar a declaração de ciência e marcar a(s) opção(ões) de direito de preferência, caso se aplique, e finalizar o credenciamento clicando em “Concordar”.
- 3.6.1 Decorrido esse prazo não será possível o credenciamento para participação neste Pregão Eletrônico.
- 3.6.2 Para todos os efeitos legais, caso esteja enquadrada nas definições de MPE, nos termos do item 2.2, o licitante deve selecionar a opção “ME/EPP” na tela “*Credencia Pessoa Física/Pessoa Jurídica*”, constante da opção

“Credenciamento”, no endereço eletrônico citado no item 3.6, para usufruir dos benefícios previstos na referida LC.

- 3.6.2.1 O sistema somente identificará o licitante como MPE caso faça a opção indicada no item 3.6.2 acima, sendo este o ÚNICO momento em que o sistema oportuniza ao licitante declarar sua condição de preferência, requisito indispensável para que possa exercer os benefícios estabelecidos na LC 123/2006 prevista neste edital.
- 3.6.2.2 Até o início da fase de lances, o licitante poderá alterar o seu credenciamento, as opções de preferência e até mesmo se descredenciar.
- 3.7 Os procedimentos para cadastramento, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados não cadastrados no site “Licitações CAIXA” no endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br>.
- 3.7.1 Caso esteja cadastrado, adotar os procedimentos de Credenciamento para participar do presente conforme item 3.6.
- 3.8 O cadastro possibilita a participação em todos os Pregões Eletrônicos da CAIXA, sendo que o credenciamento é específico para cada Pregão Eletrônico, devendo a empresa se credenciar todas as vezes que tiver interesse em participar de um pregão eletrônico realizado pela CAIXA.
- 3.9 O link “Credenciamento em novos certames”, constante no endereço eletrônico mencionado no item 3.6, permite o acesso a todos os Pregões Eletrônicos que estão na fase de Credenciamento, possibilitando a visualização e impressão do Edital no link “Edital”.
- 3.9.1 Ao clicar em “Credenciamento em Novos Certames” no Pregão Eletrônico escolhido, serão apresentadas as seguintes opções: “Edital” e a atividade “Credenciamento” caso ainda esteja no prazo.

#### **4 DO SISTEMA ELETRÔNICO**

- 4.1 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta e seus lances.
- 4.2 Se o Licitações CAIXA ficar inacessível por problemas operacionais, com a desconexão de todos os participantes no decorrer da etapa competitiva do pregão, o certame será suspenso e retomado após comunicação, via e-mail ou sistema, aos participantes.
- 4.3 No caso de desconexão apenas do Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para recepção dos lances, retomando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 4.3.1 Quando a desconexão do Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão do pregão será suspensa e reiniciada após comunicação aos

participantes.

4.4 Caberá à licitante:

- 4.4.1 Acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer notificações emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 4.4.2 Comunicar imediatamente à CAIXA, por meio do **Help Desk – 4004-0104** – Capitais e regiões metropolitanas ou **0800-104-0104** – Demais localidades, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.
- 4.4.3 Solicitar o cancelamento do cadastro ou da senha de acesso por interesse próprio.
- 4.5 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.6 O credenciamento junto à CAIXA implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 4.7 Manter a gestão da documentação de habilitação que ficará anexada no repositório de documentos no CADASTRO DO FORNECEDOR no Portal de Licitações CAIXA.

## 5 DA PROPOSTA COMERCIAL E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 5.1 A **Proposta Comercial** (Anexo II) e todos os documentos de habilitação devem ser enviados eletronicamente, até o dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, por meio do endereço Eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, na aba “ÁREA LOGADA”, clicar em “ACESSO AO SISTEMA” → escolher “SE VOCÊ É FORNECEDOR, FAÇA LOGIN AQUI: ACESSAR” → realizar login → marcar a modalidade de licitação desejada → escolher a opção “Enviar/Alterar Proposta e Documentação”, localizado no quadro “Minhas Atividades” → selecionar o item desejado → anexar a Proposta Comercial → digitar o valor proposto → clicar no botão “*Enviar Proposta*”.
- 5.2 A Proposta Comercial com preço **GLOBAL** deve ser anexada em arquivo único, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods.
  - 5.2.1 A Proposta de Preço é o valor que deve ser digitado após a anexação da Proposta Comercial (Anexo II do edital) e corresponde ao **VALOR GLOBAL** que consta da Proposta Comercial (Anexo II).
  - 5.2.2 O VALOR lançado na Proposta de Preço e o constante da Proposta Comercial (Anexo II) **deverão ser coincidentes**.

- 5.2.3 Os documentos de habilitação são aqueles elencados no item 8 deste edital.
- 5.2.3.1 Não haverá outra oportunidade para envio dos documentos de habilitação, admitindo-se apenas o envio de documentos complementares nos termos do item 9.3.
- 5.2.4 É de exclusiva responsabilidade do licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.
- 5.3 A Proposta Comercial (Anexo II) deverá ser apresentada em uma única via, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas em suas partes essenciais, contendo os seguintes elementos:
- 5.3.1 Menção ao número do Edital, com a identificação da empresa proponente, CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado, CEP), números de telefone, fax e *e-mail*;
- 5.3.2 **Preço GLOBAL** para o fornecimento de solução integradora dos equipamentos de segurança, em infraestrutura de nuvem pública, com a gestão, acionamento e tratamento de informações de segurança e realização da integração nas unidades da CAIXA, incluindo a cessão de direito de uso do software, hardwares (quando essencial para o funcionamento da solução) e soluções de middleware (integradores), atentando-se para o disposto no item 5 e subitens.
- 5.3.2.1 Os preços propostos deverão ser expressos, obrigatoriamente, em moeda corrente nacional, neles incluídas todas as despesas de qualquer natureza tais como frete, embalagens, transportes, seguros, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, e todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme as especificações e condições constantes deste edital e seus anexos;
- 5.3.2.2 Não será admitido no preço o fracionamento de centavo que ultrapassar duas casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamentos.
- 5.3.3 Descrição detalhada de cada equipamento ofertado, abrangendo no mínimo, marca, modelo, fabricante;
- 5.3.4 Prazo de garantia dos equipamentos ofertados, **48 (quarenta e oito) meses** a partir da sua instalação.
- 5.3.5 Declaração sob as penalidades da lei, de que o(s) equipamento(s) ofertado(s) é(são) novo(s), não reconicionado(s), não remanufaturado(s) ou reciclado(s);
- 5.3.6 Prazo de validade da proposta: não inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas;
- 5.3.7 Declaração da licitante de que:

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

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

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

5.3.8 Local, data, nome e assinatura (com a devida identificação) por quem de direito.

5.4 Assim que a proposta e os documentos de habilitação forem acatados pelo sistema, será enviado ao licitante, via e-mail, a confirmação do recebimento dos documentos.

5.5 O licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública por meio do endereço eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://licitacoes.caixa.gov.br), na “Área Logada” → “Acesso ao Sistema” → “Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar”, efetuar “login” → “Encaminhar/Alterar Proposta”, excluir a proposta anterior clicando no ícone “X” e inserir a nova proposta.

5.5 O licitante poderá retirar ou substituir a proposta comercial ou documentos de habilitação apresentados até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, na aba “ÁREA LOGADA”, clicar em “ACESSO AO SISTEMA” → escolher “SE VOCÊ É FORNECEDOR, FAÇA LOGIN AQUI: ACESSAR” → realizar login → marcar a modalidade de licitação desejada → escolher a opção “Enviar/Alterar Proposta e Documentação”, localizado no quadro “Minhas Atividades” → selecionar o item desejado → excluir a proposta anterior clicando no ícone “X” → inserir a nova proposta.

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

## **6 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

6.1 Após o encerramento do horário definido para a entrega das propostas, o sistema organizará automaticamente as propostas recebidas, que serão apresentadas em ordem crescente de preços.

6.2 Em seguida, o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.



- 6.3 As propostas classificadas pelo Pregoeiro serão ordenadas automaticamente pelo sistema, para a participação da disputa por meio de lances eletrônicos, conforme item 7.
- 6.4 Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro solicitará da licitante detentora do menor preço o envio da proposta comercial referida no item 5.3, com os respectivos valores adequados ao preço do lance vencedor e verificará a aceitabilidade do preço ofertado observando os seguintes critérios:
- Condições dos itens 6.5.1 a 6.5.5, e
  - Compatibilidade entre o preço ofertado e aqueles praticados no mercado, bem como a sua coerência com a execução do objeto desta licitação.
- 6.4.1 A proposta adequada deve ser encaminhada no prazo de até **02 (duas) horas** a contar da solicitação do Pregoeiro por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, na aba “ÁREA LOGADA” → “ACESSO AO SISTEMA” → “SE VOCÊ É FORNECEDOR, FAÇA LOGIN AQUI: ACESSAR” → efetuar login → marcar a modalidade de licitação → clicar em “Encaminhar Proposta Ajustada”, no quadro “Minhas Atividades”.
- 6.5 Será desclassificada a proposta que:**
- 6.5.1 Não atenda as especificações, os prazos e as condições definidos neste Edital;
- 6.5.2 Contenham vícios insanáveis;
- 6.5.3 Apresente preço ou vantagem baseados em outras propostas;
- 6.5.4 Apresente preço excessivo ou que não tenha sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela CAIXA;
- 6.5.4.1 Verificada a hipótese de preço inexecutável, o Pregoeiro concederá o direito de contraditório, solicitando que a licitante apresente nota explicativa para comprovar a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.
- 6.5.4.2 Transcorrida a etapa de lances e negociação, será considerado excessivo os **preços unitário, mensal e global** do último lance, ou da proposta comercial da licitante no caso de não haver lances, que apresentar-se superior ao máximo admitido pela CAIXA, conforme a estimativa de custos constante do Anexo I.
- 6.5.4.2.1 A aceitabilidade do preço máximo será verificada em relação ao **preço global e aos preços unitários**.
- 6.5.5 Apresente declaração de enquadramento como MPE, mas extrapole o faturamento previsto no art. 3º, inciso II da LC 123/2006, ou o limite proporcional de que trata o art.3º, § 2º, em caso de início de atividade no ano vigente, ressalvado o disposto nos §§ 9º-A, 10 e 12, do referido artigo.

- 6.6 A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 6.7 A licitante cuja proposta for desclassificada ficará impedida de participar da sessão de lances, podendo fazer sua manifestação de intenção de recurso após a divulgação do vencedor do certame, conforme item 11 deste edital.
- 6.8 No julgamento das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.
- 6.9 Se todas as propostas forem desclassificadas, o Pregoeiro poderá fixar às licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas, escoimada(s) da(s) causa(s) da desclassificação.
- 6.9.1 Neste caso, o prazo de validade das propostas será contado a partir da nova data fixada para sua apresentação.

## **7 DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES**

- 7.1 Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, na aba “ÁREA LOGADA”, clicar em “ACESSO AO SISTEMA” → escolher “SE VOCÊ É FORNECEDOR, FAÇA LOGIN AQUI: ACESSAR” → realizar login → marcar a modalidade de licitação desejada → escolher a opção “Efetuar Lances”, no dia e horário informados no preâmbulo deste edital, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, de valor correspondente ao **PREÇO GLOBAL**.
- 7.1.1 A etapa de envio de lances na sessão pública durará 10 minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance(s) ofertado(s) durante o intervalo dos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 7.1.1.1 A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de 2 minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.
- 7.1.1.2 Existindo lance durante os 2 últimos minutos da fase competitiva, o sistema eletrônico emitirá aviso na página de *Lances*, informando que o certame entrou em prorrogação automática por mais 2 minutos.
- 7.1.2 Os lances intermediários são lances iguais ou superiores, ao melhor já ofertado, porém, inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante.
- 7.1.3 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances será de **R\$ 353.000,00** (trezentos e cinquenta e três mil reais), e incidirá sobre o lance ofertado pelo próprio licitante.

- 7.1.3.1 Na hipótese de não haver novos lances durante a prorrogação automática, na forma estabelecida no item 7.1.1.1, a sessão pública será encerrada automaticamente.
- 7.1.3.2 Encerrada a etapa de lances, sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio poderá reiniciar a etapa de lances, mediante justificativa no sistema.
- 7.1.3.3 O sistema ordenará os lances em ordem crescente de acordo com o critério de julgamento de vantajosidade.
- 7.1.4 Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no sistema, sendo vedada a desistência dos lances ofertados, sujeitando o licitante às penalidades constantes no item 16 deste Edital.
- 7.1.5 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 7.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:
  - 7.2.1 no caso de lances de mesmo preço, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;
  - 7.2.2 **Os lances a serem ofertados devem corresponder ao PREÇO GLOBAL.**
- 7.3 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.
- 7.4 Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexequível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexequível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.
- 7.5 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
  - 7.5.1 A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pela licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 7.6 Após o encerramento da etapa de lances, o sistema divulgará o nome da licitante que ofertou o menor preço.
- 7.7 Caso o menor preço seja ofertado por uma MPE, o Pregoeiro abrirá a etapa de negociação em conformidade com o item 7.11.
- 7.8 Caso o menor preço não seja apresentado por uma MPE, observar-se-á o seguinte:

- 7.8.1 Se houver proposta apresentada por MPE de valor igual ou até 5% superior à melhor proposta, será oportunizado o exercício do direito de preferência à MPE.
- 7.8.1.1 O direito de preferência consiste na possibilidade de a licitante apresentar proposta de preço inferior à da empresa melhor classificada que não se enquadra como MPE.
- 7.8.2 O Pregoeiro dará início à fase para oportunizar o direito de preferência à MPE, apta a exercê-lo, em data e horários a serem informados após o encerramento da etapa de lances.
- 7.8.2.1 O novo valor proposto pela MPE deve ser apresentado no prazo máximo de 5 (cinco) minutos a contar da convocação do Pregoeiro, sob pena de perda do direito de preferência.
- 7.8.3 Havendo o exercício de preferência pela MPE, o Pregoeiro passa à etapa de negociação, em conformidade com o item 7.11, observando-se os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame.
- 7.8.4 Caso a MPE não exerça o direito de preferência ou não atenda às exigências do edital serão convocadas as demais MPE, cujas propostas se enquadrem no limite de 5% (cinco por cento) estabelecido no item 7.9.1, obedecida a ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, e assim sucessivamente.
- 7.8.5 Se houver equivalência de valores apresentados por MPE, dentre as propostas de valor até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor preço ofertada pela empresa não enquadrada como MPE, o Sistema realizará sorteio eletrônico para identificação daquela que terá preferência na apresentação de nova proposta.
- 7.9 No caso de propostas com valores iguais, não ocorrendo lances, e depois de observadas todas as exigências estabelecidas para o exercício do direito de preferência previsto neste Edital, será observada a seguinte ordem para desempate para os bens e serviços:
- I - Produzido no País;
- II - Produzido ou prestado por empresa brasileira;
- III - Produzido ou prestado por empresa que invista em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País.
- IV - Produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, com observância ao item 21.10 deste edital.
- 7.9.1 Na hipótese de persistir o empate, será realizado sorteio eletrônico em hora marcada, após comunicação aos licitantes.

- 7.10 O percentual de redução do preço proposto, decorrente dos lances, bem como do preço proposto quando do exercício dos direitos de preferência, **deve incidir de forma linear sobre os preços unitários propostos na forma deste Edital.**
- 7.11 Esgotadas as etapas anteriores, o Pregoeiro deverá **negociar** com o licitante melhor classificado para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado, sendo essa negociação realizada no campo próprio para troca de mensagens exclusivamente por meio eletrônico no endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br>, na aba “ÁREA LOGADA” → “ACESSO AO SISTEMA” → “SE VOCÊ É FORNECEDOR, FAÇA LOGIN AQUI: ACESSAR” → efetuar login → *marcar a modalidade de licitação* → clicar em “Efetuar Negociação”.
- 7.12 Se houver negociação, a licitante vencedora deverá encaminhar, na forma do item 8.7, a proposta comercial com os respectivos valores adequados ao preço negociado.
- 7.13 Se a proposta ou o lance não for aceito ou se a licitante não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, observando-se o direito de preferência estabelecido para as MPE, a sua aceitabilidade e os procedimentos de habilitação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, sendo o respectivo licitante declarado vencedor do certame.
- 7.14 O Pregoeiro poderá convocar a licitante para apresentar Nota Explicativa, detalhando a forma como foram calculados os custos, de forma a comprovar sua exequibilidade, cuja aceitação ficará condicionada à análise pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio, sobre a qual decidirá motivadamente.
- 7.14.1 Uma vez aceita a Nota Explicativa pelo Pregoeiro, a licitante assume inteira responsabilidade pelos itens de composição do preço e seus valores, para todos os efeitos, não podendo alegar provisão deficitária ou omissão com vistas à repactuação ou reequilíbrio econômico-financeiro, caso seja contratada.

## **8 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO**

- 8.1 Para fins de habilitação no certame, o licitante terá de satisfazer os requisitos abaixo e manter a documentação de habilitação no repositório de documentos localizado no Cadastro do Licitante. As instruções constam do “*Manual do fornecedor guarda da documentação de habilitação*” que pode ser obtido na plataforma do usuário, no Portal de Licitações CAIXA ou na área pública do Portal em *FAQ* e *TUTORIAIS*. Toda a gestão da documentação no repositório é de plena responsabilidade do licitante, que deve se atentar para a conferência sempre que for participar de um procedimento:
- Habilitação Jurídica;
  - Qualificação Técnica;
  - Qualificação Econômico-Financeira;
  - Regularidade Fiscal Federal e Trabalhista;

- Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

- 8.1.1 O Credenciamento do Licitante no SICAF e o cadastramento em cada nível abaixo indicado são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Qualificação Econômico-Financeira e Regularidade Fiscal Federal e Trabalhista, caso exigida:

**Nível I** – Credenciamento: nível básico e pré-requisito para o cadastramento nos demais níveis;

**Nível II** – O registro regular nesse nível supre as exigências de Habilitação jurídica prevista nos itens 8.2.1 ao 8.2.3;

**Nível III** – O registro regular nesse nível supre as exigências de regularidade fiscal em âmbito federal e trabalhista conforme definida no item 8.3;

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

**Nível VI** – O registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação Econômico-Financeira, em relação à Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/Extrajudicial e à comprovação de boa situação financeira da proponente, conforme solicitado nos itens 8.4.

- 8.1.1.1 As certidões e documentações apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo Pregoeiro.
- 8.1.2 Caso não seja possível efetuar a consulta de algum documento ou nível de cadastro no SICAF, ou na hipótese de aquele estar vencido, a licitante deverá encaminhar o(s) documento(s) vencido(s)/faltante(s) na forma do item 8.7.
- 8.1.3 A comprovação do credenciamento e cadastramento em cada nível do SICAF, dar-se-á mediante a verificação da validade dos documentos necessários, por intermédio de consulta ‘on line’ no SICAF, opção “Situação do Fornecedor”, depois de verificada a aceitabilidade da proposta.
- 8.1.4 Para fins de habilitação, a verificação pela CAIXA nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

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

- 8.2.1 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- 8.2.2 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;



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

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

**8.3 A documentação relativa à regularidade fiscal federal e trabalhista consistirá em:**

8.3.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

8.3.2 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), na forma da lei;

8.3.3 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

8.3.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, comprovada por meio de consulta à Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

8.3.4.1 Caso seja apresentada à CAIXA, por licitante ou cidadão interessado, Certidão Positiva expedida posteriormente àquela apresentada quando da habilitação, será concedido ao licitante o prazo de 05 (cinco) dias úteis para regularização, sob pena de inabilitação.

8.3.5 A MPE que se declarar como tal, nos termos do Art. 3º da LC nº 123/06 e seu § 4º, deverá apresentar os documentos relativos à regularidade fiscal ainda que contenham restrição.

8.3.5.1 Na situação supra, será assegurado à MPE declarada vencedora, o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, a pedido da interessada e a critério da CAIXA, para comprovar a sua regularidade fiscal.

**8.4 A documentação relativa à qualificação econômico-financeira consistirá em:**

8.4.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/extrajudicial expedida pelo cartório distribuidor da Justiça Comum Estadual da sede da pessoa jurídica, com validade expressa no próprio documento ou, no caso de omissão, que tenha sido expedida, no máximo, há 30 (trinta) dias;

8.4.2 Comprovação da boa situação financeira da empresa, baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo,

cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- 8.4.2.1 O licitante credenciado e cadastrado no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF terá sua qualificação econômico-financeira avaliada por meio dos índices econômicos registrados no sistema.
- 8.4.3 A empresa que apresentar resultado igual ou menor que 01 (um) em qualquer dos índices relativos à boa situação financeira (LG – Liquidez Geral; LC – Liquidez Corrente; SG – Solvência Geral), deverá comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a **R\$ 3.534.457,75** (três milhões, quinhentos e trinta e quatro mil, quatrocentos e cinquenta e sete reais e setenta e cinco centavos), o equivalente a **5%** (cinco por cento) do valor GLOBAL estimado.
- 8.4.3.1 O patrimônio líquido exigido acima será calculado por meio da fórmula seguinte, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:  
Patrimônio Líquido = Ativo Total – Passivo Total (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)
- 8.4.3.1.1 Para a licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o patrimônio líquido exigido acima será obtido a partir das informações do balanço da empresa, registrado no referido Sistema, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei.
- 8.4.3.2 Na impossibilidade da obtenção no SICAF dos índices econômicos e das informações necessárias ao cálculo do patrimônio líquido, a licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, já exigíveis na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, na forma do item abaixo.
- 8.4.3.3 São considerados aceitos na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentadas:
- 8.4.3.3.1 Publicado em Diário Oficial; ou
- 8.4.3.3.2 Publicado em jornal, ou

8.4.3.3.3 Por cópia ou fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou

8.4.3.3.4 Por cópia ou fotocópia do Livro Diário, devidamente autenticada na junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, ou outro órgão equivalente inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento.

8.4.3.3.5 Registrado no SPED – Sistema de Público de Escrituração Digital e/ou na ECD - Escrituração Contábil Digital, nos termos do Decreto nº 6.022 de 22/01/2007 e da Instrução Normativa RFB nº 2003 de 18/01/2021 e alterações.

8.4.3.3.5.1 Sendo apresentados o Balanço Patrimonial e a Demonstrações Contábeis na forma do subitem 8.4.3.5.5 o licitante deverá apresentar termo de autenticação digital na Junta Comercial respectiva ou outro documento que possibilite a comprovação dos documentos em site público.

8.4.4 As entidades Sem Fins Lucrativos estão dispensadas da apresentação da documentação referente à Qualificação Econômico-Financeira.

8.4.5 O licitante enquadrado como microempreendedor individual - MEI está dispensado da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

**8.5 A qualificação técnica será comprovada mediante a apresentação dos seguintes documentos:**

8.5.1 A qualificação técnica da licitante será comprovada mediante apresentação de atestados e/ou certidões / declarações, fornecidas por pessoas jurídicas de direito público e/ou privado, comprovando ter desempenhado, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidade e prazos com o objeto desta licitação, conforme descrito no Termo de Referência.

8.5.2 Quando emitidos por pessoas jurídicas, serão considerados válidos os atestados / certidões / declarações emitidas por instituições financeiras autorizadas a operar pelo BACEN no Sistema Financeiro Nacional classificadas no segmento S1, bem como por Portos, Aeroportos, Rodovias – ou por suas concessionárias – e Órgãos Públicos.

8.5.3 Para fins de compatibilidade serão considerados os atestados / certidões / declarações que comprovem o fornecimento/prestação do escopo abaixo, em território Nacional:

8.5.3.1 Possuir experiência no fornecimento, instalação, configuração e suporte técnico de software de integração com CFTV, sistema de alarme ou gerador de neblina.

- 8.5.3.2 Possuir experiência na instalação, manutenção ou configuração de soluções de segurança física, contemplando uma das 3 hipóteses seguintes:
- 8.5.3.3 Solução integradora (software) com integração de 5% (cinco por cento) referente ao quantitativo total de gravadores de CFTV e Centrais de Alarme informados no Anexo I-B.
- 8.5.3.4 Solução integradora (software) com integração de 5% (cinco por cento) referente ao quantitativo total de centrais de alarme e geradores de neblina informados no Anexo I-B.
- 8.5.3.5 Solução integradora (software) com integração de 5% (cinco por cento) referente ao quantitativo total de geradores de neblina e Centrais de Alarme informados no Anexo I-B.
- 8.5.3.6 Instalação, manutenção ou configuração de solução integradora combinada com, no mínimo, 2 dos subsistemas abrangidos no âmbito desta contratação (CFTV, sistema de alarme monitorado, sistema de resposta com gerador de neblina), em quantitativo de imóveis de clientes pessoas jurídicas, equivalentes a 5% (cinco por cento) do quantitativo de Unidades informados pela CAIXA.
- 8.5.3.7 Volumetria a ser comprovada:

<b>EQUIPAMENTO</b>	<b>5%</b>
<b>CFTV</b>	4.140
<b>ALARME</b>	225
<b>GN</b>	575
<b>CFTV e ALARME</b>	4.365
<b>CFTV e GN</b>	4.715
<b>ALARME e GN</b>	800
<b>UNIDADES</b>	211

- 8.5.4 O(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) devem ser apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante.
- 8.5.5 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser apresentados, inicialmente, com tradução livre.
- 8.5.5.1 Para fins de assinatura do contrato, os documentos de habilitação escritos em língua estrangeira devem ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado, devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 8.5.5.1.1 Quando os documentos forem de procedência estrangeira e emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

- 8.5.5.2 Para os documentos públicos estrangeiros não se aplica a exigência de legalização consular, ou seja, o reconhecimento de assinatura ou autenticação pela autoridade consular ou diplomática, sendo exigida tão-somente a aposição de Apostila que consiste em anotação, selo ou carimbo dado pela autoridade competente do país de onde o documento é originário, nos termos do Decreto nº 8.660, de 29 de Janeiro de 2016.
- 8.6 O cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal será suprido pela declaração do licitante de que não possui em seu quadro permanente menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos.
- 8.6.1 A declaração deverá ser firmada eletronicamente pela licitante por meio do aceite do Termo de Responsabilidade, quando do seu credenciamento, na forma do item 3.
- 8.7 Os documentos necessários para habilitação neste certame são os seguintes:
- 8.7.1 Para licitante credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF:
- a) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
  - b) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
  - c) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (ANEXO V);
  - d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
  - e) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Socioambiental (ANEXO VI).
- 8.7.2 Para licitante NÃO credenciada e NÃO cadastrada em cada nível do SICAF:
- a) Documentação relativa a Habilitação jurídica;
  - b) Documentação relativa à qualificação econômico-financeira;
  - c) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
  - d) Documentação relativa à regularidade fiscal federal;
  - e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
  - f) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
  - g) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (ANEXO V);
  - h) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Socioambiental (ANEXO VI).
- 8.7.3 Os documentos de habilitação deverão ser enviados, impreterivelmente, no mesmo momento do envio das propostas comerciais. Para tanto, a documentação deverá ser vinculada ao certame, pelo ícone ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO/VINCULAR DOCUMENTAÇÃO, localizado na área logada do fornecedor.
- 8.7.3.1 A proposta e a documentação vinculada ficam disponíveis na coluna PROPOSTA/DOCUMENTAÇÃO, após vincular toda a documentação exigida,

confira e, para confirmar a participação no item, acione o botão CONCLUIR/ENVIAR.

- 8.7.3.2 O Pregoeiro, mediante decisão fundamentada, registrada em ata, poderá promover diligência para a complementação de informações necessárias que atestem condição de habilitação preexistente à abertura da sessão pública do certame, isto é, poderá requerer documento(s), que não altere(m) ou modifique(m) aquele(s) anteriormente encaminhado(s), garantindo-se a transparência e a isonomia aos demais licitantes.
- 8.8 Serão aceitos como autênticos os documentos do licitante vencedor enviados pelo Portal Licitações CAIXA, mediante envio do Anexo VII - DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE assinado.
- 8.8.1 O Pregoeiro poderá exigir para conferência a apresentação do documento em cópia autenticada, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original, caso exista dúvida a respeito da autenticidade do documento.
- 8.8.2 Os documentos que exigem assinatura podem ser assinados na forma do subitem 21.13 ou por assinatura física.
- 8.8.2.1 Em caso de dúvidas quanto a sua autenticidade/autoria dos documentos com assinatura física, o Pregoeiro também poderá exigí-los a sua apresentação com firma reconhecida em cartório.
- 8.8.3 A entrega de documentos na forma física, caso necessária, deve ser no endereço da CECOT/BR – SBS Quadra 01, Lote 2, Bloco L, Matriz III (antigo Edifício Filial), 7º Andar, Asa Sul, Brasília/DF – CEP 70.070-110, no prazo de **até 3 (três) dias úteis**, após a publicação da ata da sessão pública ou após solicitação do Pregoeiro.

## **9 DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO**

- 9.1 Encerrada a fase de julgamento e classificação das propostas, o Pregoeiro verificará, caso a licitante vencedora seja uma MPE e tenha utilizado o direito de preferência previsto no item 7.8.1, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela empresa, relativas ao seu último exercício, já é suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido, previsto no art. 3º, inciso II, da LC 123/2006, como condição para o benefício concedido à MPE.
- 9.1.1 A consulta também abrangerá o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias recebidas pela MPE, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o art. 3º, §§ 9º-A, 10 e 12, da LC 123/2006.
- 9.1.2 A referida verificação será feita mediante consulta ao Portal da Transparência no endereço eletrônico [www.portaltransparencia.gov.br](http://www.portaltransparencia.gov.br). Em Consulte pessoa jurídica → digite nome ou CNPJ → clicar em recursos recebidos.



- 9.1.3 A pessoa jurídica vencedora com utilização do direito de preferência, que extrapolar o faturamento máximo permitido, perderá o direito ao tratamento diferenciado, sendo examinadas as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, conforme item 7.13.
- 9.2 O Pregoeiro efetuará a consulta *on line* ao SICAF, para verificação da situação da licitante credenciada e cadastrada em cada nível do Sistema, se for o caso, ocasião que será impressa e rubricada pelo Pregoeiro a Declaração de “Situação do Fornecedor”.
- 9.2.1 Nesse mesmo ato o Pregoeiro verificará o atendimento das condições de habilitação da licitante vencedora, mediante a análise da documentação encaminhada na forma do item 8.7.
- 9.3 É assegurado à licitante o envio de documentos complementares destinados a atualizar a validade daqueles com prazo expirado, ou para fins de confirmação de informações, sendo vedada a inclusão de novos documentos que deveriam ser encaminhados até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 9.3.1 O prazo para envio da documentação complementar será de **02:00 (duas) horas** a contar da solicitação pelo pregoeiro por meio do sistema.
- 9.4 Será assegurado à MPE que apresentar alguma restrição na sua documentação fiscal, o prazo de **5 (cinco) dias úteis** para a necessária regularização, prorrogável por igual período, a pedido da interessada e a critério do Pregoeiro.
- 9.4.1 A contagem do prazo acima será iniciada a partir do momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, mediante comunicação eletrônica a todos os participantes.
- 9.4.2 Nessa circunstância, considerando a necessidade de comprovação da regularidade fiscal no prazo legal, a declaração do vencedor será feita em caráter provisório, e somente será confirmada após a verificação da regularidade fiscal.
- 9.4.3 A não-regularização da documentação fiscal da MPE no prazo previsto no item 10.4, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado à CAIXA convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.
- 9.5 A fim de verificar se existe restrição da licitante ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:
- Ao CEIS/CNEP/CEPIM - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/Cadastro Nacional de Empresas Punidas/ Cadastro de Entidades Privadas Sem Fins Lucrativos Impedidas, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;

- Ao CNCIA – Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92, constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – [www.cnj.jus.br/](http://www.cnj.jus.br/), em “Sistemas e Serviços” → “Cadastro Improbidade Administrativa” → “Consultar Requerido / Condenação: Retorna os requeridos cadastrados nos sistema, podendo-se detalhar as suas respectivas condenações”, selecionar esfera “Todos(as)”,

- Ao SICOW – Sistema interno da CAIXA, que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com esta Empresa Pública.

9.6 Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o vencedor da licitação, iniciando-se a contagem do prazo para a intenção de recursos.

#### **9.7 Não será habilitada a empresa que:**

9.7.1 Esteja com algum documento vencido no SICAF, caso não tenha sido exercida a faculdade prevista no item 9.3 e ressalvada a possibilidade de regularização da documentação fiscal da MPE, na forma do item 9.4;

9.7.3 Esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;

9.7.4 Deixe de apresentar a documentação solicitada, apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital;

9.8 Se o licitante desatender às exigências do item 8 ou se enquadrar nas hipóteses do item 9.7, será inabilitado e o Pregoeiro examinará as condições de habilitação dos demais proponentes, na ordem de classificação, sucessivamente até que um licitante atenda plenamente às exigências do edital.

9.9 No julgamento da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos habilitatórios e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação.

#### **10 DA APRESENTAÇÃO DE AMOSTRA**

10.1 Quando solicitado, a licitante deverá apresentar à GESEP – GN Segurança Empresarial – SAUS QUADRA 3 BLC E E 4 AND MATRIZ II, ASA SUL, 01 (uma) solução integradora dos equipamentos de segurança em até **30 (dias) dias corridos**.

10.1.1 A CAIXA utilizará a(s) amostra(s) apresentada(s) para avaliação de suas especificações com as exigências deste Edital, bem como para confronto de sua qualidade com a dos materiais que vierem a ser fornecidos futuramente,

sendo admissíveis eventuais estragos no material, oriundos da análise, não cabendo à proponente qualquer valor a título de ressarcimento.

- 10.2 As amostras devem ser identificadas com o nome do fornecedor e demais informações referentes à licitação, e entregues aos cuidados do(s) empregado(s) indicado(s) pela CAIXA.
- 10.3 Em caso de reprovação da amostra, será concedido prazo de até **15 (quinze) dias corridos** para ajustes e reapresentação.
- 10.4 A amostra que for submetida à análise será devolvida no estado em que se encontrar sem ônus para a CAIXA.
- 10.5 A adjudicação do objeto ficará condicionada a aprovação das amostras.
- 10.6 A licitante que não entregar a(s) amostra(s), ou entregar fora do prazo estabelecido neste Edital, terá sua proposta desclassificada, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, conforme item 16 deste edital.
- 10.7 Durante a vigência do contrato, a CAIXA se reserva o direito de fazer avaliações do material fornecido, a fim de verificar a conformidade destes, sem ônus à contratada.
- 10.8 Essas avaliações serão realizadas com a mesma metodologia utilizada para análise dos protótipos/amostras.
- 10.9 É facultado aos licitantes o acompanhamento da avaliação feita pela CAIXA, devendo a licitante interessada fazer requisição formal para tanto pelo e-mail [cecot29@caixa.gov.br](mailto:cecot29@caixa.gov.br).
- 10.10 A fase de amostra poderá ser dispensada caso o bem/serviço já tenha sido homologado pela CAIXA e as especificações do objeto sejam idênticas as da presente licitação.

## **11 DOS RECURSOS**

- 11.1 Após a divulgação do(s) licitante(s) vencedor(es), será disponibilizado interregno de tempo para o licitante interessado se manifestar, motivadamente, sobre a intenção de recorrer contra o resultado do certame, devendo, obrigatoriamente, ser registrada a síntese de suas razões no formulário eletrônico disponibilizado no endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br>, na aba “ÁREA LOGADA” → “ACESSO AO SISTEMA” → “SE VOCÊ É FORNECEDOR, FAÇA LOGIN AQUI: ACESSAR” → efetuar login → marcar a modalidade de licitação → clicar em “Intenção de Recurso”, localizada na aba “Minhas Atividades”, clicar em “Incluir Intenção de Recurso”, inserir a descrição da intenção de recurso e clicar em “ENVIAR”, no prazo de até **30 (trinta) minutos**, a partir da comunicação pelo sistema.
- 11.1.1 A recorrente que tiver sua manifestação de intenção de recurso aceita pelo Pregoeiro será concedido o prazo de **3 (três) dias úteis** para apresentar Razões de Recurso, facultando-se às demais licitantes a oportunidade de

apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

- 11.1.2 Os recursos e contrarrazões somente poderão ser encaminhados por meio eletrônico, no endereço citado no item 11.1.
- 11.1.3 Os recursos e contrarrazões redigidos pelas licitantes deverão ser copiados e colados no campo específico do [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br) → “Área do Licitante” → “Acesso ao Sistema” → “Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar” → “Contrarrazão” localizada no quadro “Outras Ações”.
- 11.2 A falta de manifestação motivada da licitante, no prazo estabelecido no item 11.1, importará a decadência do direito de recurso, ficando o Pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.
- 11.3 Qualquer recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo, salvo nos casos de habilitação ou inabilitação do licitante ou julgamento das propostas, podendo a autoridade competente, motivadamente e presente as razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.
- 11.4 O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 11.5 Decidido(s) o(s) recurso(s), e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto à licitante vencedora.
- 11.6 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação por e-mail.

## **12 DA HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO**

- 12.1 À vista do relatório do Pregoeiro, o resultado da licitação será submetido à consideração da autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação.
- 12.2 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital e da proposta vencedora, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital (Anexo IV).
- 12.3 Fica impedida de ser contratada a licitante que se enquadre em qualquer das situações mencionadas nos itens 2.3.
- 12.4 A licitante que for declarada vencedora da licitação e que não for cadastrada no SICAF deverá providenciar o cadastramento e habilitação no referido sistema, nos níveis I, II, III e VI, como condição para assinatura do contrato.
- 12.5 No ato da assinatura do instrumento contratual, a licitante vencedora deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo, anexada após a minuta de Contrato (Anexo IV).

- 12.6 Caso a licitante vencedora seja MPE optante pelo Simples Nacional, para obter o benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, deverá firmar, no ato da assinatura do contrato, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional – Anexo IV da IN RFB 1.244/2012, que consta anexada ao final da minuta de contrato (Anexo IV).
- 12.7 A assinatura do contrato pela adjudicatária dar-se-á no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de sua convocação pela CAIXA.
- 12.7.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período.
- 12.7.1.1 Em situações excepcionais e a critério da CAIXA, poderá ser admitida a dilação do prazo de prorrogação, desde que devidamente formalizado e justificado pela adjudicatária.
- 12.7.1.2 A convocação será encaminhada ao licitante vencedor por e-mail, no endereço cadastrado no site da CAIXA.
- 12.7.2 A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no item 16 deste Edital.
- 12.8 Quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidas, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, a CAIXA poderá convocar as licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação, observados os direitos de preferência previstos neste Edital, para depois de comprovados os requisitos habilitatórios negociar os preços e se acordado, tomar os demais procedimentos para contratação.
- 12.9 Poderá a licitante ser desclassificada até a contratação, se a CAIXA tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente que desabone sua regularidade fiscal federal, trabalhista, jurídica, qualificação técnica e/ou econômico-financeira.
- 12.9.1 Neste caso, será efetuada a convocação das licitantes remanescentes, na ordem de classificação, em conformidade com o disposto no item 12.8.

### **13 DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

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

### **14 DA GARANTIA CONTRATUAL**

- 14.1 O vencedor da licitação prestará garantia de execução do contrato, equivalente a **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato.

14.2 A garantia deverá ser prestada em uma das modalidades abaixo, devendo o respectivo comprovante ser apresentado à CAIXA, como condição para assinatura do contrato:

14.2.1 **Caução em dinheiro;**

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

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

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

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

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

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

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

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

14.2.3 A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena



execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

14.2.3.1 Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

- a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art.129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);
- b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias, devendo ser tempestivamente renovada se estendida ou prorrogada essa vigência, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do contrato;
- c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
- d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 - Novo Código Civil;
- e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no item 15.6 deste Edital;
- f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
- g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
- h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

14.3 A não apresentação do comprovante da garantia no ato da assinatura do contrato configura a recusa em assinar o contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando a licitante às sanções administrativas cabíveis.

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

14.5 A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

14.6 A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores, ou quando houver

alteração contratual que implique aumento do valor contratado, de modo que corresponda a **5% (cinco por cento)** do valor global contratado.

- 14.7 A qualquer tempo, mediante prévia solicitação à CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste Edital.

## **15 DA FORMA DE PAGAMENTO**

- 15.1 A CAIXA, após o fornecimento e exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à contratada, de acordo com as condições estabelecidas na minuta de contrato (Anexo IV).

## **16 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

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

- 16.1.1 A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados na Minuta de Contrato.

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

- 16.2 Ficarão impedidas de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, o licitante que incorrer em alguma das seguintes hipóteses:

- I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.
- IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- VI Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- VII Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- VIII Não manter a proposta;
- IX Falhar ou fraudar na execução do contrato;

X Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.

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

16.4 As sanções previstas nos incisos II e III poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso I.

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

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

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

## **17 DOS ILÍCITOS PENAIS**

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

## **18 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

18.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no SAP nº 8000019015 e item de acompanhamento nº 3103-04.

## **19 DO ADIAMENTO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO**

19.1 A CAIXA poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para recebimento das propostas, sem que caiba às licitantes quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.

19.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as licitantes não terão direito à indenização, ressalvado o

direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

## **20 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 20.1 O contrato a ser firmado terá duração de **48 (quarenta e oito) meses** podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da Contratada, por períodos sucessivos, até o limite permitido na Lei nº 13.303/2016.

## **21 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 21.1 A participação na presente licitação implica a concordância, por parte da licitante, com todos os termos e condições deste Edital e Anexos.
- 21.2 As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas e lances.
- 21.3 Não será permitida a utilização do malote da CAIXA para envio dos documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja(m) a(s) indicada(s) na forma deste edital.
- 21.4 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.
- 21.5 Somente serão aceitos as propostas e os lances encaminhados pelo sistema eletrônico, conforme informação no preâmbulo deste Edital.
- 21.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando explicitamente disposto em contrário.
- 21.7 Só se iniciam e vencem os prazos, incluindo horário, referidos neste Edital, em dia de expediente na CAIXA, na localidade na qual se sedia a unidade promotora do certame – CECOT/BR, em Brasília/DF.
- 21.8 É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade superior da CAIXA, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta.
- 21.9 Ao final da sessão, o sistema eletrônico divulgará ata circunstanciada, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do pregão.
- 21.10 As licitantes que usufruíram da preferência disposta no item 7.9, inciso IV, deverão cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação.

- 21.11 No caso de retificação do Edital que não implique a sua republicação, o credenciamento e propostas porventura encaminhadas continuam válidos.
- 21.11.1 Havendo republicação do edital, as propostas porventura encaminhadas serão canceladas, permanecendo válido apenas o credenciamento da(s) licitante(s).
- 21.12 É de responsabilidade da licitante o acompanhamento do processo pelo site da CAIXA, no endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br>.
- 21.13 É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica dos documentos apresentados para participação neste certame, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira –ICP Brasil ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

## **22 DA ARBITRAGEM**

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

## **23 DO FORO**

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

Brasília/DF, 22 de novembro de 2023.

LORENA NASCIMENTO DOS SANTOS.  
Pregoeiro(a)

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

- 1.1. Fornecimento de solução integradora dos equipamentos de segurança, em infraestrutura de nuvem pública, com a gestão, acionamento e tratamento de informações de segurança e realização da integração nas unidades da CAIXA, incluindo a cessão de direito de uso do software, hardwares (quando essencial para o funcionamento da solução) e soluções de middleware (integradores).
- 1.2. Serão integrados, primeiramente, os subsistemas: alarme contra intrusão – que atualmente é contratado como locação, de empresas prestadoras – bem como CFTV – composto de câmeras e gravadores analógicos e digitais, e o sistema de resposta – composto por geradores de neblina, placas de comando, sirenes, sensores de detecção e iluminação estroboscópica.
- 1.3. O objeto de contratação deve contemplar ainda a disponibilização segregada dos ambientes tecnológicos de desenvolvimento, piloto, produção e de homologação, serviços de parametrização e configuração inicial da ferramenta, incluindo as integrações com os equipamentos da CAIXA, suporte tecnológico e sustentação, e serviços de customização e integrações sob demanda, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, conforme termos e condições estabelecidos neste documento e anexos.
- 1.4. O ambiente piloto será utilizado para avaliar a escalabilidade de novas versões, antes da expansão nacional do sistema, e deverá permitir o cadastro de Unidades de forma temporária, para execução dos testes, devendo, ainda, permitir a posterior migração para o ambiente nacional de produção.
- 1.5. A solução implantada fará parte da estratégia de monitoramento integrado de segurança para realização do monitoramento de ambientes e intervenções à distância no aparato de segurança nas unidades da CAIXA, ampliando os mecanismos de controle do risco operacional para as pessoas e ambientes. A sua utilização será feita nas centrais de monitoramento próprio da Instituição.



ITEM	ESPECIFICAÇÕES
1	ANEXO I-A - REQUISITOS NEGOCIAIS
2	ANEXO I-B - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
3	ANEXO I-C - REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA SOLUÇÃO EM NUVEM
4	ANEXO I-D - QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
5	ANEXO I-E - REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO
6	ANEXO I-F - FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO
7	ANEXO I-G - PADRÃO TECNOLÓGICO
8	ANEXO I-H - CATÁLOGO DE SERVIÇOS SOB DEMANDA-DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE NOVAS FUNCIONALIDADES E NOVAS INTEGRAÇÕES
9	ANEXO I-I - PLANO DE SUSTENTAÇÃO
10	ANEXO I-J – NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES
11	ANEXO I-K – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE
12	ANEXO I-L – GRAU DE CRITICIDADE
13	ANEXO I-M – TERMO DE CIÊNCIA DA PRSAC
14	ANEXO I-N – AVALIAÇÃO QUALITATIVA
15	ANEXO I-O – RELAÇÃO SIMPLIFICADA DE UNIDADES
16	ANEXO I-P – RELAÇÃO DE HARDWARES NECESSÁRIOS À FERRAMENTA DE INTEGRAÇÃO (MIDDLEWARE)
17	ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

## 2. GLOSSÁRIO

- CMO – Central de Monitoramento ou Central - é um espaço físico especialmente projetado, estruturado e dedicado para se realizar o monitoramento de ambientes, recendo, analisando e tratando os dados fornecidos de sistemas disponíveis e intervindo quando necessário.
- PA – Ponto de atendimento, termo genérico para se referir a uma Agência ou um Posto bancário de atendimento (PAB).

- SNC – Sala de atendimento não contígua – local onde são dispostos caixas eletrônicos para atendimento ao público e que não estão conexos a uma determinada agência.
- SAA – Sala de autoatendimento – local onde são dispostos caixas eletrônicos para atendimento ao público e que estão conexos a uma determinada agência.
- Unidade – Forma genérica para determinar os imóveis próprios ou de uso pela CAIXA.
- Evento – É qualquer sinal eletrônico enviado pelos sistemas de segurança interligados à CMO, através do qual pode-se interpretar que houve um acontecimento relevante em um ambiente monitorado.
- Fato gerador – Ação ou ocorrência que originou um evento relevante para o monitoramento patrimonial.
- Ocorrência – É qualquer fato ou conjunto de fatores indesejados e negativos, que quando acontecem podem comprometer a segurança da organização de empregados, clientes ou colaboradores.
- Incidente – É o registro de informações, referente ao tratamento de uma determinada ocorrência, que servirá para consulta posterior ou para fins de relatório.
- Incidente de segurança – É o registro de informações referentes a qualquer ocorrência que seja relevante para a segurança patrimonial ou incolumidade física de empregados, clientes ou colaboradores.
- Incidente sistêmico – É o registro de informações referentes a qualquer problema que seja relevante para o funcionamento de equipamentos e sistemas em uso ou monitorados pela CMO.
- Rotina – Sequência predeterminada de instruções ou de etapas na realização de uma tarefa ou atividade.
- Tarefa – É um trabalho que deve ser realizado pelo profissional dentro de um prazo determinado. Está vinculada aos objetivos e às regras da empresa.
- Equipamento – forma genérica para tratar de quaisquer dispositivos que sejam relevantes para o monitoramento de ambientes.
- Canal – É a porta de acesso dos equipamentos onde é possível conectar um outro dispositivo para acessar entrada e saída de dados que podem ser interpretados por um sistema computacional (software).
- CFTV – Circuito Fechado de TV – solução composta por câmeras e gravadores de vídeo (do tipo digital ou IP).
- PTZ – Abreviação de “*Pan Tilt Zoom*”.
- PAN – Abreviação da palavra *Panning* que significa panorama em português.

- Tilt – Palavra inglesa que significa Inclinação em português.
- Zoom – Palavra inglesa que significa ampliação em português.
- Câmera PTZ – É uma câmera com possibilidades diversas de movimentação no sentido vertical e horizontal, forte em distância e aproximação focal e com flexibilidade total para imagens panorâmicas e ângulos diferenciados.
- GPRS – Sigla de General Packet Radio Services, ou Serviços Gerais de Pacote por Rádio. GPRS é uma tecnologia que tem o objetivo de aumentar as taxas de transferência de dados entre celulares, facilitando a comunicação e o acesso a redes.

### **3. DA AVALIAÇÃO DE AMOSTRAS**

#### **3.1. Das condições para adjudicação do objeto**

3.1.1. Como critério de classificação, e condição para a adjudicação do objeto, a empresa licitante deverá ofertar amostra para avaliação por equipe técnica em laboratório ou ambiente definido pela CAIXA, ou, a critério exclusivo desta, apresentar laudo de laboratório acreditado por qualquer entidade nacional ou internacional que ateste as características e pré-requisitos definidos pela CONTRATANTE, visando atestar o cumprimento total das funcionalidades da solução, características de software, segurança e rede exigidas neste Anexo.

3.1.2. Em ambos os casos, a solicitação será formalmente encaminhada pela Unidade licitante após o julgamento da fase de habilitação.

3.2. A avaliação de amostra será etapa condicionante para a adjudicação do objeto no certame.

3.3. A avaliação da amostra poderá, a critério exclusivo da CAIXA, ser dispensada, se forem ofertados equipamentos de mesma marca e modelo já homologados em Pregões anteriores cujas especificações técnicas dos equipamentos sejam idênticas.

3.4. A amostra deverá ser composta dos equipamentos e acessórios físicos e lógicos que integram a solução, que devem atender às especificações técnicas contidas neste documento, incluindo os requisitos dispostos no anexo I-N – AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA SOLUÇÃO, bem como, estar elencadas na proposta comercial apresentada pela empresa licitante.

3.4.1. Caso algum item acessório apresentado pela empresa, que não conste explicitamente nas especificações técnicas e nem na proposta comercial, cujo entendimento da CAIXA, para fins de avaliação, for no sentido de que não é um vício insanável que prejudica a aceitação da amostra, poderá ser aceita na fase de avaliação. No entanto, tais componentes deverão ser obrigatoriamente fornecidos quando da instalação da solução nas Unidades atendidas, sem ônus adicional à CAIXA e sob pena de prejuízo de recebimento da obrigação contratual, bem como, sob pena de aplicação das penalizações previstas no contrato por inexecução contratual.

- 3.5. Todas as despesas e providências decorrentes para testes, mão-de-obra, transporte, seguro, bem como quaisquer outras de ordem material, que se fizerem necessárias ao cumprimento das cláusulas do edital, serão de inteira responsabilidade da empresa licitante, não cabendo à CAIXA quaisquer ônus adicionais.
- 3.6. A empresa licitante deve apresentar os seguintes documentos:
- Declaração de que todos os equipamentos, produtos, peças e acessórios físicos ofertados e necessários à execução contratual, são novos e de primeiro uso.
  - Declaração de que, caso qualquer item apresentado na proposta comercial esteja em listas de “end of sale”, “end of support” ou “end of life” a partir daquela data, ou seja, em processo de descontinuação de comercialização pela fabricante, a empresa licitante providenciará a substituição de todos os itens descontinuados por item de qualidade equivalente ou superior indicada pelo próprio fabricante originário do item, sem ônus adicional à CAIXA.
  - Catálogo, manuais e datasheet originais dos respectivos fabricantes de cada item componente, que contenham as características técnicas exigidas nas especificações técnicas, bem como, respectivas API, DLL, Codecs, softwares e respectivas versões, etc. que se fizerem necessários para o funcionamento da solução.
- 3.6.1. A empresa licitante deverá apresentar, ainda, declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante de cada item ofertado, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento aos requisitos conforme constantes na especificação técnica da CAIXA.
- 3.6.2. Caso as informações sejam originalmente em língua estrangeira, deverão ser apresentadas as cópias traduzidas para português.
- 3.6.3. A empresa licitante deve apresentar certificado emitido pelos órgãos Reguladores Nacionais ou Internacionais, conforme o caso, válidos no momento da apresentação da proposta comercial no certame, para todos os itens constantes nas especificações técnicas e na proposta comercial, cuja certificação seja obrigatória segundo normatização daquele Órgão Regulador.
- 3.7. Durante o período de vigência, a CONTRATADA deve manter as certidões válidas e apresentá-las sempre que solicitado pela CAIXA. Deve ser apresentada documentação dos respectivos fabricantes, que demonstre claramente a marca e modelo dos itens ofertados, equivalentes aos indicados na proposta comercial, de modo que não deve deixar dúvidas quanto ao código ou modelo dos itens ofertados de acordo com suas características físicas e de funcionalidade. Ou seja, a documentação referente a cada item ofertado na proposta comercial deverá ser expressamente identificável pela equipe técnica da CAIXA, com relação às marcas e aos modelos específicos ofertados na proposta comercial.
- 3.7.1. Em caso de descontinuidade da certificação ou da fabricação do equipamento, a empresa deverá substituir o equipamento descontinuado por outro equipamento com as mesmas características técnicas ou com características

- superiores, devendo também apresentar a respectiva certificação já emitida pelo Órgão Regulador nacional, quando for o caso.
- 3.7.2. Neste caso, a substituição ocorrerá conforme o prazo acordado entre as partes, sem ônus adicional à CAIXA e após a homologação desta sobre o novo item apresentado pela CONTRATADA.
- 3.8. A CAIXA poderá, a qualquer tempo, solicitar informações complementares para comprovação das características dos equipamentos e soluções ofertadas.
- 3.9. Após a comunicação formal, a empresa licitante, além das documentações exigidas, deverá encaminhar, instalar e configurar a amostra ofertada para avaliação, no local, horário e conforme prazos definidos pela Área de Segurança Física da CAIXA. Os prazos poderão ser prorrogados a critério exclusivo da CAIXA.
- 3.10. A CAIXA disponibilizará a infraestrutura para conexão da solução ofertada pela empresa licitante à rede CAIXA (quando for o caso) e à rede elétrica, cabendo a esta, contudo, informar previamente à aquela quaisquer condições específicas necessárias que necessitem ser disponibilizadas para o funcionamento da amostra.
- 3.11. A avaliação de amostra prescinde obrigatoriamente da verificação técnica de todo o conjunto do sistema integrante da proposta comercial apresentada pela Licitante, a ser realizada pela Área de Segurança da CAIXA, da qual resultará parecer pela aprovação acerca do atendimento às especificações técnicas descritas neste documento, conforme anexo I-N – AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA SOLUÇÃO, garantindo-se à Licitante, em caso de desqualificação da solução ofertada, direito de resposta proporcional.
- 3.11.1. Integra a avaliação técnica, a análise da compatibilidade dos itens e acessórios apresentados na proposta comercial assim como da respectiva documentação (manuais, catálogos, certificados, declarações, dentre outros) que sejam aptos a comprovação do atendimento integral às especificações descritas pela CAIXA.
- 3.11.2. A empresa deverá informar, na proposta comercial, as marcas e modelos exatos dos itens componentes da solução e que serão ofertados, bem como links – quando disponíveis - para as páginas de internet do site dos respectivos fabricantes, onde a autenticidade da documentação técnica apresentada possa ser validada pela equipe técnica CAIXA.
- 3.11.3. Integra ainda, esta etapa, a avaliação sobre o atendimento da qualificação técnica, caso não tenha sido realizada em fase anterior e, neste caso, a empresa deverá apresentar a documentação conforme os requisitos e condições exigidas pela CAIXA.
- 3.12. A critério exclusivo da CAIXA, em razão do espaço físico, restrições de segurança física, garantia da preservação de sigilo sobre informações estratégicas e de operação de processos internos críticos, bem como em razão de outras medidas restritivas, inclusive sanitárias, a avaliação de amostra poderá ser realizada estritamente com a participação dos representantes da empresa licitante que ofertar a amostra.
- 3.13. A empresa licitante que ofertou a amostra poderá disponibilizar até 6 representantes / técnicos para manuseio e apresentação da amostra e as

empresas interessadas em acompanhar a avaliação da amostra poderão disponibilizar até 02 representantes por empresa.

- 3.14. A manifestação durante a avaliação é permitida somente aos representantes da CAIXA e aos representantes das empresas licitante que ofertou a amostra, de modo que os representantes das demais empresas somente poderão se manifestar posteriormente, em mensagem encaminhada à Área licitante.
- 3.15. Sob critério da CAIXA, a amostra poderá permanecer instalada para análises complementares, até a conclusão final e, somente após o relatório conclusivo sobre esta etapa, a empresa licitante será autorizada a efetuar seu recolhimento.
- 3.16. O resultado da avaliação da amostra será emitido pela CAIXA após a conclusão definitiva da avaliação e encaminhada para o Pregoeiro, podendo ser solicitada a apresentação do Parecer respectivo a qualquer empresa licitante durante a realização do certame.
- 3.16.1. Será desclassificada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, inclusive a de suspensão temporária de licitar e contratar com a CAIXA, a empresa licitante que não entregar ou não instalar a amostra, ou entregar e instalar fora do prazo estabelecido, ou ainda, entregar e instalar amostra que não atenda as especificações previstas no Edital e anexos.
- 3.16.2. Se a empresa licitante for desclassificada, será convocada a empresa licitante seguinte conforme a ordem definida na correspondente etapa do certame, e assim sucessivamente até que alguma atenda às exigências do instrumento convocatório.

#### **4. DA AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS FORNECIDOS**

- 4.1. Após a assinatura do contrato, o gestor técnico do contrato a seu critério e aleatoriamente poderá, para confronto com as condições de eficiência e desempenho dos equipamentos, selecionar unidades de equipamento dos lotes entregues ou que serão efetivamente entregues pela CONTRATADA a qualquer tempo durante a vigência do contrato.
- 4.1.1. Caso seja verificada inconformidade entre os equipamentos efetivamente entregues e os propostos, caberá à CAIXA decidir pela devolução parcial ou integral com troca imediata, sem prejuízo das aplicações de penalidades previstas ou pela imediata rescisão contratual.



**ANEXO I – A****REQUISITOS NEGOCIAIS**

1. As funcionalidades relacionadas neste anexo devem estar disponíveis e operacionais conforme planejamento descrito neste termo de referência.
2. **Requisitos Funcionais**
  - 2.1. **Gerenciamento de Acesso ao Sistema**
    - 2.1.1. Possuir administração de acessos individual e/ou por lote que permita cadastrar perfis, direitos, filtros e jurisdição.
    - 2.1.2. Possuir capacidade operacional para manter o cadastro de, no mínimo, 10.000 (dez mil) usuários e permitir o acesso simultâneo de, no mínimo, 500 (quinhentos) usuários.
      - 2.1.2.1. No entanto, a solução deve possuir escalabilidade para ampliação futura dos limites informados acima, possibilitando, na ocasião, até 20.000 (vinte mil) usuários e 1.000 (mil) acessos simultâneos.
      - 2.1.2.2. Fornecer acesso para consultas gerenciais, visualização de canais de vídeo, tratamento de ocorrências, atendimentos aos sistemas de resposta, respeitando os níveis de acesso.
      - 2.1.2.3. Fornecer acesso para a emissão de relatórios gerenciais e demais funcionalidades da solução, de acordo com o perfil de usuário.
    - 2.1.3. Permitir ao usuário, respeitando os níveis de acesso, a operacionalização de todas as funções previstas para uma central ou painel de comando e os dispositivos e equipamentos interconectados, integrados, a exemplo das funcionalidades de ativação dos sistemas de resposta.
    - 2.1.4. A operacionalização das configurações próprias do equipamento - a exemplo da edição de zonas e horários dos alarmes, serão configuradas diretamente no dispositivo a ser integrado.
    - 2.1.5. Permitir configurações e segmentação por tipo de subsistema dos equipamentos integrados, regiões (Geográfica, UF, Superintendência Regional – SR, CISEP), grupos de unidades, grupos de dispositivos e eventos.
    - 2.1.6. Possuir, no mínimo, os seguintes métodos de atribuições de incidentes de segurança:
      - por meio de reconhecimento automático do sistema, a partir de eventos e regras;
      - atribuição automática de acordo com o tipo de evento, localização geográfica e balanceamento de carga de trabalho conforme capacidade operacional;
      - ou atribuindo a um supervisor, que atribui os incidentes aos usuários, de acordo com suas considerações;

- por meio de criação manual;
- 2.1.7. Possuir método de atribuição de incidentes a ser configurável de acordo com os requisitos operacionais.
  - 2.1.8. Permitir a cada usuário visualizar suas tarefas de uma forma clara, organizada e conveniente.
  - 2.1.9. Possibilitar a atribuição de rotinas e eventos a um ou vários usuários.
  - 2.1.10. Não permitir que o usuário consiga visualizar qualquer outra tarefa atribuída a outros usuários.
  - 2.1.11. A estrutura do software deverá ser baseada em controle de abrangência, não sendo possível um determinado administrador ou Grupo de Usuários, sem permissão no sistema, visualizar ou atuar sobre o cadastro de outros, como por exemplo, em Centrais de Monitoramento distintas.
  - 2.1.12. Permitir aos usuários com perfil específico atribuírem uma sequência de procedimentos a um grupo 'especial' predefinido de usuários, de forma que a primeira pessoa que concluir a tarefa, concluirá a tarefa do grupo.
    - 2.1.12.1. Isso permitirá aos usuários nas Centrais de Monitoramento dividirem a carga de trabalho entre eles, de modo a atender a situação como uma equipe.
  - 2.1.13. Possuir a capacidade de atribuir e transferir tarefas em tratamento para um único usuário ou um grupo de usuários.
  - 2.1.14. Permitir que os administradores especifiquem o escalonamento por tipo de incidente.
  - 2.1.15. Permitir que os administradores definam níveis de prioridade para cada tipo de tarefa.
  - 2.1.16. Permitir que os administradores definam os procedimentos e possam associá-los com tipos de incidentes e seus formulários relevantes, anexos e relatórios.
  - 2.1.17. Permitir que os administradores definam rotinas e eventos planejados a serem atribuídas a usuários ou grupo de usuários.
  - 2.1.18. Permitir que os administradores definam as regras de escalonamento para cada tarefa.
  - 2.1.19. Possuir a capacidade de definir quais dos incidentes serão vistos por quais usuários.
  - 2.1.20. Possuir a capacidade de definir quais equipamentos, níveis de prioridade de eventos e ambientes serão associados ao perfil do usuário ou grupo de usuários.
  - 2.1.21. Permitir autorizar a exportação do catálogo de procedimentos (*workflow*) inteiro.
  - 2.1.22. Permitir, no mínimo, a criação de níveis parametrizáveis para cada grupo, conforme descrito abaixo:

- a. Administradores técnicos: com perfil de administradores da solução, e que tenham acesso irrestrito para parametrização e instalação, definição de leiautes de formulários, *dashboards* e relatórios (*templates*), definição de regras de negócio da solução, definição de regras de segurança e acesso, edição e consulta de informações, além de outras atividades inerentes ao perfil.
  - b. Suporte técnico: com perfil de acompanhamento e orientação da operação da solução, e que tenham acesso irrestrito para parametrização e instalação, construção de fluxos de processos, solução dos leiautes de formulários, *dashboards* e relatórios (*templates*), solução das regras de negócio da solução, solução das regras de segurança e acesso, edição e consulta de informações, além de outras atividades inerentes ao perfil.
  - c. Administradores operacionais: com perfil de administradores da solução e que tenham acesso irrestrito à operação. São responsáveis pelas atividades de planejamento, controle, gestão e validação de modelos/objetos de processos, riscos e controles; criação, concessão e controle de acesso aos demais usuários operacionais, além de outras atividades pertinentes ao perfil gerencial.
  - d. Monitoradores: com perfil de tratar e dar encaminhamento aos eventos recebidos pela solução, além de outras atividades inerentes ao perfil.
  - e. Analistas: com perfil de consultar e gerar relatórios e *dashboards* gerenciais e operacionais, análise, consulta e tratamento do banco de dados.
  - f. Consultas: com perfil de realizar consultas aos relatórios e *dashboards*, às imagens ao vivo das unidades monitoradas e status de dispositivos.
- 2.1.23. Impedir que um mesmo usuário faça login à solução em mais de um computador simultaneamente.
- 2.1.24. Possuir gerenciamento centralizado de forma que os usuários com perfil de administrador da solução possam configurar e personalizar todos os seus componentes de perfil e acesso, incluindo as configurações de segurança dos usuários não providas por sistemas corporativos de segurança.
- 2.1.25. Possuir funcionalidades de gestão, parametrização e operação de acordo com as regras operacionais definidas no grupo de acesso.
- 2.1.26. Permitir acesso controlado à camada administrativa da solução por meio de autenticação (usuário e senha) junto à solução de gestão de identidades da CAIXA, baseado nos protocolos OpenID Connect/OAuth 2.0.
- 2.1.27. O menu da solução deve ser adaptável de acordo com as permissões dadas ao usuário pelo administrador.

## 2.2. Gerenciamento de Cadastro

- 2.2.1. Permitir o cadastro dos dados das unidades monitoradas, dispositivos, sistemas de alarme, sistemas de CFTV, gerador de neblina, contatos (pessoas, “senhas e contrassenhas”, endereços e telefones), órgãos de segurança pública, órgãos de emergência pública e empresas prestadoras de serviço.
- 2.2.2. Permitir a criação de vínculos entre o tipo de unidades monitoradas, sistemas, dispositivos, equipamentos, ambientes, zonas, partições, eventos e centrais de monitoramento.
- 2.2.3. Permitir o cadastro de eventos e seu vínculo com os procedimentos de atendimento mapeados pelo Administrador da Solução.
- 2.2.4. Permitir o cadastro da categoria e do nível de prioridade de cada evento recebido ou gerado manualmente pela solução.
- 2.2.5. Permitir cadastrar a origem e Modus Operandi (conduta) na classificação final dos procedimentos de atendimento.
- 2.2.6. Permitir cadastrar ocorrências manuais e seu vínculo com os meios de obtenção, ambiente, e informações complementares que se fizerem necessárias para contribuir com os procedimentos de atendimento.
- 2.2.7. Permitir incluir imagem da planta baixa (no mínimo, em um dos formatos: PDF ou JPEG ou PNG) no cadastro da unidade e com as seguintes funcionalidades:
  - 2.2.7.1. Consultar, incluir e atualizar informações (inclusive posição de sensores e equipamentos na planta da unidade).
  - 2.2.7.2. Gerenciar ativos registrados identificando e listando a localização em planta baixa.
  - 2.2.7.3. Deverá ser possível interagir com os ativos, ou seja, clicando-se sobre uma determinada câmera observar a imagem ao vivo capturada por ela e, clicando sobre um ativo de gerador de neblina e/ou de alarme, verificar seu *status* e ativá-lo ou desativá-lo.
- 2.2.8. Permitir configurações para indicar as atribuições de tarefas aos perfis pré-cadastrados.
- 2.2.9. Possuir ícones que representam ativos e seu estado.
- 2.2.10. Permitir estabelecer lista de cadastro de “nomenclaturas padrão” como: zonas, tipo de zonas, partições e ambientes.
- 2.2.11. Permitir a associação de ativos com suas respectivas zonas, tipo de zonas, partições e ambientes.
- 2.2.12. Possuir a representação dos ativos, bem como permitir que os administradores possam criar tipos de ativos personalizados.
- 2.2.13. Possuir mecanismos para definir os tipos de incidentes vinculados aos procedimentos de atendimento (*workflow*).

- 2.2.14. Correlacionar evento de sensor de alarme e de gerador de neblina à imagem de câmeras relacionadas.
- 2.2.15. Possuir a capacidade de organizar sensores por grupos personalizáveis na partição de alarme.
- 2.2.16. Permitir a criação de grupos de unidades monitoradas (“multiconexão”) para a realização segmentada em diferentes tipos de monitoramento e operação remoto, tais como:
  - a. Grupo por tipo de unidade – grupos de acordo com o tipo de unidade monitorada (exemplos: Agência, PA, SNC, Penhor, e demais tipos existentes).
  - b. Grupo por tipo de evento – por evento, agrupando as unidades por tipo de evento recebido na central.
  - c. Grupo por ambiente – agrupamento de unidades por ambientes monitorados associados aos canais de CFTV (exemplos: SAA, corredor, saguão, cofre, tesouraria, e demais ambientes).
  - d. Grupo por criticidade de segurança – permitir estabelecer grupos de acordo com o nível de segurança (base histórica e incidentes iminentes).
  - e. Grupo por região demográfica – grupos de unidades por determinada região demográfica.
  - f. Grupo por jurisdição – grupos de unidades, de acordo com a sua jurisdição dentro da organização, conforme orientação da Área de Segurança Empresarial.
  - g. Grupo por origem de evento – agrupamento de unidades por tipo de sistema monitorado (Alarme, CFTV, Resposta a incidente).
  - h. Grupo de unidades – possibilidade de criar grupos de unidades com definição de período (diário, semanal, mensal) para a realização de serviços dentro da capacidade operacional das centrais.

### **2.3. Configuração de Regras**

- 2.3.1. Possuir parametrização de regras de atendimento para tratamento automático de eventos.
- 2.3.2. Possibilitar a configuração da distribuição de carga entre as Centrais de Monitoramento (contingência).
- 2.3.3. Priorizar ocorrência em tela em relação ao evento rotineiro ou direcioná-la para usuário específico ou grupo específico de usuários, conforme necessidade do serviço.
- 2.3.4. Apresentar a relação dos procedimentos (*workflow*) a serem implantados por incidente.

- 2.3.5. A solução deve ser capaz de notificar automaticamente quando qualquer equipamento integrado que compõe a solução ficar inoperante, indisponível e com baixo desempenho.
- 2.3.6. Possuir uma indicação visual para o nível de ameaça atual de um incidente, a qualquer momento, visível até o final do tratamento da ocorrência.
- 2.3.7. Permitir mais de um registro manual dos procedimentos adotados em cada evento recebido na Central.
- 2.3.8. Permitir a reabertura e ajuste de um atendimento finalizado, por usuário com perfil apropriado.
- 2.3.9. Possuir as seguintes opções de criação de incidente:
- a. Resultado dos eventos enviados pelos dispositivos instalados nas unidades monitoradas ou aplicativos de sensoriamento, monitoramento e gerenciamento;
  - b. Resultado de solicitação pelos usuários;
  - c. Possuir capacidade de abrir incidentes mediante:
    - Solicitação através de botões de ação pré-configurada;
    - Teclas de função do teclado.
- 2.3.10. Permitir a atualização e modificação das propriedades do incidente, bem como sua redistribuição, enquanto este não estiver encerrado/concluído.
- 2.3.11. Permitir adicionar a um incidente tarefas programadas automaticamente ou mediante solicitação.
- 2.3.12. Possuir capacidade de escalonar os incidentes que foram abertos após um período predefinido, ou que não foram gerenciados dentro de um período predefinido.
- 2.3.13. Possuir um ambiente visual gráfico para apresentar os fluxos de operação, de forma que mapeie as regras vinculadas a eles apresentando respostas automáticas ou que necessitem de ação manual.
- 2.3.14. Possuir um ambiente gráfico que permita aos usuários com perfil de administrador da solução configurar fluxos de operação.
- 2.3.15. Permitir a inclusão de passos condicionais, atividades paralelas, ações, temporizadores e passos para conclusão do fluxo de trabalho.
- 2.3.16. Permitir a configuração de rotinas automatizadas de monitoramento, registrando em banco de dados e solicitando a intervenção do usuário exclusivamente diante da combinação e correlação de eventos de diferentes dispositivos/sistemas, dias/horários, ambientes, unidade, tipo de unidade e/ou UF em período predefinido.



- 2.3.17. Permitir a configuração de ações automáticas na ocorrência de eventos:
- a. Capturar e armazenar fotos do ambiente e/ou de todos os ambientes monitorados;
  - b. Apresentar notificações de alerta na tela do usuário;
  - c. Permitir a parametrização das notificações por evento, nível de criticidade e tipo de ação;
  - d. Permitir a parametrização dos destinatários das notificações, como: perfil, usuário e grupo de unidades ou usuários;
- 2.3.18. Permitir que os dispositivos e equipamentos monitorados sejam supervisionados de forma automática e ininterrupta.
- 2.3.19. Sinalizar automática e imediatamente para a central quando detectada inoperância para os equipamentos instalados nos ambientes monitorados.
- 2.3.20. Possuir opção de distribuição balanceada para as Centrais, sendo que, se chegar novo evento da mesma unidade, enquanto um evento daquela unidade monitorada já estiver em tratamento por um usuário, deverá ser direcionado para tratamento conjunto com a ocorrência em aberto.
- 2.3.21. Permitir a atualização dinâmica da prioridade de tratamento de incidentes e seu nível de criticidade no momento que a situação evolui.
- 2.3.22. Permitir a atualização das propriedades dos incidentes por demanda ou automaticamente:
- a. Sob demanda: editar incidente, redistribuir incidentes e adicionar tarefas agendadas.
  - b. Automaticamente: atualização da gravidade de incidentes, planos de resposta, redistribuir incidentes e adicionar tarefas agendadas automaticamente ou sob demanda.
- 2.3.23. Permitir que os administradores definam categorias padrão de incidentes, como por exemplo, segurança ou emergência.
- 2.3.24. Possuir recursos para cadastramento de contatos, procedimentos, regras de atendimento (*Scripts*) e registro de ações.
- 2.3.24.1. Tais *scripts* deverão ser acessados na solução.

## **2.4. Recepção de Eventos**

- 2.4.1. Receber e gerenciar alertas de todos os canais de monitoramentos e aplicativos conectados através de uma única interface de usuário, independentemente do fornecedor.

- 2.4.2. Apresentar na tela principal de trabalho os eventos/ocorrências nas unidades que o usuário tem permissão de acesso com visão de fila de eventos.
- 2.4.3. Permitir que a fila de tratamento seja configurável, de maneira que se tenha uma visão geral e por usuário ou grupo de usuários, dos eventos recebidos.
- 2.4.4. Apresentar notificação na tela para alertar o usuário que existe novo evento. Por exemplo: segundo plano intermitente, mudança de cor, letreiro luminoso, diferenciando de acordo com a criticidade do evento.
- 2.4.5. Identificar a prioridade do evento (previamente configurada), quando do recebimento de disparos de alarme.
- 2.4.6. Organizar em fila customizável os eventos recebidos, indicando em tela única as informações (pela ordem de geração do evento no local, tipo de evento, criticidade e tipo).
- 2.4.7. Classificar automaticamente os incidentes abertos na lista de acordo com os seguintes critérios: primeiro por gravidade e, em seguida, pelo tempo (incidentes abertos mais recentemente).
- 2.4.8. Registrar/marcar o horário das ações realizadas ao gerenciar o incidente desde o disparo do evento no dispositivo até o encerramento da ocorrência.
- 2.4.8.1. Permitir a atualização da prioridade de tratamento de incidentes de maneira dinâmica e suportar balanceamento de carga do incidente à medida que a situação evoluir.
- 2.4.9. Permitir o recebimento de eventos dos sistemas subjacentes ou subsistemas dos equipamentos integrados (desde que as API permitam isso) e gerenciar incidentes.
- 2.4.10. Possuir interfaces customizáveis para acompanhamento visual gerencial dos eventos, passíveis de adequação a telas distintas, a exemplo de *videowalls*.

## **2.5. Tratamento de Eventos**

- 2.5.1. Possuir serviços de gestão, operação e supervisão dos dispositivos instalados nos ambientes monitorados.
- 2.5.2. Gerir incidentes em ambientes considerando, no mínimo, capacidade de receber e reportar eventos simultâneos de todos os dispositivos conectados à solução.
- 2.5.3. Permitir a recepção de eventos e disponibilização para a operação por meio de fila dinâmica com recursos de priorização e classificação dos eventos para tratamento.
- 2.5.4. Possuir tratamento de eventos e ocorrências originados dos diversos subsistemas dos equipamentos integrados e dispositivos monitorados.

- 2.5.5. Permitir visualizar imagens geradas pelo CFTV vinculadas a eventos.
- 2.5.6. Permitir, ao tratamento de ocorrências/eventos, inserir como anexo imagens e áudios gerados pelo sistema de CFTV.
- 2.5.7. Permitir que as regras de atendimento estejam contextualizadas com o evento, unidade monitorada, data/hora do evento.
- 2.5.8. Fornecer uma visão unificada e uma interface gráfica do usuário (GUI) que permita aos usuários gerenciar situações exatamente da mesma forma.
- 2.5.9. Fornecer uma visão global do que está acontecendo, onde está acontecendo e de como responder.
- 2.5.10. Vincular, ao tratamento de ocorrências/eventos, o cadastro da unidade monitorada para execução de contatos para validação e acionamento dos setores/pessoas de suporte e atendimento (de manutenção, de vigilância, de limpeza, de segurança, de administração, polícia, bombeiro, resgate).
- 2.5.11. Possuir recursos necessários ao tratamento eficaz e rápido dos eventos pelo usuário (conforme Anexo I-B - Especificações Técnicas), podendo o usuário ter acesso rápido a todos os recursos na solução e sistemas disponíveis na unidade monitorada para auxílio, validação e registro da ocorrência.
- 2.5.12. Possuir telas adequadas a cada tipo de serviço, atividade e processo que está sendo executado pelos usuários, por exemplo: tela para tratamento de ocorrências, tela para monitoramento ativo de imagens, tela para cadastro e parametrização de unidades, tela para administração de acessos, tela de gerenciamento de perfis de usuários e demais serviços existentes.
- 2.5.13. Possuir um módulo completo de monitoramento gráfico que permita a inclusão de plantas baixas das unidades CAIXA, as quais deverão receber os dispositivos a serem gerenciados.
  - 2.5.13.1. A solução deverá suportar a até 3 plantas para cada Unidade sem haver degradação do serviço, podendo haver segregação de páginas, devendo alternar automaticamente entre plantas que recepcionem alarmes e realizar o destaque da área/sensor que gerou o alarme.
- 2.5.14. Possuir interfaces de trabalho customizáveis e adequadas a cada tipo de serviço realizado e perfil de usuário que está acessando. Deve, no mínimo:
  - a. Possuir interface e telas adequadas às tarefas de parametrização e ajuste de funcionamento para o acesso dos usuários técnicos.
  - b. Permitir aos usuários operacionais de monitoramento o acesso às telas em, no mínimo, dois monitores, onde, por exemplo, o primeiro apresente a fila dinâmica de recepção de eventos e a janela de tratamento destes eventos e o segundo apresente as interfaces de detalhamento da validação dos eventos, como a de acesso a imagens/áudio ao vivo.

- c. Permitir aos usuários operacionais de consulta o acesso às telas de apresentação de relatórios e/ou telas de seleção e consulta de imagem.
- 2.5.15. Dispor de uma Tela de Tratamento de Eventos dos aplicativos e dispositivos integrados que reúna em uma única interface, no mínimo, os seguintes recursos:
- a. Orientação de procedimentos a serem executados pelo usuário (*scripts*, normas, dados para contato com os intervenientes) através do fluxo operacional, com acesso ágil aos recursos (telefonia, informações sobre os intervenientes, vigilância dentre outros.) para realização dos contatos para tratamento da ocorrência.
  - b. Campos de preenchimento obrigatório para o usuário dar sequência ao tratamento da ocorrência.
  - c. Relatório da relação de ocorrências abertas (não atendidas, em fila e em atendimento), com possibilidade de impressão.
  - d. Acionamento dos dispositivos remotos integrados, através de API do dispositivo, ou outro tipo de integração possível entre o *software* e o dispositivo remoto (conforme Anexo I-B Especificações Técnicas), de forma que os comandos sejam acatados e os dispositivos executem as ações de disparo no momento do acionamento via *software* integrador.
  - e. Situação dos dispositivos de segurança da unidade monitorada, através da rede IP.
  - f. Histórico resumido de ocorrências recentes (encerradas) registradas quanto à unidade monitorada.
  - g. Eventuais observações relativas à unidade monitorada cadastrada pela gestão operacional do monitoramento (exemplos: sinalização de investida criminosa iminente noticiada pela inteligência policial, obra em andamento)
  - h. Oferecer a opção de exibir a planta baixa com leiaute apresentando pontos de controle e imagens da unidade que solicitar algum serviço remoto ou originar eventos em geral. Os equipamentos devem ser apresentados com a identificação de suas características e localização, podendo se utilizar do recurso de legenda.
  - i. Identificação na planta da localização dos dispositivos existentes, com sinalização em caso de acionamento/problema do dispositivo.
  - j. Apresentação das imagens das câmeras de CFTV mais convenientes, correlacionadas aos eventos, de acordo com o leiaute da unidade e o tratamento a ser realizado.
  - k. Atalhos (botões) para fácil acesso às demais imagens e equipamentos da unidade, permitindo a intervenção e operação, de forma integrada, com os equipamentos instalados.

- I. Visualização da unidade através de recursos de geolocalização (mapa estático ou dinâmico).
- 2.5.16. Oferecer opções para configurar a apresentação dos eventos recebidos – tipos de alertas: pop-up, relatório, envio e recepção de e-mails, entre outros.
- 2.5.17. Permitir configuração, por tipo de ocorrência, para abertura automática e imediata das imagens da unidade e/ou das câmeras mais próximas ao(s) dispositivo(s)/sensor(es) gerador(es) do evento.
- 2.5.18. Permitir, ao tratar um novo incidente, iniciar com ele um procedimento de *workflow* vinculado, possibilitando, inclusive, o registro de qualquer procedimento adicional.
- 2.5.18.1. O *workflow* deve fornecer instruções padronizadas para análise de incidentes, de forma a planejar e aperfeiçoar o tratamento, a resposta, o acionamento de intervenientes e consulta da ocorrência.
- 2.5.19. Possuir método de escalonamento de incidente em tratamento para um único usuário ou a um grupo de usuários, de acordo com o fluxo operacional e regras preestabelecidas.
- 2.5.20. Permitir o acesso rápido à Tela de Tratamento de Eventos, facilitando o acesso às imagens da unidade, demais equipamentos integrados e dados cadastrais da unidade.
- 2.5.21. Permitir a configuração da exigência ou dispensa de preenchimento de campos específicos pelo usuário, para viabilizar o avanço do atendimento e o encerramento da ocorrência com o registro das providências tomadas e regras de atendimento preestabelecidas.
- 2.5.22. Existir fila dinâmica com os eventos a serem tratados, contemplando tipo de evento, priorização e criticidade.
- 2.5.23. Permitir a adição de múltiplos comentários sobre os incidentes e comentários sobre a tarefa, em um formato de formulário predefinido ou em um formato de texto livre.
- 2.5.24. Permitir que os incidentes encerrados desapareçam automaticamente da lista de registro de incidentes, mas possam ser pesquisados e exibidos de acordo com vários critérios de filtragem, tais como data, hora, período, tipo, gravidade, dentre outros.
- 2.5.25. Permitir a configuração da obrigatoriedade de um comentário no encerramento do incidente. Os comentários deverão ser predefinições rápidas e/ou texto personalizado. Os comentários de encerramento deverão ser registrados e recuperáveis para pós-análise do incidente.
- 2.5.26. Possuir uma sequência de tarefas para os usuários executarem junto com os incidentes. Cada incidente terá suas próprias tarefas e o acesso a elas deve ser iniciado quando o incidente for selecionado no Registro de Incidentes.

- 2.5.27. Condicionar o encerramento de ocorrências aos registros de informações em campos obrigatórios, ou seja, a Tela de Tratamento de Eventos deve exigir o preenchimento de um mínimo de informações necessárias para torná-las analisáveis e mensuráveis.
- 2.5.28. Registrar data, hora e usuário quando for iniciado o tratamento de um evento.
- 2.5.29. Operar em uma única tela para o gerenciamento de incidentes.
- 2.5.30. Ocultar registros e incidentes finalizados liberando tela para incidentes ativos.
- 2.5.31. Gerar relatórios de incidentes sob demanda do operador, permitindo uma fila de notificações para análise de grupo específico de usuários.
- 2.5.32. Permitir configurar um fluxo operacional com regras estabelecidas a ser fornecido para o tratamento de cada evento.
- 2.5.33. Agrupar incidentes por unidade monitorada, usuários ou tipo.
- 2.5.34. Proporcionar um ambiente visual para a definição dos fluxos de tarefas que suportam o mapeamento das regras de negócio.
- 2.5.35. Permitir a administração de dispositivos diretamente de uma interface de usuário, tais como: iniciar/parar e ativar/desativar, respeitadas as limitações das API dos dispositivos integrados.
- 2.5.36. Permitir que, na existência de mais de uma Central de Monitoramento, uma CMO assuma o monitoramento/tratamento das unidades de outra CMO (modelo de contingência).

## 2.6. Relação de Eventos para Gerenciamento Remoto

- 2.6.1. A partir do início da implantação nas Unidades piloto pela CONTRATADA, a solução deverá ser capaz de reportar para gerenciamento pelos usuários remotos, no mínimo, os seguintes eventos conforme seu respectivo fato gerador:

### a. Tabela I – Sistema de Alarme

NOME EVENTO	FATO GERADOR DO EVENTO
DISPARO DE ZONA	Deteção efetuada pelos sensores componentes da solução (exemplos: presença, magnético, sísmico, fumaça, quebra de vidro).
CORTE DE ZONA	Corte da interrupção de comunicação entre o sensor e a central de transmissão.
MASCARAMENTO DE ZONA	Obstrução do sensor, impedindo que este realize a deteção.
PANICO	Acionamento dos botões remoto ou fixo de pânico.



ARME	Ativação de uma ou mais partições da unidade, habilitando a detecção dos sensores, com a identificação do usuário que comandou a ação.
DESARME	Desativação de uma ou mais partições da unidade, desabilitando a detecção dos sensores, com a identificação do usuário que comandou a ação.
COAÇÃO	Uso de senha de coação para ativação e/ou desativação de um ou mais partições da unidade, identificando usuário que comandou a ação.
ARME AUTOMATICO	Ativação de uma ou mais partições da unidade, de forma automática a partir de pré-configuração, habilitando a detecção dos sensores.
DESARME AUTOMATICO	Desativação de uma ou mais partições da unidade, de forma automática a partir de pré-configuração, desabilitando a detecção dos sensores.
ARME REMOTO	Ativação remota de uma ou mais partições da unidade, habilitando a detecção dos sensores, com identificação do usuário que comandou a ação.
DESARME REMOTO	Desativação remota de uma ou mais partições da unidade, desabilitando a detecção dos sensores, com identificação do usuário que comandou a ação.
ARME FORÇADO	Ativação forçada, independentemente de haver zonas ou partições que não foram armadas ou que foram previamente anuladas.
NÃO AUTORIZADO	Tentativa de ativação e/ou desativação de uma ou mais partições da unidade, com senha inválida.
AUSENCIA DE ARME	Identificação de que não houve ativação das partições no horário predefinido em sistema.
AUSENCIA DE DESARME	Identificação de que não houve desativação das partições no horário predefinido em sistema.
ARME FORA HORARIO	Arme (ativação) das partições ocorre antes do horário programado no sistema.
DESARME FORA HORARIO	Desarme (desativação) das partições ocorre antes do horário programado no sistema.
FALHA ENERGIA Central de Transmissão	Falha ou desligamento da alimentação de energia elétrica da rede concessionária, passando a ser alimentado pelo sistema alternativo de energia.
FALHA ENERGIA - GPRS	Falha ou desligamento da alimentação de energia elétrica da rede concessionária, passando a ser alimentado pelo sistema alternativo de energia específico do modulo, e com transmissão por GPRS.
BATERIA BAIXA – Central de Transmissão	Sistema alternativo de energia com apenas ¼ da capacidade do tempo mínimo de alimentação da central de transmissão do sistema de alarme.
BATERIA BAIXA – VC GRPS	Bateria de alimentação da via de comunicação GPRS abaixo de ¼ da capacidade do tempo mínimo de duração.
BATERIA BAIXA –	Bateria do acionador remoto de pânico abaixo de ¼ da metade da capacidade

BOTÃO	do tempo de duração.
FALHA SIRENE	Falha e/ou desligamento das SIRENES, impossibilitando seu funcionamento.
FALHA MODULO	Falha no funcionamento e/ou o desligamento do módulo expensor da central de alarme.
FALHA DE COMUNICAÇÃO - IP	Interrupção da comunicação IP entre a CT e CMO. Neste caso, a CT não tem condição de transmitir eventos para a CMO por essa via.
FALHA DE COMUNICAÇÃO – GRPS	Inoperância ou interrupção da comunicação GPRS entre a Central de Transmissão e Central de Monitoramento. Neste caso, a central de transmissão não está transmitindo eventos por essa via.
FALHA DE COMUNICAÇÃO - CMO	Inoperância ou interrupção da comunicação da central de monitoramento. Neste caso, a CMO não consegue receber os eventos transmitidos.
AUTOTESTE	Envio de sinal de teste de comunicação periódico da Central de Alarme para a Central de Monitoramento.
FALHA AUTOTESTE	Identificação de ausência de sinal AUTOTESTE recebido na CMO conforme período configurado.

*\*Obs.: O “fato gerador” é a situação real que deu causa ao evento que deve ser gerado. O “nome do evento” é o evento propriamente dito, que deve ser gerado na solução integradora, sendo possível alterar a nomenclatura desde que o evento permaneça individualizável e não se confunda com outros eventos.*

**b. Tabela II – Sistema de Reposta por acionamento de neblina:**

NOME EVENTO	FATO GERADOR DO EVENTO
DISPARO DE ZONA	Deteção efetuada pelos sensores (presença, sísmico e quebra de vidro).
CORTE DE ZONA	Corte da interrupção de comunicação entre o sensor e a central de transmissão.
MASCARAMENTO DE ZONA	Obstrução do sensor, impedindo que este realize a deteção.
DESARME AUTOMATICO	Quando os elementos geradores de calor da solução forem desarmados automaticamente.
FALHA ENERGIA CT	Falha ou desligamento da alimentação de energia elétrica da rede concessionária, passando a ser alimentado pelo sistema alternativo de energia.
BATERIA BAIXA - CT	Sistema alternativo de energia com apenas ¼ da capacidade do tempo mínimo de alimentação do gerador de neblina.
FALHA SENSOR	Quando um sensor de presença, de vibração ou de quebra-de-vidro (devidamente identificado) for violado; ou tiver a comunicação com o painel de

	comando interrompida; ou não estiver apto para detecção e reporte de eventos.
FALHA DE COMUNICAÇÃO - IP	Interrupção da comunicação IP entre o painel de comando e CMO, neste caso, o painel de comando não tem condição de transmitir eventos para a CMO por essa via.
FALHA DE COMUNICAÇÃO - CMO	Inoperância ou interrupção da comunicação da central de monitoramento, neste caso, a CMO não consegue receber os eventos transmitidos.
TEMPERATURA	Temperatura de operação do equipamento acima ou abaixo do previsto para funcionamento adequado.
VIOLAÇÃO	Abertura física do gerador de neblina ou do painel de controle.
DISPARO ATIVADO	Quando a programação horária para disparo automático do gerador estiver ativada (em vigência).
DISPARO NÃO CADASTRADA	Quando a programação horária para disparo automático do gerador não estiver cadastrada.
DISPARO DESATIVADO	Quando a programação horária para disparo automático do gerador estiver desativada (não em vigência).
DISPARO SIRENE	Quando houver disparo de sirene em modo automático.
FLUIDO BAIXO	Quando não houver mais possibilidade de disparos de neblina por esvaziamento ou insuficiência de fluído do recipiente de um equipamento.
DISPARO GERADOR	Quando um gerador estiver disparando neblina.

**c. Tabela III – CFTV:**

NOME EVENTO	FATO GERADOR DO EVENTO
DETECÇÃO DE MOVIMENTO	Quando for configurada uma determinada área em cena, e for identificado movimento naquela área: Detecção de intrusão, Cruzamento de linhas de segurança, detecção por movimento, aglomeração, tumulto, objeto abandonado ou removido de cena.
VIOLAÇÃO DA CÂMERA	Alarme quando houver a adulteração de posicionamento da câmera, indicando possível sabotagem
DETECÇÃO DE PROBLEMAS NO ARMAZENAMENTO	Quando houver problema no armazenamento das imagens na unidade de armazenamento ou no cartão SD CARD do equipamento ou capacidade de armazenamento atingida
CONFLITO DE ENDEREÇO IP	Quando o equipamento tiver um novo endereço IP estático ou obtido um por meio de concessão de DHCP ou quando o endereço IP atual do equipamento for removido ou Rede desconectada
EVENTOS DE	Ativo, perdido

ALARME	
EVENTOS DE GRAVAÇÃO	Quando for alterada a programação horária para modalidades de gravação diferentes (gravação em modo contínuo, gravação por movimento etc.); Gravação interrompida, backup iniciado, backup realizado, backup falhou, vídeo exportado.
EVENTOS DE CÂMERA	Iniciar/ parar gravação, movimento iniciado/ desligado, sinal perdido/ recuperado, entrada e saída digital acionada/ desligada, alternar modo dia/noite.
EVENTOS DE ANÁLISE DE VÍDEO	Objetos abandonados; Cruzamento de limite em alguma direção; Contagem de pessoas, Mapa de calor; Medição de filas; Movimento na área de interesse; Mudança no plano de fundo da cena; Perda de qualidade de vídeo (perda de foco, sujeira, ofuscamento ou obscurecimento da imagem, taxa de bits degradada); parada na área de interesse; Permanência na área; Entrada e saída na área; Detecção de ociosidade ( <i>loitering</i> ); Detecção de fogo e fumaça; Detecção de nível de água;
EVENTOS DE ANÁLISE DE ÁUDIO	Detecção de ruído, detecção de silêncio, com configuração do limite de áudio aceitável.
FALHA DE COMUNICAÇÃO - IP	Interrupção da comunicação IP entre a câmera e CMO, neste caso, a câmera não tem condição de transmitir eventos para a CMO por essa via.
FALHA DE COMUNICAÇÃO - CMO	Inoperância ou interrupção da comunicação da central de monitoramento, neste caso, a CMO não consegue receber os eventos transmitidos.
TEMPERATURA	Temperatura de operação do equipamento acima ou abaixo do previsto para funcionamento adequado.
INATIVO	Quando o status do equipamento estiver como inativo, indicando que não está operacional ou ligado
MULTICONEXÃO	Quando houver abertura simultânea, em uma mesma tela de monitoramento, de câmeras de múltiplos gravadores/servidores (multiconexão); quando uma nova conexão remota for realizada com o equipamento por outro usuário, simultaneamente.
GRAVAÇÃO	Ações de gravação, por exemplo iniciar e parar gravação;
VISUALIZAÇÃO DE CÂMERA	Ações de monitoramento, por exemplo visualizar uma câmera ou mosaico, visualizar mapa;
PTZ	Ações de PTZ, por exemplo mover para um <i>preset</i> específico;
ALERTA EXTERNO	Ações de notificação de usuário, por exemplo enviar mensagem, enviar alerta de som, enviar e-mail;

2.6.2. A solução deve evitar a duplicidade de dados, de forma que todos os eventos, comandos, registros e informações tratadas por uma Central de Monitoramento

não sejam apagados ou sobrepostos pelo tratamento de eventos, comandos, registros ou informações oriundas por outra Central de Monitoramento.

- 2.6.3. Todos os eventos, comandos, registros e informações tratadas por uma Central de Monitoramento devem ficar visíveis e acessíveis por qualquer das Centrais de Monitoramento, em tempo real.
- 2.6.4. A solução deve permitir a parametrização para recepção ou não recepção como evento, além daqueles descritos nas tabelas respectivas deste item, as seguintes informações:
- Configuração do sistema executado pelos usuários;
  - Ações automáticas do sistema;
  - Todas as operações efetuadas pelos usuários, de forma individualizada, independentemente do nível de perfil de acesso;
- 2.6.4.1. Em caso de parametrização para não recebimento de uma informação como evento, o evento deverá ser recepcionado pela solução e arquivado em histórico e log para posterior acesso, identificando-se como evento armazenado em histórico (ou seja, configurado para não ser tratado pelo usuário);
- 2.6.5. A solução deve possuir funcionalidade de temporização personalizável pelo usuário, de maneira que seja possível ajustar a periodicidade com será reportado cada tipo de evento.
- 2.6.6. Para cada evento recepcionado, a solução deve permitir a identificação de sua origem, com as informações seguintes:
- Identificação da unidade, por tipo:
    - AG – Agência;
    - PA – Ponto de Atendimento;
    - SNC – Sala Não Contígua;
    - QSQ – Quiosque individual;
    - ADM – Unidade Administrativa;
  - Dados da Unidade:
    - COD – Código de identificação da Unidade (CGC);
    - NOME – Nome da Unidade;
    - Sigla ou Código da Área superior hierárquica de cada Unidade (por exemplo: SR, SEV), conforme a sigla vigente durante a vigência do contrato;

- CIDADE – Município onde a Unidade está instalada;
  - UF – Unidade Federativa em que a Unidade está instalada;
  - AMBIENTE – Ambiente com nome padronizado, que identifica uma área específica da Unidade onde o equipamento estiver instalado (como, por exemplo: Autoatendimento; Porta giratória; Recepção; Tesouraria; Corredor abastecimento; Caixas executivos e outros conforme fornecidos pela CAIXA);
  - Dados sobre o subsistema (alarme, sistema de resposta, CFTV) que reportou o evento:
    - Identificação do equipamento, de forma individualizada;
    - Número total de equipamentos – Quantidade total de equipamentos instalados em uma Unidade, por tipo;
    - Número de identificação – é a individualização numérica do equipamento ou periférico que deu origem ao evento, por tipo de equipamento, em relação ao total de equipamentos instalados em cada ambiente de uma mesma Unidade (exemplo: 1/n);
  - Número IP do equipamento gerenciador conectado à rede (gravador de CFTV, central de alarme, painel de sistema de resposta com acionamento de neblina).
  - Notas ou observações eventualmente já inseridas por algum usuário que esteja tratando ou tenha tratado o evento, identificando-se também, neste caso, o usuário que inseriu e a respectiva data (dia, mês e ano) e horário (hora, minuto e segundo) da inserção da nota;
- 2.6.7. Os eventos devem ser parametrizáveis para, a partir de sua recepção, ser disponibilizado ao usuário remoto o acionamento de mecanismo de resposta (tais como, acionamento de sirene, de iluminação, de neblina), a partir da própria tela de tratamento de eventos;
- 2.6.7.1. Esta opção deverá permitir ao usuário realizar o acionamento de um mecanismo individual, acionamento simultâneo de um grupo (“por grupo”) de mecanismos pré-configurados em uma Unidade e acionamento simultâneo de todos (“por lote”) os mecanismos em uma Unidade.
- 2.6.8. A solução deve permitir, ainda, a criação de novos eventos, pelo usuário remoto, a partir da combinação e correlação de quaisquer eventos já existentes, para gerar um novo evento.

## **2.7. Gerenciamento de Vídeo**



- 2.7.1. Possuir recurso de mosaico de vídeos para a visualização ao vivo, independentemente dos fabricantes das câmeras e dos gravadores digitais, permitindo a configuração da quantidade de câmeras exibidas.
- 2.7.2. Permitir a exibição simultânea de múltiplas matrizes de vídeo.
- 2.7.3. Suportar o funcionamento em tela cheia para uma matriz completa de câmeras ou para uma única câmera.
- 2.7.4. Indicar claramente os dados pré-cadastrados das câmeras que foram abertas em função de alarmes.
- 2.7.5. Buscar por câmeras previamente cadastradas a fim de permitir aos usuários uma rápida e fácil localização de qualquer câmera conectada à solução.

## **2.8. Gestão de Desempenho**

- 2.8.1. Gerar e manter os arquivos de log para garantir a auditoria da solução.
- 2.8.2. Possibilitar a consulta aos arquivos, identificando a ação, usuários e a data/hora da execução:
  - a. Das transações realizadas pelos usuários;
  - b. Dos registros manuais inseridos pelos usuários em cada evento ou ocorrência gerenciada na plataforma, durante o seu tratamento;
  - c. Da inclusão e atualização de dados cadastrais, por parte do usuário habilitado com este nível de acesso;
  - d. Dos acessos concedidos pelos administradores.
- 2.8.3. Filtrar e extrair relatórios dos registros da solução, a exemplo de equipamento de origem e a conclusão pré-configurada do registro.
- 2.8.4. Permitir as verificações de disponibilidade dos canais de monitoramento (conectados/ não conectados). Essas verificações deverão estar disponíveis por meio da interface.
- 2.8.5. Fornecer logs com registro de informações a serem utilizadas na depuração e verificação de falhas de sistema.
- 2.8.6. Oferecer recursos para monitorar atividades dos usuários.

## **2.9. Gerenciamento de Utilitários**

- 2.9.1. A solução deve dispor de uma lista telefônica eletrônica de contatos, que permita criar e consultar os registros cadastrados.

## **2.10. Relatórios Dinâmicos**

- 2.10.1. Permitir gerar, no mínimo, os seguintes tipos de Relatórios: cadastrais, situacionais, de acesso, de incidentes, processuais, de manutenção (ordem de serviço), de produtividade e de Auditoria.
- 2.10.2. Disponibilizar filtros de conteúdo do relatório em um formato personalizado pelo usuário, de acordo com os dados disponíveis em banco de dados.
- 2.10.3. Gerar relatórios de controle de acesso dos usuários à solução, personalizáveis pelo usuário, sob demanda.
- 2.10.4. Possuir a capacidade de filtrar e visualizar os acessos dos usuários à solução e o histórico de uso das funcionalidades do sistema.
- 2.10.5. Adicionar e gerenciar relatórios personalizados pelo usuário, parametrizado a partir de todos os campos do sistema.
- 2.10.6. Gerar relatórios de auditoria considerando transações de inclusão, exclusão, edição de dados, tais como: unidade, grupo de monitoramento e usuários, status da controladora, status do dispositivo, acessos dos usuários e perfis de usuários.
- 2.10.7. Gerar relatórios e *dashboards* de desempenho dos operadores no tratamento das ocorrências.
- 2.10.8. Os leiautes de formulários, *dashboard* e relatórios (*templates*) estarão sujeitos à aprovação da CAIXA.
- 2.10.9. Permitir a exportação dos relatórios para o dispositivo (computador ou notebook) do usuário, em arquivo com, no mínimo, uma das seguintes extensões: XLS, XLSX, PDF, CSV, HTML.
- 2.10.10. Disponibilizar emissão de relatório com identificação e quantificação dos equipamentos integrados, com respectivo estado de ativação (online/offline) no momento presente ou data pretérita determinada.

## **2.11. Reconstrução de Cenários**

- 2.11.1. Compilar os dados do log de incidentes, que permita o acesso fácil a todos os dados relevantes, incluindo as opções de mapas e fontes de vídeo, para cada incidente.
- 2.11.2. Permitir a elaboração de dossiê de incidentes detalhados que incluam sumário do incidente (inquéritos, suspeitos, presos), todas as tarefas que foram associadas com o incidente, incluindo as atividades relacionadas e mapas.
- 2.11.3. Permitir que os arquivos gerados pela solução, como áudio, documentos, fotos e vídeos, sejam abertos diretamente na solução integradora.

2.11.3.1. A solução deve permitir que os arquivos sejam abertos com as ferramentas de mercado: Adobe Acrobat, Microsoft Office, Libre Office, Windows Media Player e VLC Player, nas versões homologadas e utilizadas na CAIXA.

2.11.4. Permitir auditoria dos processos e acessos aos serviços.

## **2.12. Sistema de Resposta**

2.12.1. Permitir a função de gerenciamento do equipamento de resposta, de acordo com a limitação da API do fornecedor.

2.12.2. Permitir visualizar os logs de acionamento dos dispositivos.

2.12.3. Permitir o acionamento de múltiplos equipamentos de respostas à intrusão em um mesmo tratamento de ocorrências de incidente.

2.12.4. Permitir configurações parametrizáveis para cada equipamento de resposta à intrusão de acordo com os seguintes critérios:

a. Tempo de retardo para acionar um dispositivo de resposta e o tempo de duração do acionamento.

b. Opção de cancelamento ou “*by pass*” da operação sempre que o equipamento permitir essas funcionalidades.

c. Ordem de ativação dos múltiplos equipamentos de resposta à intrusão manual e automático (agrupado e sequencial).

d. Implementar fluxo operacional para aumentar grau de hierarquia de acionamento (exemplo: solicitação x aprovação ou dupla/tripla autenticação).

2.12.5. Permitir o vínculo de cada ativação de equipamento de resposta a um incidente que a originou.

2.12.6. Permitir a visualização das imagens enquanto aciona um dispositivo de resposta.

2.12.7. Permitir o acionamento manual do sistema de resposta pelo operador.

## **2.13. Assunção e Interrupção da Gestão Remota pela Central de Monitoramento em caráter de Contingência**

2.13.1. A solução deve permitir a segregação ou subordinação de Unidades à uma única CMO ou a todas, de forma que fique clara a qual CMO um determinado grupo de Unidades é subordinado originalmente.

2.13.2. Deve, ainda, possibilitar que uma CMO assuma a gestão remota das Unidades da outra CMO, quando necessário, sem que este procedimento, contudo,

interferira na capacidade de gestão remota de suas Unidades de subordinação original.

- 2.13.3. Todas as funcionalidades da solução devem estar disponíveis CMO para uso por todas as Centrais de Monitoramento simultaneamente.
- 2.13.4. A assunção e a interrupção de monitoramento contingencial de Unidades é procedimento que deve ser acionado pelo operador usuário da solução com permissão de acesso para esse fim, e por meio de funcionalidade específica disponível para este propósito, sem a necessidade de se efetuar qualquer configuração ou ajuste físico ou lógico em qualquer equipamento ou na solução, bem como, sem que seja necessária qualquer intervenção técnica especializada de TI ou da empresa CONTRATADA para iniciar ou interromper a gestão remota contingencial.

**ANEXO I – B****ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS****1. DESCRIÇÃO DO OBJETO**

- 1.1. Fornecimento de solução integradora dos equipamentos de segurança com a gestão, acionamento e tratamento de informações de segurança e realização da integração nas unidades da CAIXA, incluindo a cessão de direito de uso dos *softwares*, *hardwares* (quando essencial para o funcionamento da solução) e soluções de *middleware* (integradores), em infraestrutura de nuvem pública.
- 1.2. O objeto de contratação deve contemplar ainda a disponibilização segregada dos ambientes tecnológicos de produção e de homologação, serviços de parametrização e configuração inicial da ferramenta, incluindo as integrações com os equipamentos da CAIXA, suporte tecnológico e sustentação, e serviços de customização e integrações sob demanda, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, conforme termos e condições estabelecidos neste documento e anexos.

OBJETO	DESCRIÇÃO DOS COMPONENTES	QUANTIDADE
Fornecimento de solução integradora de equipamentos de segurança com gestão, acionamento e tratamento de informações de segurança em infraestrutura de nuvem pública	Ativação – Fornecimento das licenças de uso do software e os hardwares necessários ao perfeito funcionamento da Solução durante a vigência do contrato	Suficiente para atender à volumetria descrita, os requisitos contidos neste documento (quantidade de equipamentos/canais integrados ou quantidade de unidades integradas) e as integrações e customizações iniciais previstas
	Sustentação – Incluindo garantia de atualização tecnológica e de suporte técnico especializado, para todos os <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> necessários ao pleno funcionamento da Solução, durante a vigência do contrato	De acordo com a quantidade de equipamentos/canais integrados ou quantidade de Unidades CAIXA integradas
	Serviços de Customização – sob demanda	13.330 UST (Estimativa conforme métrica avaliada junto ao mercado)
	Transferência de Conhecimento – sob demanda	24 turmas, com até 100 pessoas por turma.

## 2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E SEUS COMPONENTES

- 2.1. O projeto em comento visa à contratação de uma solução integrada de segurança e suporte operacional, que seja capaz de amparar diversas tecnologias de segurança existentes nas Unidades.
- 2.2. O objetivo primordial é reduzir a quantidade de interfaces sistêmicas adotados nas Centrais de Monitoramento, unificando a visão de múltiplos sistemas em uma única interface, possibilitando, através da solução integradora, o gerenciamento de disponibilidade dos ativos, bem como que as diversas tarefas realizadas por diferentes monitoradores passem a ser realizadas por um mesmo operador.
- 2.3. A gestão remota das Unidades é realizada atualmente por mais de uma Central de Monitoramento – CMO – dividindo-se as Unidades por região de abrangência e subordinando-as, respectivamente, à Central de Monitoramento designada como responsável para cada abrangência.



- 2.4. Em regime de contingência, a Central de Monitoramento pode gerir remotamente as Unidades de outra regional, bem como, interromper este procedimento excepcional a qualquer tempo.
- 2.4.1. Nestes casos, uma CMO é a subordinante direta das Unidades e as demais CMO assumem a gestão remota de outras Unidades, temporariamente quando necessário.
- 2.5. A solução deve ser totalmente integrada às tecnologias dispostas nos subsistemas e ao legado de equipamentos existentes na CAIXA, conforme descrito neste documento, bem como, a outras tecnologias e equipamentos a serem adquiridos futuramente, de forma que possa, além de trocar informações entre si, possibilitar ações e reações coordenadas através de comandos ou alertas de eventos, provendo também informação precisa e eficaz aos administradores da solução, para coibir ameaças e garantir a gestão preventiva e reativa contra incidentes indesejados.
- 2.6. Serão integrados, primeiramente, os subsistemas: **alarme contra intrusão** – que atualmente é contratado como locação, de empresas prestadoras – bem como, **CFTV**, composto de câmeras e gravadores analógicos e digitais, e o **sistema de resposta** – composto por geradores de neblina, placas de comando, sirenes, sensores de detecção e iluminação estroboscópica.
- 2.7. Espera-se, com isto, que os eventos reportados ou acionamentos realizados através destes subsistemas sejam integrados e combinados na solução integradora objeto desta contratação, possibilitando que os operadores de monitoramento gerenciem as Unidades como um todo, e não os subsistemas individualmente.
- 3. Funcionamento básico dos subsistemas / dispositivos / equipamentos de segurança**
- 3.1. O sistema de alarme atual consiste em uma central de alarme, sensores, sirene e vias transmissoras, instaladas nas Unidades monitoradas remotamente, e uma receptora, servidor e software de monitoramento instalado nas Centrais de Monitoramento.
- 3.2. O sistema de CFTV analógico atual consiste em um gravador de vídeo, câmeras analógicas conectadas ao gravador e o software de gestão remota, instalados nas Unidades monitoradas remotamente, e o mesmo software de gestão e monitoramento remoto instalado nas Centrais de Monitoramento.
- 3.3. O sistema de CFTV digital consiste em um gravador de vídeo, câmeras conectadas ao gravador, um servidor de gerenciamento do VMS, o software de gestão remota para gerenciamento local e o software do VMS para gestão e monitoramento remoto pela Central de Monitoramento.
- 3.4. O sistema de resposta consiste em painel de comando, geradores de neblina, sensores e periféricos instalados nas Unidades monitoradas e conectados ao

painel de comando, além de servidor central e de software cliente com conexão via web browser, para que a CMO possa fazer a gestão remota das Unidades.

#### **4. LICENÇAS DE USO**

- 4.1. Para garantir a continuidade de todos os serviços ofertados nesta licitação, qualquer licença utilizada no processo DEVERÁ ser nomeada para a CAIXA, no montante exato para a execução dos serviços.

#### **5. APURAÇÃO DE USO DAS LICENÇAS DA SOLUÇÃO**

- 5.1. Deverá ser informado pela CONTRATADA o procedimento a ser realizado para o controle de uso das licenças instaladas, bem como auxiliar para que a CAIXA possa realizar tal procedimento de forma automatizada, sempre que necessário para o levantamento das licenças instaladas.
- 5.2. A CONTRATADA deverá fornecer ferramenta automatizada para controle do uso das licenças instaladas, bem como auxiliar a CAIXA com todas as informações necessárias à sua utilização.
- 5.3. A periodicidade do levantamento de uso das licenças será definida pela CAIXA.

#### **6. SERVIÇOS AGREGADOS**

- 6.1. Estão contemplados e fazem parte da Solução também os seguintes serviços:
- 6.1.1 Serviço de ativação - atendimento de todos as necessidades descritas neste Termo de Referência, por meio de integrações, configurações e customizações especificadas neste documento;
- 6.1.1.2 Sustentação - Inclui garantia de atualização tecnológica e suporte técnico especializado (assistência/mentoring negocial, funcional ou técnico da solução) durante a vigência do contrato;
- 6.1.1.3 Serviços de customizações sob demanda - implementação de novas necessidades não descritas neste Termo de Referência, com base nos serviços especificados no Anexo I - H Catálogo de Serviços sob Demanda;
- 6.1.1.4 Transferência de conhecimento - Capacitação/Treinamento da equipe técnica e de usuários.
- 6.2 As alterações implementadas por meio de customizações só devem ser realizadas se mantidas as características originais da Solução de Mercado e as garantias de Atualização Tecnológica.

#### **7 REQUISITOS TÉCNICOS GERAIS DA SOLUÇÃO INTEGRADORA**

- 7.1 Prover todas as funcionalidades descritas ao longo deste item em uma solução única, composta por uma única interface de utilização.

- 7.2 A solução deverá ser composta por funcionalidades que possibilitem a verificação do estado de segurança das unidades monitoradas remotamente, e o acionamento remoto de dispositivos com vistas à mitigação de ocorrências/ações criminosas.
- 7.3 Possuir capacidade de receber modificações e melhorias para adaptar-se as necessidades identificadas pela CAIXA.
- 7.4 Ser integrável com dispositivos de segurança que realizam o monitoramento e gerenciamento dos componentes no atual parque da CAIXA, ou futuro no caso de novas integrações, respeitando a limitação das funcionalidades disponíveis na API dos fabricantes.
- 7.5 Possibilitar o desenvolvimento dos serviços de monitoramento de eventos envolvendo os ambientes monitorados como origem ou destino, além da gestão de ações e respostas no tratamento de diversas situações identificadas nestes ambientes e municiando a ativação dos dispositivos de monitoramento.
- 7.6 Funcionar em todas as Centrais de Monitoramento da CAIXA como uma única solução, de modo que, quando necessário, uma Central de Monitoramento possa realizar a gestão remota das Unidades de uma única região, de várias regiões, bem como, de todas as regiões ao mesmo tempo.
- 7.7 Quando uma Central de Monitoramento precisar assumir ou interromper a gestão remota de Unidades de abrangência de outra(s) Central(is) de Monitoramento a solução deverá possibilitar a assunção e a interrupção respectivas através de funcionalidade disponível ao usuário operador, sem que seja necessária a intervenção de equipe especializada de TI ou da empresa CONTRATADA.
- 7.8 As integrações deverão prover todas as interligações físicas e lógicas necessárias para conexão e comunicação entre a solução e os sistemas, equipamentos ou dispositivos de monitoramento ativos.
- 7.9 A solução deverá realizar a troca de informações com sistemas de monitoramento e gerenciamento legados.
- 7.10 A CONTRATADA é responsável por disponibilizar todos os softwares intermediários e respectivos acessórios, como plugins e licenças, necessários para ativação dos serviços e funcionalidades requeridos pela CAIXA, não podendo se eximir de quaisquer responsabilidades e ações junto aos fabricantes e fornecedores para atender as necessidades CAIXA.
- 7.11 Fornecer a integração e ativação de novos dispositivos que venham a ser instalados nas unidades monitoradas pelas Centrais de Monitoramento a pedido e critério da CAIXA, mediante cronograma estabelecido em comum acordo.
  - 7.11.1.4 Os novos dispositivos se referem a itens adquiridos para as novas unidades ou que foram substituídos em razão da sua inservibilidade e cuja integração faz parte do escopo do projeto.

- 7.12 Fornecer interface amigável para elaborar a modelagem de processos de monitoramento e fluxos operacionais, não exigindo dos usuários conhecimento especializado de tecnologias de informação (TI).
- 7.12.1.4 Permitir através desta interface a criação de fluxos operacionais com tarefas automáticas ou manuais vinculados aos processos de monitoramento da CAIXA.
- 7.13 Permitir a customização e adaptação dos fluxos operacionais e processos de monitoramento já existentes ou que venham a ser estabelecidos.
- 7.14 Possuir arquitetura projetada e construída com capacidade de integração com sistemas de segurança física legados da CAIXA de forma a permitir receber eventos e enviar comandos para dispositivos de detecção de intrusão, sistemas de vídeo/áudio e geradores de neblina.
- 7.15 Possuir e disponibilizar biblioteca de APIs, SDK, DLL para fornecer aos desenvolvedores os recursos que esses necessitam para integrar sensores de terceiros, sistemas e dispositivos.
- 7.15.1.4 Essas bibliotecas fazem parte dos sistemas e licença que serão fornecidas à CAIXA, concomitantemente, com autorização expressa para fornecimentos destas para terceiros desenvolverem dispositivos e recursos para integração com as funcionalidades da solução.
- 7.16 Possuir uma arquitetura que permita integrações de forma a não afetar a funcionalidade principal do produto/sensor e sua estabilidade.
- 7.17 Possuir a capacidade de informar ao usuário quando *jobs*, scripts, rotinas e serviços estiverem apresentando erro ou falha de operação.
- 7.18 Possuir uma documentação completa em língua portuguesa (português brasileiro), com cópia eletrônica, dos produtos, contemplando guias de instalação, administração do sistema e personalização.
- 7.19 Atuar como um gestor para as funções de segurança e operações, unificando o comando operacional e facilitando seu controle via interface gráfica do usuário.
- 7.20 Disponibilizar a informação a ser consultada em tempo real pelos intervenientes envolvidos, bem como a localização dos eventos e dispositivos relacionados à ocorrência em análise, permitindo uma melhor gestão das atividades e planejamento do trabalho.
- 7.21 Possuir funcionalidade para fazer a gestão dos ativos interligados na solução e apresentar em visão gerencial, de forma que seja possível ao usuário visualizar todos os equipamentos, por Unidade, por Município, por UF e por Regional (CISEP), de forma que sejam apresentados os tipos de equipamentos, ambientes onde estão instalados, se estão disponíveis (online ou offline), percentual de disponibilidade, número de IP correspondente a cada um, com os respectivos filtros correspondentes.

- 7.22 Realizar a gestão, gerenciamento, supervisão, operação e auditoria dos processos de tratamento de eventos originários dos canais de monitoramento da CAIXA, de acordo com as limitações da API do fornecedor.

## **8 IDIOMA**

- 8.1 A Solução ofertada deverá fornecer todas as interfaces de acesso dos usuários finais ao sistema no idioma português do Brasil.
- 8.2 Todos os relatórios disponibilizados pela Solução ofertada deverão estar no idioma português do Brasil.
- 8.3 Todos os artefatos gerados pela CONTRATADA deverão estar no idioma português do Brasil.

## **9 DESEMPENHO**

- 9.1 A Solução deverá estar disponível para funcionamento ininterrupto (24X7).
- 9.2 A Solução deverá garantir disponibilidade de 99,99% no período de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.
- 9.3 Solução deverá garantir disponibilidade de 98% nos demais períodos.
- 9.4 As interações com os clientes deverão possuir limite de latência de forma que seja possível, através da solução integradora, identificar uma situação, acionar um mecanismo de resposta e a execução efetiva da resposta no equipamento de segurança, em tempo máximo de 30 (trinta) segundos, contados a partir do momento da identificação do evento e o acionamento do mecanismo de resposta na solução integradora, desconsiderando as variações naturais na rede CAIXA.
- 9.4.1.4 Garantir o acesso simultâneo da quantidade de usuários definida sem comprometimento de desempenho e/ou estabilidade.

## **10 LEGAIS**

- 10.1 Estar aderente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e demais legislações vigentes.
- 10.2 Em caso de soluções providas em Nuvem, devem estar aderentes à IN 05/2021/GSI/PR, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.
- 10.3 Estar aderente à resolução CMN nº4893/2021 nos pontos complementares à IN supracitada. Neste caso, os dados, metadados e informações produzidos devem estar hospedados em território brasileiro.

- 10.4 Estar aderente à legislação e normas vigentes que possuam relação com o objeto do contrato.

## **11 ACESSIBILIDADE**

- 11.1 A Solução deverá seguir os padrões W3C no que se refere a acessibilidade e compatibilidade com os navegadores.
- 11.2 A Solução deverá possuir aderência às Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.1.

## **12 DOCUMENTAÇÃO**

- 12.1 Deverá fornecer a documentação de todos os serviços disponibilizados pela Solução, bem como os respectivos contextos de uso e formas de acesso – manual operacional – no formato on-line/digital.
- 12.2 Realizar a transferência de conhecimento para que multiplicadores CAIXA possuam os conhecimentos necessários para utilização das soluções criadas ou já constantes nativamente na plataforma.
- 12.3 Disponibilizar materiais que serão utilizados na transferência de conhecimento em idioma português do Brasil.

## **13 ARQUITETURA**

- 13.1 Os componentes cliente da solução devem:
- 13.1.1.4 Suportar os seguintes softwares de apoio: Microsoft Office versão 2016, Adobe Acrobat Reader DC, e respectivas versões superiores lançadas até a data de assinatura do contrato.
- 13.1.1.5 A arquitetura deve evitar a duplicidade de dados, de forma que todos os eventos, comandos, registros e informações tratadas por uma Central de Monitoramento não sejam apagados ou sobrepostos pelo tratamento de eventos, comandos, registros ou informações oriundas das outras Centrais de Monitoramento.

## **14 BANCO DE DADOS**

- 14.1 A solução deve garantir a integridade das informações, ou seja, ter a capacidade de desfazer transações incompletas e manter a consistência das informações na base de dados, ou auditar todos os incidentes e ações relacionadas executadas, concluídas ou incompletas.
- 14.2 Suportar mecanismos para permitir o expurgo de dados conforme regras a serem definidas pela CAIXA.
- 14.3 A ferramenta deverá atender as regras descritas na lei nº 13.709 (LGPD) para expurgo dos dados.



- 14.4 A critério da CAIXA e prévio comunicado a CONTRATADA, as regras de expurgo e murchação poderão ser redefinidas ao longo da vigência do contrato.
- 14.5 A CAIXA poderá ter acesso irrestrito aos dados através da aplicação do serviço de monitoração.
- 14.6 A CONTRATADA deverá, a pedido da CAIXA, disponibilizar cópias dos dados persistidos (imagens, áudio, comandos para dispositivos, informações sobre procedimentos tomados quanto às ocorrências diversas) mediante acordo e agenda acordada entre as partes.
- 14.7 A solução deve implementar o acesso simultâneo e concorrente de múltiplos usuários ao sistema, para pesquisa e edição, preservando a integridade dos dados.
- 14.8 Dispor de um banco de dados escalável para suportar muitos usuários simultâneos e taxas de transação de grande porte.
- 14.9 Permitir o armazenamento e a consulta dos dados administrativos, operacionais e históricos em um banco de dados.
- 14.10 Os servidores da camada de banco de dados deverão ser segregados dos demais servidores da solução.

## **15 REDES**

- 15.1 Possuir compatibilidade com os protocolos IP (*Internet Protocol*) versão 4 e versão 6.
- 15.2 Possuir compatibilidade com os serviços DNS (*Domain Name Server*), de forma transparente para resolução de nomes de registros tipo A ou AAAA.
- 15.3 Possuir compatibilidade com os protocolos: TCP/IP, HTTP, HTTPS, FTP, DNS, RTP, RTSP, RTCP, UPnP, UDP.
- 15.4 Deverá ainda prever para o servidor suporte ao protocolo NTP (*Network Time Protocol*) para sincronismo de horário.
- 15.5 Havendo necessidade de conexão externa, a solução deverá permitir que equipamentos de borda se comuniquem com os servidores através da rede WAN da CAIXA.
- 15.6 Suportar a configuração do número da porta TCP/UDP dos componentes da solução.
- 15.7 A solução deve permitir o balanceamento de carga.
- 15.8 Incluir rotinas de recuperação dos serviços, como por exemplo, reiniciar um serviço, notificações por e-mail, LAN ou SMS (serviços de mensagens curtas),

quando um número de tentativa de reinicialização predefinido seja ultrapassado.

#### **15.9 Infraestrutura Tecnológica – Método de Conexão com a CAIXA**

15.9.1.4 O acesso padrão para conexão com a Rede Caixa (conexão entre a CONTRATADA e a CAIXA) será mediante o uso de circuito privado dedicado nas tecnologias LAN-to-LAN ou MPLS a ser fornecido pela CONTRATADA.

15.9.1.5 A instalação dos circuitos dedicados deve ser direcionada para o Centro Tecnológico Datacenter – DTC e Centro Tecnológico CAIXA – CTC, de acordo com a indicação da equipe de Rede de Telecomunicações.

15.9.1.6 Os endereços de instalação são:

#### **PRQ TECNOLOGICO CAPITAL DIGITAL LOTE 03 – S/N**

Bairro: Granja do Torto

Cidade: Brasília UF: DF

CEP: 70.636-000

#### **Setor de Indústrias Gráficas – SIG Quadra 1 – Lote 685/705**

Bairro: SIG

Cidade: Brasília UF: DF

CEP: 70.610-410

15.9.1.7 O circuito de contingência deve ser instalado em localidade diferente do principal e ser fornecido por operadora de telecomunicações diferente do circuito principal.

15.9.1.8 Caso a CONTRATADA disponha de duas ou mais localidades de processamento deve-se considerar a contratação de circuitos para todas essas localidades direcionados aos dois Datacenters da CAIXA.

15.9.1.9 A Caixa poderá alterar seus endereços de conexão, inclusive de cidade e/ou de estado, de acordo com as suas necessidades, o que deverá ser atendido sem ônus para a Caixa.

15.9.1.10 Características gerais da conexão:

15.9.1.10.1 O dimensionamento do link de comunicação é de responsabilidade da contratada;

15.9.1.10.2 A responsabilidade de fornecimento e negociação junto à operadora do roteador CPE na ponta da CONTRATADA é de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

- 15.9.1.10.3 A operadora deverá fornecer, caso ainda não tenha, concentrador na ponta da CAIXA conforme padrões estabelecidos. Caso a operadora já disponha de infraestrutura e equipamentos nos SITE DA CAIXA, esta deverá fazer uso compartilhado destes equipamentos;
- 15.9.1.10.4 A operadora deve adotar arquitetura de compartilhamento de conexões físicas, ou seja, não será autorizado o uso de conexões físicas exclusivas. Este compartilhamento deve ser observado na conexão entre o equipamento da operadora e da CAIXA garantindo ativação de diversas conexões lógicas na mesma interface física;
- 15.9.1.10.5 Nova conexão física independente poderá ser solicitada pela CAIXA no caso de a conexão atender a ambientes internos segregados, tais como ambiente de desenvolvimento ou homologação;
- 15.9.1.10.6 A conexão com os equipamentos da CAIXA deverá ser feita através de interface ethernet (mínimo gigabit ethernet);
- 15.9.1.10.7 O endereçamento IP para trânsito WAN e de serviço (range para hosts) serão definidos pela CAIXA;
- 15.9.1.10.8 As conexões devem possibilitar a ativação de roteamento dinâmico baseado em BGP (*Border Gateway Protocol*);
- 15.9.1.10.9 Não é permitida a instalação de equipamentos de rede da CONTRATADA no ambiente da Caixa;
- 15.9.1.10.10 É admitida a instalação de equipamentos de operadora instalados para uso na modalidade compartilhada.
- 15.9.1.10.11 Caso a CONTRATADA já disponha de conexão com a CAIXA para o mesmo ambiente deste contrato, ela poderá fazer uso desta, desde que efetue o ajuste de capacidade correspondente ao novo serviço e atenda aos padrões definidos nesta especificação.
- 15.9.1.10.12 Permite-se conexão para ambientes de HOMOLOGAÇÃO por VPN IPSEC, via Internet, conforme abaixo:
- 15.9.1.10.12.1 VPN *site-to-site* via Internet;
- 15.9.1.10.12.2 O acesso à Internet da empresa deverá possuir IP Fixo;
- 15.9.1.10.12.3 O dimensionamento deste acesso é responsabilidade da Empresa;
- 15.9.1.10.12.4 A CONTRATADA deverá dispor de roteador e concentrador VPN sob sua inteira responsabilidade;
- 15.9.1.10.12.4.1 A CAIXA fornecerá as definições de padrões para estabelecimento da VPN, porém não proverá suporte e manutenção na ponta da CONTRATADA;
- 15.9.1.10.12.5 Deverá utilizar no mínimo protocolo IPSEC 3DES-SHA1 IKE com 112bits;

## 15.10 Arquitetura de Conexão com Sensores, Atuadores e Servidores internos

15.10.1.4 As integrações com os dispositivos/equipamentos dentro da rede interna da CAIXA devem ocorrer por meio de componentes de softwares (middlewares) instalados no ambiente da CAIXA (*on premise*), em equipamentos fornecidos pela CONTRATADA.

15.10.1.5 Os equipamentos fornecidos serão de propriedade da CAIXA ao final do contrato.

15.10.1.6 As integrações efetuadas com ambientes externos à CAIXA devem ser feitas com conexões “saintes”, ou seja, a origem da conexão deve ser o middleware instalado na rede interna da CAIXA e o destino o servidor externo da solução a ser adquirida (infraestrutura de nuvem pública).

15.10.1.7 Conexões “entrantes”, ou seja, onde a origem é o servidor externo (infraestrutura de nuvem pública) e o destino é o dispositivo/equipamento interno à rede da CAIXA não são autorizadas.

15.10.1.8 Os fluxos de vídeo das câmeras de CFTV não devem sair da rede interna da CAIXA e nem se concentrarem em servidores da solução.

15.10.1.9 Seque abaixo diagrama conceitual que ilustra a topologia acima descrita:

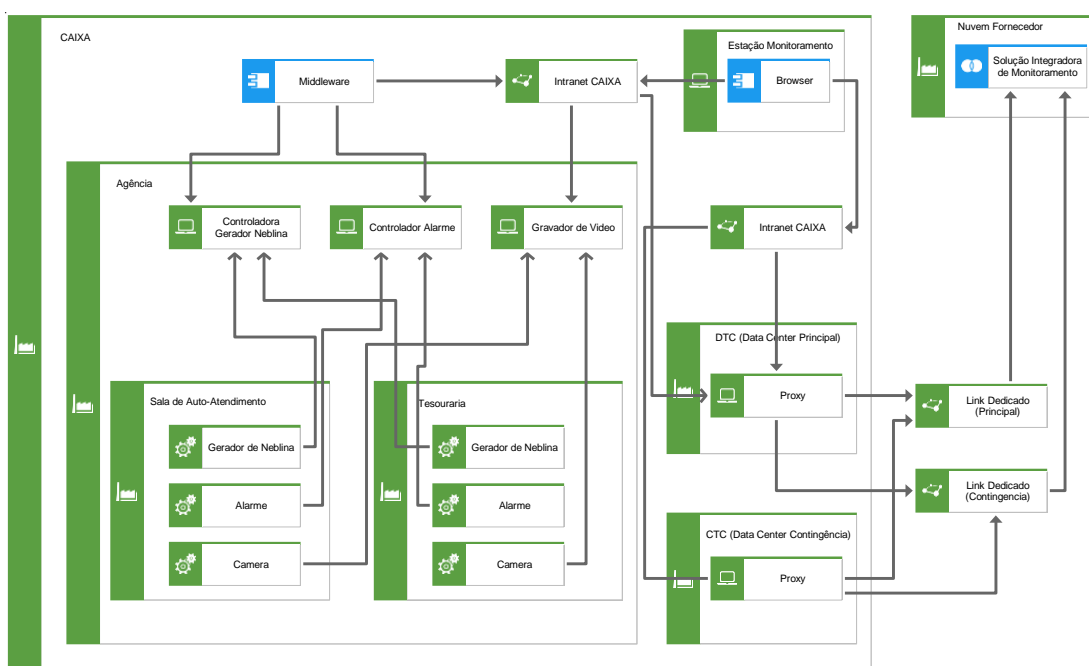


Diagrama 1: Diagrama conceitual da arquitetura de integração

## 16 ARMAZENAMENTO/BACKUP

16.1 A CONTRATADA deve definir/implementar rotinas de backup e recuperação de todas as bases de dados, configurações, usuários, perfis, informações e transações referentes a solução.

- 16.2 As rotinas de backup devem ser inicialmente configuradas da seguinte forma, podendo ser alteradas quando houver necessidade:
- 16.3 Rotina de backup da Base de Dados: de tipo semanal, com backup FULL uma vez por semana e incrementais nos demais dias da semana. Observar que o Backup FULL da Base de Dados ficará retido durante 2 (duas) semanas;
- 16.4 A CONTRATADA deverá entregar à Área de TI da CAIXA, mensalmente, comprovações da execução de todas as rotinas de backup.
- 16.5 A CONTRATADA deverá efetuar mensalmente testes de recuperação de dados a partir dos dados de backup. O resultado desses testes deverá ser entregue à Área de TI da CAIXA mensalmente.

## **17 GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO**

- 17.1 A ferramenta de gerenciamento deve disponibilizar notificações de falhas e indisponibilidades dos recursos envolvidos na solução.
- 17.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar informações sobre atendimento de chamados e resolução de incidentes para monitoração dos níveis de serviço acordados.
- 17.3 As notificações das falhas devem ser publicadas em interface própria, com o registro em arquivos de log.
- 17.3.1.4 A ferramenta de gerenciamento deve fornecer logs com registro de informações detalhadas, conforme condições previstas nos demais itens referentes a logs.
- 17.4 A solução deve operar com conjunto de servidores instalados em ambientes centralizados ou não.
- 17.5 Não serão instalados aplicativos servidores nas centrais de monitoramento ou nos ambientes monitorados.
- 17.6 A ferramenta de gerenciamento deve permitir o acesso via navegadores do Google Chrome, Microsoft Edge - conforme versões mínimas especificadas neste edital - a usuários autorizados de qualquer local da rede da CAIXA.

## **18 INTEGRAÇÃO SISTÊMICA**

- 18.1 A Solução deve permitir, quando necessário, a integração com os sistemas da Caixa de forma on-line, por meio dos seguintes protocolos:
- API REST;
  - Webservice SOAP;
  - IBM MQ/JMS;
  - ISO8583.

18.2 A Solução deve permitir, quando necessário, a integração com os sistemas da Caixa, através de processos batch, por meio dos seguintes métodos:

18.2.1.4 Troca de arquivos com layout predefinido;

18.2.1.5 Processos ETL (extração transformação e carga);

18.3 A forma de integração com cada sistema é definida a critério da CAIXA.

18.4 Serão contemplados para fins de integração dos subsistemas de segurança, no mínimo, os seguintes dispositivos utilizados na CAIXA, já existentes no parque atual:

18.4.1.4 4,8 mil Gravadores de Imagens, nos quais estão vinculadas aproximadamente 77 mil câmeras (sendo 9% de tecnologia digital)

18.4.1.5 67% RCL (TVCR202)

18.4.1.6 23% HISCO (DIGITALEYE-2000, VG500)

18.4.1.7 10% DAHUA (NVR5-4KS2)

18.4.1.8 4,5 mil Centrais de Alarme contra intrusão

18.4.1.9 28% ViaWeb (VW16Z e VW16Z IP)

18.4.1.10 65% Bosch (B8512G e B9512G)

18.4.1.11 7% Risco (ROKONET/RP128)

18.4.1.12 11,5 mil Geradores de Neblina das marcas *Concept* e *Protect*.

18.4.1.13 Gerador SMOKECLOAK - série SY2000 e EASY

18.4.1.14 Gerador PROTECT - FOG 600i

18.4.1.15 Painel de controle RCL - Painel PAGN-01

18.4.1.16 Placa - *Protect UniBusCard* RS485

18.4.1.17 Placa - RCL Multicard

18.5 Os quantitativos, marcas e modelos informados nos subitens antecedentes poderão variar até a data da efetiva assinatura do contrato, haja vista a possibilidade de substituição ou atualização dos equipamentos, com mudança de marca e modelos.

18.5.1.4 Na hipótese de haver equipamentos não elencados neste documento, porém, já contratados pela CAIXA, na data de assinatura do contrato, estes serão informados para a CONTRATADA, que deverá incluí-los na solução integradora, sem quaisquer custos adicionais.



- 18.5.1.4.1 Nestes casos, o pagamento pela integração obedecerá à prestação mensal, não ensejando custos com novas integrações ou desenvolvimento.
- 18.6 Serão contempladas na integração com a solução fornecida, inicialmente, 4.223 Unidades, sendo possível, em razão de estratégia CAIXA, a adição de novas Unidades, mudanças de endereço de Unidades já em operação e a desativação de Unidades, em razão da estratégia CAIXA, no âmbito do contrato.
- 18.7 A adição de novas Unidades, será realizada através de aditivo ao contrato, sendo obrigação da CONTRATADA contemplá-la com os mesmos recursos já implantados para as demais Unidades, integralmente.
- 18.7.1.4.1 Nestes casos, a CAIXA realizará os respectivos pagamentos a partir do mês da adição da nova Unidade, observando as mesmas condições já estabelecidas no Termo de Referência e aplicadas às demais Unidades.
- 18.8 As mudanças de Unidade que impliquem em remanejamento e reinstalação de hardware componentes da solução integradora, fornecidos e instalados pela CONTRATADA, bem como a realização das respectivas alterações nos cadastros na solução integradora por esta, deverão ser realizados por esta sempre que demandados pela CAIXA, sem custo adicional para a CONTRATANTE e conforme o prazo acordado entre as partes.
- 18.9 O remanejamento, nestes casos, compreende a mudança de endereço de um imóvel onde funciona uma Unidade, para outro imóvel, dentro do mesmo Município.
- 18.10 Nestes casos, serão admitidos até 422 remanejamentos, em âmbito nacional, a serem realizados pela CONTRATADA sem custo ou ônus adicional à CAIXA, durante a vigência do contrato.
- 18.11 Se a quantidade referida acima for excedida, a critério da CAIXA, a empresa CONTRATADA receberá o valor adicional referente à uma mensalidade da Unidade respectiva, a título de pagamento dos serviços de mudança. Nestes casos, o pagamento de cada mudança excedente será efetuado pela CAIXA na fatura mensal do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
- 18.12 A desativação de Unidades implica à CONTRATADA efetuar a desinstalação dos eventuais hardwares componentes da solução, fornecidos e instalados por ela, bem como a inativação dos cadastros correspondentes no sistema de solução integradora, e devem ser realizados sempre que demandada pela CAIXA, sem custo adicional a esta e conforme prazo acordado.
- 18.12.1.4 Nestes casos, a desativação também implica supressão dos pagamentos mensais referentes à Unidade desativada, a partir do mês subsequente à desativação.

- 18.13 A arquitetura da solução deve ser implantada de tal modo que o aumento de escala no fluxo de dados, decorrente das integrações e desenvolvimento de funcionalidades, inclusive futuramente, não cause interrupções, travamentos ou lentidão no funcionamento e na disponibilidade integral do software para os diversos usuários da CAIXA.

## 19 SEGURANÇA

- 19.1 A CONTRATADA deve adotar mecanismos que garantam a segurança da informação conforme os conceitos de confidencialidade, disponibilidade, integridade e pertinência da informação, conforme descritos abaixo.
- 19.1.1.4 Confidencialidade é entendida como o princípio de segurança da informação pelo qual é garantido o acesso à informação a usuários autorizados e vedado o acesso a usuários não autorizados.
- 19.1.1.5 Entende-se por disponibilidade o princípio de segurança da informação pelo qual é garantido o acesso a usuários autorizados sempre que necessário.
- 19.1.1.6 Entende-se por integridade o princípio de segurança da informação que garanta a inviolabilidade do conteúdo da informação.
- 19.1.1.6.1 Pertinência é o princípio de segurança da informação pelo qual se restringe o acesso apenas aos usuários que necessitem da informação.
- 19.2 A Solução deve permitir a autenticação utilizando padrão de federação de identidade OpenID Connect/OAuth 2.0 com o fluxo *Authorization Code* e também SAML 2.0 permitindo a associação de políticas/perfis às estruturas de grupos e subgrupos.
- 19.3 A Solução deverá permitir a definição de segurança por usuário ou por grupo (perfil), levando também em consideração a estrutura organizacional da empresa.
- 19.4 A Solução deve permitir listar as permissões dos usuários, onde seja possível classificá-los de acordo com variados perfis e permissões de acesso.
- 19.5 Caberá à CAIXA, após conhecimento da Solução adquirida definir qual das formas de controle de acesso lógico listadas será adotada.
- 19.6 A Solução deverá possuir relatórios e registros de auditoria detalhados, que identifiquem o histórico completo de acessos (logins) e ações, por cada usuário ou grupo de usuários, incluindo as contas administrativas e com privilégios. Estes registros devem ser protegidos contra adulteração.
- 19.7 O acesso a trilha de auditoria será efetuado por usuário autorizado.
- 19.8 Os registros de trilha de auditoria devem ser protegidos contra adulteração.
- 19.9 A trilha de auditoria deverá ficar disponível mesmo nos casos de cancelamento ou estorno de operações, pelo período determinado pela CAIXA e conforme legislação vigente.

- 19.10 Qualquer alteração dos parâmetros deve ser registrada em trilha de auditoria.
- 19.11 O procedimento para entrada no sistema deve ser configurado para proibir acessos não autorizados.
- 19.12 A Solução não deve mostrar a senha que está sendo informada.
- 19.13 A Solução não deve transmitir senhas em texto claro pela rede.
- 19.14 A Solução deverá encerrar sessões inativas após período de inatividade configurado pela CAIXA.
- 19.14.1.4 O tempo limite para sessões e log-off em caso de inatividade poderá ser alterado conforme interesse da CAIXA.
- 19.15 A Solução deve suportar criptografia de, no mínimo, 128bits para canal e informações.
- 19.16 O tráfego das informações entre os servidores da solução e os navegadores e browsers instalados nas estações da CAIXA deverá ser feito de forma criptografada, com utilização do protocolo SSL/https.
- 19.17 A Solução deverá possuir mecanismo de monitoração com geração de logs, evento para armazenamento de dados históricos de desempenho, falhas e disponibilidade da solução como um todo e de suas principais funcionalidades e componentes, contemplando integração com a solução de monitoração definida pela CAIXA.
- 19.18 A Solução deverá possuir integração nativa com a solução de gerenciamento e correlação de eventos de segurança da informação que a CAIXA utiliza (SIEM - *Security Information and Event Management* - do fabricante Logrhythm) ou disponibilizar o LOG da trilha de auditoria em formato que o SIEM consiga capturar e interpretar, conforme especificado no Anexo I-G - Padrão Tecnológico.
- 19.19 No caso da integração nativa, esta deverá ser demonstrada pela CONTRATADA por meio de envio da “URL” ou documento emitido pelo fabricante que demonstre a homologação do componente de integração ou declaração emitida pela própria CONTRATADA, especificando onde as duas soluções estão funcionando integradas, sendo que neste caso deve estar expresso na declaração qual é a versão atual da Solução “SIEM” onde a integração encontra-se implementada.
- 19.20 A Solução deverá prover a criptografia de arquivos em repouso, caso não sejam armazenados criptografados no SGDB, utilizando chave simétrica usando, no mínimo, algoritmo AES com 128 bits ou 3DES com 168 bits.
- 19.21 Caso haja uso de chave simétrica esta será de domínio da CAIXA e armazenada no fornecedor da Solução em HSM, homologada em nível FIPS 140-2.

- 19.22 A Solução deverá possuir capacidade de autenticação mútua através da troca de certificados digitais.
- 19.23 A Solução deverá permitir a execução de processos de gestão de vulnerabilidades e de aplicação de patches para identificar e corrigir vulnerabilidades no ambiente.
- 19.24 A Solução fornecida deverá garantir que o desenvolvimento possua políticas e procedimentos estabelecidos para o desenvolvimento seguro, controle de mudança dos sistemas, segregação do ambiente de desenvolvimento e produção, testes de segurança, aceitação, e proteção dos dados em ambiente de produção.
- 19.25 A CONTRATADA deverá dispor de mecanismos para realizar regularmente testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades, avaliação de segurança da Solução e testes de penetração) podendo a CAIXA realizar auditorias, inclusive com apoio de terceira parte, para comprovar que a solução mantém esse requisito.
- 19.26 Os testes de segurança da informação, conforme mencionado no item anterior, poderão ser realizados a cada 12 (doze) meses e devem gerar relatório de vulnerabilidade e formas de mitigação dessas. Caso solicitado, com justificativas adequadas, o relatório deverá ser apresentado a CAIXA.
- 19.27 A CONTRATADA deverá fornecer a CAIXA, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados da CAIXA.
- 19.28 A CONTRATADA deverá manter a confidencialidade de toda a informação a respeito dos negócios, ideias, produtos, clientes ou serviços da outra parte, que podem ser consideradas como “informação confidencial”.
- 19.29 A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca do fornecimento de materiais, equipamentos ou serviços objeto deste contrato, que envolva o nome da CAIXA, salvo se houver autorização expressa desta.
- 19.30 A CONTRATADA deverá identificar e corrigir qualquer problema de segurança na solução, sem qualquer custo adicional para a CAIXA.
- 19.31 Toda a solução deverá ser capaz de funcionar integralmente em ambientes protegidos por sistemas de segurança do tipo *appliance* Multifunção (Firewall e IPS) com aplicação de inspeção *statefull* de tráfego de rede e capacidade de identificação e bloqueio de ataques, incluindo ataques direcionados ao equipamento.
- 19.32 Para contratações de serviços de TI em infraestrutura de nuvem pública ou soluções que processem dados da CAIXA fora do ambiente da CAIXA, devem ser atendidos ainda os seguintes requisitos de segurança tecnológica:
- 19.32.1.4 Anexo I – C – Requisitos de Segurança Tecnológica Solução em Nuvem: caso a Solução seja hospedada em Nuvem.

## **20 PROPRIEDADE INTELECTUAL DOS DADOS DA SOLUÇÃO**

- 20.1 Todos os dados e informações armazenados na solução contratada serão de propriedade exclusiva da CAIXA, não sendo permitido a utilização total ou parcial deles por parte da CONTRATADA.
- 20.2 Antes do vencimento do contrato, em prazo seguro, caso as partes decidam pela descontinuidade do serviço, a CONTRATADA deverá fornecer arquivo backup contendo os dados e informações de propriedade da CAIXA, inclusive os logs da solução, que estejam armazenados em qualquer ambiente da CONTRATADA, em meio e formato a ser acordado.
- 20.3 Na hipótese de não renovação do serviço contratado, a CONTRATADA assegurará a destruição de todos os dados e informações de propriedade da CAIXA que tenham sido armazenados na solução da CONTRATADA, de maneira que esses não possam ser recuperados indevidamente após o encerramento do contrato.

## **21 OUTROS**

- 21.1 A Solução deverá ter o tempo sincronizado com a hora legal brasileira ou de acordo com fuso horário definido pela CAIXA.
- 21.2 A Solução fornecida deverá garantir que qualquer implementação ou parametrização realizada na plataforma NÃO seja impeditivo de evolução de versão dela.
- 21.3 Todos os componentes da Solução deverão ser completamente integrados e interoperáveis entre si.
- 21.4 Todos os componentes da Solução tecnológica devem estar em linha de produção do fabricante, não sendo aceito soluções e/ou componentes com previsão de descontinuidade, *end-of-support* ou *end-of-life*.
- 21.5 A solução deve ser interoperável (operar em diferentes fornecedores de nuvem), sem que haja qualquer dependência aos ambientes de nuvem providos (*lock-in*).

## **22 VOLUMETRIA ESTIMADA**

- 22.1 A ferramenta deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de informação gerado pelos seguintes dispositivos, já existentes no parque atual:
- 22.1.1.4 4,8 mil Gravadores de Imagens, nos quais estão vinculadas aproximadamente 77 mil câmeras (sendo 9% de tecnologia digital);
- 22.1.1.5 4,5 mil Centrais de Alarme contra intrusão;
- 22.1.1.6 11,5 mil Geradores de Neblina.
- 22.1.1.7 4.223 unidades;

- 22.2 Os quantitativos, marcas e modelos informados nos subitens antecedentes poderão variar até a data da efetiva assinatura do contrato, haja vista a possibilidade de substituição ou atualização dos equipamentos, com mudança de marca e modelos.
- 22.2.1 Na hipótese de haver equipamentos não elencados neste documento, porém, já contratados pela CAIXA, na data de assinatura do contrato, estes serão informados para a CONTRATADA, que deverá incluí-los na solução integradora, sem quaisquer custos adicionais.
- 22.2.2 Nestes casos, o pagamento pela integração obedecerá à prestação mensal, não ensejando custos com novas integrações ou desenvolvimento.

**ANEXO I – C****REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA SOLUÇÃO EM NUVEM****1. GESTÃO DE IDENTIDADE E CONTROLE DE ACESSOS**

- 1.1. A Contratada deve ter uma política de controle de acesso dos seus colaboradores baseada no princípio do menor privilégio, que defina um processo formal de concessão, alteração e revogação de acesso.
- 1.2. A Contratada deve utilizar mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas.
- 1.3. A Contratada deve dispor de recursos que garantam múltiplos fatores de autenticação do usuário (MFA), a serem utilizados de acordo com a criticidade ou classificação da informação/recurso a ser acessado. Esses múltiplos fatores devem ser implementados, no mínimo, por meio de biometria, OTP ou autorização por notificações de *push* em celulares.
- 1.4. A Contratada deve dispor de mecanismo de garantia de identidade, o qual deve ser realizado previamente à execução das requisições dos usuários.
- 1.5. Todas as contas de usuário devem ser identificadas por um ID de usuário exclusivo e todas as ações de um ID de usuário devem ser associadas a um único indivíduo ou proprietário registrado.
- 1.6. As contas do usuário devem ser criadas e configuradas pelo administrador de segurança do usuário.
- 1.7. Os controles de acesso em nível de aplicativo devem fazer uso da identidade autenticada do usuário, conforme estabelecido no *logon*.
- 1.8. A Contratada deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para seus usuários.
- 1.9. A Contratada deve permitir que somente os usuários por ela autorizados tenham acesso aos recursos, em conformidade aos respectivos perfis de uso.
- 1.10. A Contratada não deve usar contas padrões, contas genéricas, contas não pessoais ou convidadas, a menos que a CAIXA tenha dado aprovação prévia por escrito para tais contas.
- 1.11. Uma conta não pessoal deve ser atribuída exclusivamente a uma única aplicação ou serviço e não pode ser utilizada para qualquer outra finalidade além daquela para a qual ela foi criada.



- 1.12. A Contratada deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.
- 1.13. A Contratada deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.
- 1.14. A Contratada deve revisar os direitos de acesso existentes nos seus ativos pelo menos a cada dois anos. Em caso de dados pessoais, os direitos devem ser revisados pelo menos uma vez por ano.
- 1.15. A Contratada deve revisar as contas não pessoais mantidas em seu ambiente pelo menos duas vezes por ano, independentemente da classificação ou da confidencialidade da informação tratada.
- 1.16. A Contratada deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.
- 1.17. A Contratada deve gerar e armazenar as evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões acima, e disponibilizá-las para a CAIXA sempre que solicitado.
- 1.18. As contas de acesso privilegiado não devem conter a indicação dos privilégios, a posição do indivíduo ou a organização a que pertence o indivíduo (por exemplo, "administrador" ou "diretor" não pode fazer parte de qualquer nome de utilizador) no *logon* do usuário.
- 1.19. A Contratada deve implementar a separação entre a administração do sistema (acesso privilegiado) e as atividades de negócios (acesso não privilegiado), por meio de níveis de acesso separados para atender a segregação entre as funções.
- 1.20. A Contratada deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.
- 1.21. A Contratada não deverá ter permissão de uso ou acesso direto ao ambiente de autenticação da CAIXA.
- 1.22. Cabe à Contratada decidir pelo fornecimento do acesso remoto aos seus colaboradores. Uma vez fornecido, a Contratada deverá prover esse acesso por meio de canais seguros/VPN, utilizando múltiplos fatores de autenticação.
- 1.23. A Contratada deve implementar trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:
  - O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
  - O autor do evento;
  - A data e hora do evento;

- IP e Porta do equipamento que originou o evento.

- 1.24. A Contratada deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.
- 1.25. A Contratada deve implementar o monitoramento dos acessos privilegiados às bases de dados, que fazem parte do objeto do contrato por meio de solução independente dos bancos de dados em uso.
- 1.26. A Contratada, por meio próprio ou do Provedor de Serviços em Nuvem, deve dispor de recurso que permita o gerenciamento centralizado de eventos e envio para a CAIXA de logs/informações para sistemas de terceiros *On-Premises*, por exemplo, SIEM. Caso o Provedor disponibilize o serviço de SIEM em recurso próprio, e sendo este serviço aprovado pela CAIXA, pode ser dispensada a necessidade de receber os dados no SIEM da CAIXA.
- 1.27. Os registros de logs da Contratada deverão incluir ainda todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, no ambiente do mesmo, pelo período mínimo de 1 ano, sendo o prazo ideal de armazenamento o de 5 anos.
- 1.28. A Contratada deverá fornecer, sempre que solicitado pela CAIXA, cópias dos logs de segurança de todas as atividades de todos os usuários dentro da conta, além de histórico de chamadas de APIs para análise de segurança e auditorias.
- 1.29. A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.
- 1.30. A Contratada deve desenvolver políticas e implementar soluções para garantir que o acesso remoto por parte dos seus funcionários – seja utilizando dispositivos da Contratada, seja utilizando dispositivos de propriedade pessoal - seja fornecido de forma segura e adequada. Tais políticas e procedimentos devem definir como a Contratada fornece acesso remoto e quais os controles necessários para oferecer este acesso de forma segura.
- 1.31. A Contratada deve usar métodos de autenticação robustos, baseados em múltiplos fatores de autenticação, para viabilizar o acesso remoto de seus funcionários à sua rede interna e deve empregar criptografia para proteger os dados em trânsito, considerando os requisitos descritos no item 9.
- 1.32. A Contratada deverá prover os recursos necessários para que os seus funcionários acessem remotamente o ambiente da CAIXA, se for o caso. Nesse caso, é responsabilidade da Contratada prover certificados digitais ou outros tokens de acesso conforme definido pela CAIXA, sem ônus adicionais para a CAIXA.

- 1.33. Quando viável tecnicamente, o acesso de empregados CAIXA à nuvem deverá ser integrado com ferramenta de SSO da CAIXA, ou com o AD, para garantir o uso das credenciais internas, isso deve garantir que o usuário não acesse o ambiente do parceiro caso seja desligado ou esteja ausente da CAIXA por qualquer motivo por período determinado.
- 1.34. Quando a autenticação na nuvem for provida pela Contratada, esta deverá prover autenticação por múltiplos fatores para o acesso dos empregados da CAIXA, que precisem acessar os recursos.
- 1.35. O acesso aos recursos da CAIXA deverá ser realizado em *tenant* designado especificamente, sem que estes recursos sejam compartilhados com qualquer outra entidade, bem como a camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes da prestadora de serviços.
- 1.36. A Contratada deve permitir que somente os usuários autorizados pela CAIXA tenham acesso aos recursos em conformidade aos respectivos perfis de uso.

## 2. SEGURANÇA DE PLATAFORMAS

- 2.1. A Contratada deve realizar a configuração dos seus ativos baseada no princípio da menor funcionalidade, segundo o qual apenas as funções e serviços necessários às operações essenciais da Contratada devem ser mantidos.
- 2.2. A Contratada deve fazer o *hardening* de seus servidores, *endpoints* e demais ativos de TI, considerando um baseline de segurança previamente definido. Este baseline deve ser fornecido à CAIXA sempre que solicitado.
- 2.3. A Contratada deve verificar a configuração dos ativos quanto à conformidade de segurança pelo menos anualmente.
- 2.4. A Contratada deve implementar política de antivírus que garanta a atualização dos seus ativos de TI em relação a todas as vacinas disponibilizadas pelo fabricante.
- 2.5. A Contratada deve configurar e manter software de proteção de *endpoints* nos computadores relacionados ao objeto do contrato, para realizar as verificações ativas e responder adequadamente. A solução de proteção deve dispor de funcionalidades para interromper as conexões ativas caso seja detectada uma intrusão.
- 2.6. Exceções/exclusões de verificação e proteção de *endpoint* poderão ser aplicadas nos equipamentos de TI do desenvolvimento, em especial para aplicações que utilizam tecnologia web, com intuito de se obter um equilíbrio entre o desempenho e a segurança. Tais exceções devem ser baseadas em estudos e avaliações técnicas que comprovem a perda da performance, e

devem ser devidamente documentadas e aprovadas pelos responsáveis da Contratada.

- 2.7. O uso de dispositivos de armazenamento móveis, e-mails recebidos e enviados, upload de informação/dados e recursos semelhantes devem permanecer sob o controle do programa de proteção de *Endpoints*, obedecendo a políticas de prevenção de perda de dados (DLP – *Data Loss Prevention*).
- 2.8. O uso de dispositivos de armazenamento móveis (como *pendrives* e discos externos/removíveis) deve ser controlado por perfis de acesso definidos e gerenciados pela Contratada, considerando a ampla restrição a esse tipo de dispositivos como regra geral.
- 2.9. Os dados gravados em dispositivos de armazenamento móveis devem ser previamente criptografados, levando em conta os requisitos descritos no item 9.
- 2.10. A Contratada deve ter uma política para o uso, a guarda e o descarte das mídias digitais de armazenamento externo, de modo a garantir a confidencialidade dos dados nelas armazenados. O descarte das mídias deve considerar os requisitos definidos no item 11.
- 2.11. A Contratada deve gerenciar dispositivos móveis, como celulares e tablets, por meio de uma solução de MAM/MDM. O processo de registro/autorização do dispositivo deve ser automatizado, com base em múltiplos fatores de autenticação.
- 2.12. Os dados armazenados em dispositivos móveis devem ser criptografados pela solução de MDM e a Contratada deve ter a capacidade de fazer exclusão remota (*wiping*) em dispositivos móveis corporativos.
- 2.13. Caso a Contratada permita BYOD ou o uso de dispositivos móveis particulares em atividades laborais, ela deve estabelecer uma separação lógica dos dados organizacionais dos dados pessoais do seu funcionário, de modo a limitar a capacidade de propagação dos dados organizacionais e facilitar a exclusão remota desses dados.

### **3. SEGURANÇA DE REDES**

- 3.1. Todo o tráfego de rede associado ao objeto do contrato deve ser mediado por uma solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações).
- 3.2. O conjunto de regras do firewall deve se basear na negação de todos os serviços, exceto aqueles especificamente permitidos.
- 3.3. O processo para instalação e adaptação de regras de firewalls deve ser feito com duplo controle.

- 3.4. A Contratada deve revisar as regras de firewall pelo menos semestralmente, guardando evidências dessas revisões e dos ajustes eventualmente realizados, comunicando à CAIXA sobre a realização desta revisão.
- 3.5. Todos os componentes de gateway de perímetro e sistemas de computadores devem ser monitorados contra tentativas de intrusão, por meio de solução de prevenção e detecção de intrusão (IPS).
- 3.6. O monitoramento de segurança deve ser configurado para rastrear e registrar tentativas de intrusão suspeitas ou reais.
- 3.7. A Contratada deve informar imediatamente à CAIXA em caso de tentativa de intrusão real, e informar à CAIXA em relatório mensal sobre as tentativas de intrusão suspeitas.
- 3.8. A Contratada deve implementar solução anti-DDoS, capaz de prevenir ataques de negação de serviço (*Denial of Service*).
- 3.9. As soluções de firewall, CASB, IPS e anti-DDoS utilizadas pela Contratada serão validadas pela CAIXA a partir de documentações do fabricante ou certificações.
- 3.10. A Contratada deve impedir o uso do protocolo Bluetooth para a transferência de dados.
- 3.11. Todas as comunicações e trocas de informações entre a Contratada e a CAIXA devem ser realizadas por meio de conexão protegida, com TLS 1.2 ou superior.
- 3.12. Para os casos aplicáveis, os acessos diretos de diferentes equipamentos ao serviço da Contratada devem ser gerenciados por ferramentas de gerenciamento de dispositivos e/ou aplicativos (MDM/MAM) ou controle de acesso à rede (NAC).
- 3.13. No caso em que a Contratada sustentar a rede através de um Provedor de Serviços em Nuvem serão aceitas as certificações descritas no item 8 como garantia de conformidade de segurança no ambiente quanto aos requisitos deste item 3.

#### **4. CICLO DE VIDA DE DESENVOLVIMENTO SEGURO**

- 4.1. A Contratada deve adotar o princípio de *security by design* para garantir que as aplicações de TI por ela desenvolvidas sejam seguras desde a concepção.
- 4.2. A Contratada deve fazer análise de código automatizada com base nas melhores práticas de mercado, utilizando como referência os padrões do OWASP.

- 4.3. A Contratada deve fazer análise de código estática (SAST) e dinâmica (DAST) periodicamente e de forma integrada ao ciclo de desenvolvimento como um todo para a solução Contratada. Essas análises precisam ser executadas pelo menos uma vez por ano ou quando houver uma mudança considerada significativa nas funcionalidades do sistema/aplicação (como a inclusão de uma nova funcionalidade crítica ou manutenção em módulos que tratem informações sensíveis e confidenciais). A bateria de testes deve incluir testes de resistência, injeções de falhas, teste de penetração e teste de vulnerabilidades onde aplicável.
- 4.4. A Contratada deve incluir a análise e a remediação das vulnerabilidades detectadas como parte do ciclo de vida de desenvolvimento de software padrão, sem custo adicional para a CAIXA, dentro de um período razoável e de acordo com a criticidade da falha encontrada.
- 4.5. A Contratada deve estabelecer critérios de escala e prazo para correção das vulnerabilidades e deve definir as alçadas para aceitação de riscos. Adicionalmente, devem ser estabelecidas responsabilidades por perdas causadas por incidentes decorrentes de vulnerabilidades identificadas nos testes de segurança, que não foram tratadas ou corrigidas em tempo hábil.
- 4.6. A Contratada deve submeter suas políticas de desenvolvimento seguro à aprovação da CAIXA.
- 4.7. Os relatórios dos testes realizados e o planejamento das correções a serem feitas devem ser disponibilizados à CAIXA sempre que solicitado.

## **5. GESTÃO DE SERVIÇOS E MUDANÇAS**

- 5.1. A Contratada deve ter um processo de Gestão de Mudanças para garantir a proteção contínua dos ativos de informação e dados, em particular aqueles que fazem parte do escopo do objeto do contrato.
- 5.2. A Contratada deve revisar periodicamente as atividades de gestão de mudanças, incluindo a acurácia da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management Database – CMDB*).
- 5.3. A Contratada deve cumprir com os procedimentos de registros de informações relacionadas ao processo de gestão de mudanças, no contexto do contrato, incluindo:
- Referência da mudança;
  - Data de implementação;
  - Avaliação de impactos;

- Resultados do teste;
  - Procedimentos de *rollback*;
  - Alterações de emergência;
  - Atualizações relacionadas ao inventário de ativos de informação;
  - Armazenamento Seguro de mídia de backup produzidos durante a atualização;
  - Atualização dos procedimentos de Documentação e de trabalho;
  - Atualizações aos documentos de Plano de Continuidade dos Negócios / Recuperação de Desastres se for o caso;
  - Categorização, priorização e procedimentos de emergência;
  - Autorização de mudança;
  - Gerenciamento de liberação;
  - Link para incidentes / problemas (conforme apropriado).
- 5.4. A Contratada só deve promover os aplicativos e sistemas relacionados ao escopo do objeto do contrato para o ambiente de Produção após a realização com sucesso dos testes predefinidos baseados em caso de uso.
- 5.5. A Contratada deve conduzir uma avaliação de risco e ameaças, contemplando inclusive os testes baseados em casos de uso, quando da implantação de uma mudança.
- 5.6. A Contratada deve realizar uma avaliação de risco:
- Quando o escopo do sistema é expandido para incluir novos ativos de informação com novas funcionalidades;
  - Quando uma nova comunidade de usuários é introduzida; ou
  - Anualmente, por se tratar de risco cibernético, nos termos do art. 8º da Resolução BACEN 4.893/2021.
- 5.7. A Contratada deve disponibilizar os documentos de avaliação de risco à CAIXA sempre que solicitado.
- 6. GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA**
- 6.1. Para este item 6 os requisitos apresentados devem ser obedecidos pela Contratada ou, caso os dados estejam sendo armazenados ou processados no ambiente do Provedor de Serviço em Nuvem, pelo Provedor.



- 6.2. Se os dados estiverem exclusivamente no Provedor, a Contratada deverá comprovar por relatório de auditoria (*Due Dilligence* Remoto) que o armazenamento ocorre somente em ambiente de nuvem.
- 6.3. Feitas as comprovações mencionadas no item 6.2, a entrega das certificações por parte do Provedor dispensa a comprovação por auditoria de cada um dos requisitos deste item 6.
- 6.4. A Contratada deve possuir um processo de Gestão de Incidentes que registre os incidentes de segurança cibernética ocorridos e que guarde informações como: a descrição dos incidentes ou eventos, as informações e sistemas envolvidos, as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção das informações, os riscos relacionados ao incidente e às medidas tomadas para mitigá-los e evitar reincidências.
- 6.5. O processo de Gestão de Incidentes também deve implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento, coleta/preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato ou a CAIXA estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CAIXA.
- 6.6. A Contratada deve realizar testes independentes de penetração pelo menos uma vez por ano. Os testes devem ser executados por terceiros, sem ônus adicional para a CAIXA. O escopo dos testes deve ser previamente combinado e aprovado pela CAIXA, dentro dos limites do contrato.
- 6.7. A Contratada deve implementar um processo de gestão de vulnerabilidades que inclua sua infraestrutura de servidores e redes.
- 6.8. Todos os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções a serem feitas, devem ser fornecidos à CAIXA sempre que solicitado.
- 6.9. A Contratada deve comunicar os incidentes detectados à CAIXA dentro do prazo acordado, conforme termos do SLA definido em contrato.
- 6.10. A Contratada deve ter um processo de notificação de incidentes 24x7.
- 6.11. No caminho inverso, se a CAIXA detectar um incidente de segurança, a Contratada será notificada e deverá cooperar totalmente para resolver o incidente de segurança, fornecendo todas as informações relacionadas que possam levar a solução do incidente em questão (também 24x7).
- 6.12. Vale ressaltar que em se tratando de contratos para tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD, a Contratada deve provar que tem capacidade de fornecer uma resposta organizada e eficaz a um incidente de privacidade. Neste sentido, a CAIXA desenvolverá e implementará juntamente com o

fornecedor do serviço um plano de resposta a incidentes de privacidade, que inclua por exemplo, definição de incidente de privacidade e o escopo da resposta ao incidente, estabelecimento de equipes multifuncionais de resposta a incidente de privacidade, entre outros aspectos relevantes.

- 6.13. A Contratada deve documentar os casos de uso que são utilizados para realizar a configuração e o monitoramento de eventos, correlacionando tecnologias para tratar padrões / cenários de ataque comuns e avançados; e disponibilizar os casos de uso à CAIXA sempre que solicitado.
- 6.14. A Contratada deve ter um processo de lições aprendidas para incidentes de segurança implementado e comunicado aos seus funcionários e parceiros, com objetivo de agilizar a atuação caso surjam incidentes semelhantes.
- 6.15. A integração da gestão de incidentes da Contratada com o Centro de Operações de Segurança da CAIXA deve ser considerada, observada a regulamentação em vigor, conforme art 3º, §4º da Res. BACEN 4.893/2021.
- 6.16. Se a Contratada precisar envolver outras partes externas para investigar e/ou resolver incidentes que afetem o escopo do objeto contratado, ela deve obter a anuência da CAIXA por escrito antes de iniciar o contato com tais partes, observada a política de segurança cibernética da CAIXA.

## **7. CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS E RECUPERAÇÃO DE DESASTRES**

- 7.1. Caso a Contratada utilize um Provedor de Serviços em Nuvem para todos os serviços, a apresentação das certificações exigidas no item 8 por parte do provedor já serão consideradas suficientes para garantir os processos deste item 7.
- 7.2. A Contratada deve possuir, plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência de negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.
- 7.3. O referido plano de continuidade deverá ser informado para a CAIXA como parte das ações de acompanhamento do contrato, e deverá ser atualizado e testado anualmente, ou em qualquer mudança significativa do ambiente.
- 7.4. A atuação, em caráter de contingência, causada por uma eventual indisponibilidade do serviço prestado, considera as seguintes premissas:
  - a) Interrupção total ou parcial dos serviços
  - b) Ter infraestrutura alternativa: física e lógica em local distante do ambiente central de produção, com o objetivo de minimizar o risco de perda de ambas as instâncias;
  - c) Manter os serviços essenciais suportados pelo contrato

- d) Manter a lista de integrantes das equipes e o Plano de Recuperação de Desastres atualizados;
- e) Ter local seguro para guarda de backups fora do local atingido;
- f) Assegurar a disponibilidade dos serviços essenciais dentro do tempo previsto para recuperação do serviço, de acordo com o contrato;
- g) Procedimento documentado e evidenciado de testes das mídias armazenadas *offsite*;
- h) Cópias de todos os procedimentos abordando backup, restauração e reconstituição de armazenamento de dados.

7.5. O plano de continuidade deve possuir os seguintes elementos em sua composição:

- a) Identificação do serviço suportado pelo contrato;
- b) A forma de conectividade usada e os direitos de acesso;
- c) A arquitetura do ambiente de produção;
- d) As interfaces de aplicações e suas dependências;
- e) O SLA contratado e os limites suportados para interrupção;
- f) A forma de replicação dos dados com o site alternativo;
- g) Procedimentos adotados para recuperação de desastres;
- h) Lista de contatos das equipes responsáveis pelo restabelecimento do serviço, divididos por tipos de atividades executadas;

7.6. A obrigatoriedade do plano de continuidade se estende para empresas que sejam subcontratadas pela Contratada.

7.7. A Contratada deve considerar, como parte do plano de continuidade, os diferentes ambientes de risco e o grau de mitigação de riscos necessários para proteger a Instituição, caso seja necessário colocar o plano em prática.

7.8. A avaliação de riscos e dos processos críticos devem levar em consideração instrumentos específicos, como um BIA – *Business Impact Analysis*.

7.9. A Contratada, visando a continuidade dos negócios, deve implantar uma política de backup, conforme exposto no item 10.

## **8. AUDITORIA CONTÍNUA**

8.1. A Contratada deve apresentar à CAIXA, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.

8.2. A Contratada deve informar imediatamente à CAIXA sobre qualquer auditoria regulatória, sua finalidade e como ela se relaciona com os serviços prestados à CAIXA.

- 8.3. Caso a Contratada pela CAIXA e o Provedor de Serviços em Nuvem forem empresas diferentes, a referida Contratada terá a responsabilidade de obter as documentações exigidas do Provedor junto ao mesmo, para apresentação à CAIXA.
- 8.4. Caso o prazo de validade das documentações entregues ainda esteja vigente com relação à última apresentação, não é necessária uma nova apresentação, ainda que o quadro de certificações indique uma periodicidade inferior para entrega.
- 8.5. A Contratada deve informar à CAIXA caso sejam contatados por um órgão regulador e se o propósito desse contato pode estar relacionado com/ou afetar os serviços prestados à CAIXA.
- 8.6. A Contratada deve fornecer os subsídios necessários para que a CAIXA implemente os indicadores de desempenho de segurança que vierem a ser definidos durante a vigência do contrato.
- 8.7. A Contratada e o Prestador de Serviços em Nuvem deverão possuir as seguintes certificações e processos de auditoria disponíveis, apresentados periodicamente, conforme coluna Vigência:

REQUISITOS	TIPO	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	FORMA DE CONTROLE	VIGÊNCIA
Certificação CSA STAR NÍVEL 2 - CSA Security Trust Assurance Risk	OBRIGATÓRIO	Avaliação independente sobre a segurança de um provedor de serviços em nuvem.	É uma avaliação, realizada por auditores independentes sobre a segurança de um provedor de serviços de nuvem.	Apresentar certificação emitida Cloud Security Alliance - CSA O certificado deve ser em nome do provedor de serviços em nuvem e deve constar o nome das regiões de processamento certificadas	ANUAL
FIPS 140-2 nível 3	OBRIGATÓRIO	Garantir que o provedor tenha mecanismo seguro para proteção de chaves criptográficas que sustentem os seus processos	Certificação do NIST que atesta um nível elevado de segurança para o HSM	Apresentar certificado FIPS 140-2 nível 3 para equipamento usado no ambiente do Provedor de Serviços em Nuvem.	ANUAL

Certificação SOC 1 ou ISAE 3402	OBRIGATÓRIO	Garantir que os relatórios de controle são realizados por auditoria independente com o objetivo de evidenciar o atendimento aos padrões de controles que protege a confidencialidade e a privacidade de informações armazenadas e processadas na nuvem.	Descreve o sistema do provedor de serviços em nuvem e avalia a veracidade da descrição fornecida pelo provedor sobre seus controles, além de avaliar se os controles foram projetados apropriadamente, se estavam em operação em determinada data e se funcionaram de forma efetiva durante um período específico.	Disponibilizar relatório de auditoria em nome do Provedor de Serviços em Nuvem	SEMESTRAL
Certificação SOC 2 – Tipos 1 e 2	OBRIGATÓRIO	Garantir acesso a uma avaliação independente, por meio de relatório de auditoria, sobre o ambiente de controle do provedor, relevante para a segurança, disponibilidade, confidencialidade e privacidade	SOC TYPE 2 Fornece relatórios com descrição do ambiente de controles do provedor e da auditoria externa dos controles que atendem aos princípios e critérios de segurança, disponibilidade e confidencialidade dos serviços de confiança do AICPA	Disponibilizar relatório de auditoria em nome do Provedor de Serviços em Nuvem	SEMESTRAL

## 9. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS

- 9.1. Caso a Contratada utilize um Provedor de Serviços em Nuvem para armazenar e processar dados criptográficos, os controles deste item 9 deverão ser seguidos pelo Provedor sempre que couber.
- 9.2. A Contratada, por meio próprio ou através do Prestador de Serviços em Nuvem, deve implementar e manter controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação, de acordo com o nível de criticidade e grau de sigilo da informação definido pela CAIXA.

- 9.3. A Contratada deve implementar um processo de gestão de chaves criptográficas que deve considerar todo o ciclo de vida da chave, o qual envolve: geração, armazenamento, distribuição, utilização, recuperação, renovação, exclusão e destruição da chave.
- 9.4. A Contratada deve utilizar algoritmos, tamanhos de chave e prazos de validade de chaves aprovados pelo NIST.
- 9.5. A Contratada, por meio próprio ou através do Prestador de Serviços em Nuvem, deve gerar, controlar e distribuir chaves criptográficas simétricas e assimétricas usando processos e tecnologias de gerenciamento de chaves aprovados pelo NIST.
- 9.6. As chaves criptográficas geradas pela Contratada devem ser utilizadas com a finalidade exclusiva de atender às necessidades do objeto contratado.
- 9.7. A Contratada deve permitir a criptografia de volume (por exemplo: a criptografia de um disco inteiro) e a criptografia de estruturas de dados específicas (por exemplo: arquivos ou registros específicos de uma tabela de banco de dados).
- 9.8. A Contratada, por meio próprio ou através do Prestador de Serviços em Nuvem, deve permitir recursos para trilha de auditoria, permitindo visualizar quem usou determinada chave para acessar um objeto, qual objeto foi acessado, quando ocorreu esse acesso e qual endereço de origem do acesso.
- 9.9. A Contratada, por meio próprio ou através do Prestador de Serviços em Nuvem, deve permitir visualizar ou gerar relatório, a critério da CAIXA, de tentativas malsucedidas de acesso por usuários sem permissão para decifrar os dados.
- 9.10. A Contratada, por meio próprio ou através do Prestador de Serviços em Nuvem, deve permitir que dados criptografados e chaves de criptografia sejam armazenadas e protegidas em hosts separados e protegidos por várias camadas de proteção.
- 9.11. A Contratada, por meio próprio ou através do Prestador de Serviços em Nuvem, deve permitir a auditoria da segurança de chaves criptográficas.
- 9.12. A Contratada deve possibilitar comunicação criptografada e protegida para a transferência de dados, com autenticação mútua, por meio do TLS 1.2 ou versão superior, esta exigência se estende para as comunicações entre o Provedor e a Contratada e entre o Provedor e a CAIXA.
- 9.13. A solução deverá prover a criptografia de arquivos em repouso utilizando chave simétrica usando, no mínimo, algoritmo AES com chaves de 128 bits ou 3DES com 168 bits.



- 9.14. Caso haja uso de chave simétrica, deverá estar disponível função para que a CAIXA mantenha o controle desta chave, ainda que a chave esteja armazenada no Provedor de Serviços em Nuvem.
- 9.15. A chave simétrica no ambiente do Provedor de Serviços em Nuvem deverá ser armazenada em HSM, homologado em FIPS 140-2 nível 3.
- 9.16. Caso haja a publicação de URLs da CAIXA no ambiente da Contratada ou do Provedor, a gestão dos certificados digitais deve ser feita de acordo com um padrão de encriptação seguro, conforme padrão internacional reconhecidamente aceito, que possa ser implementado com chaves de encriptação geradas e armazenadas pela CAIXA.
- 9.17. O compartilhamento de chaves entre o Provedor de Serviços em Nuvem e a CAIXA deve ser feito de acordo com processos e tecnologias de gerenciamento de chaves que sigam um padrão internacional reconhecidamente aceito.
- 9.18. Quando a Contratada for diferente do Provedor de Serviços em Nuvem e estiver agindo em nome deste, as chaves devem ser compartilhadas diretamente entre o Provedor e a CAIXA e a Contratada não deverá ter qualquer acesso às chaves privadas envolvidas.
- 9.19. Todas as chaves privadas, associadas aos certificados digitais emitidos, devem ser armazenadas no ambiente do provedor, em *key vaults* baseados em HSM, certificados no padrão FIPS 140-2 nível 3.
- 9.20. Após a instalação dos certificados, deverão ser realizados testes utilizando a ferramenta Qualys SSL Labs <https://www.ssllabs.com/ssltest>, na qual deverá ser obtida a qualificação “A” para todas as URLs.
- 9.21. Os Certificados Digitais A1 SSL/TLS para Servidor Web poderão ser individualizados para cada URL implantada ou do tipo SAN (*Subject Alternative Name*), onde um único certificado pode conter várias URL, conforme definição da CAIXA.
- 9.22. A CAIXA definirá a Autoridade Certificadora que será utilizada na emissão dos certificados e fornecerá a cadeia certificadora para a Contratada sempre que necessário.
- 9.23. A CAIXA controlará o prazo de expiração dos certificados fornecidos à Contratada.
- 9.24. O Prestador de Serviços em Nuvem deverá possuir a capacidade de configuração das cifras criptográficas e da versão de TLS 1.2 ou superior utilizadas pela CAIXA, suportando, no mínimo, as cifras a seguir:

TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256



TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384  
TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256  
TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384

- 9.25. Quando da necessidade de validação do cliente por meio de certificado digital – numa conexão mTLS, por exemplo – o Prestador de Serviços em Nuvem deverá fazer todas as validações previstas no método X509\_verify\_cert, existente na estrutura do Openssl.
- 9.26. O certificado de cliente só deve ser aceito se o método X509\_verify\_cert retornar OK para todas as validações previstas.
- 9.27. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que os usuários criptografem seus dados e objetos antes de enviá-los para o serviço de armazenamento.
- 9.28. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que a própria chave de objeto ou recurso seja criptografada por uma chave separada.
- 9.29. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que dados criptografados, chaves de criptografia e chaves mestras sejam armazenadas e protegidas em hosts separados e protegidos por várias camadas de proteção.
- 9.30. O Provedor de Serviços em Nuvem deverá possibilitar comunicação criptografada e protegida para transferência de dados.
- 9.31. A Contratada, assim como o Provedor de Serviços em Nuvem, deve tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CAIXA.

## **10. POLÍTICA DE BACKUP**

- 10.1. Caso os dados fiquem armazenados somente em um Provedor de Serviços em Nuvem, a garantia de backup é realizada pelo Provedor, de forma que a Contratada deve apresentar as certificações mencionadas no item 8 deste Guia em nome do Provedor, como ateste da realização deste processo.
- 10.2. A Contratada deve possuir e implementar política de backup das informações e dos registros de log associados ao objeto do contrato, em conformidade com os dispositivos legais aplicáveis.
- 10.3. A política de backup deve assegurar a manutenção de cópias de segurança de todos os componentes de software dos sistemas, de suas bases de dados e da documentação associada, observando a técnica e os cuidados requeridos para cada caso, de modo a ser possível a plena recuperação de versões dos sistemas e dados salvaguardados em caso de falha, ou por solicitação da CAIXA.

- 10.4. A Contratada deve prover pelo menos um site de armazenamento alternativo – e geograficamente distinto - como parte de sua política de backup, permitindo o armazenamento e a recuperação da informação sempre que necessário e de acordo com os requisitos definidos na seção 7.
- 10.5. A Contratada deve garantir que o site de armazenamento alternativo conta com os mesmos controles de segurança do site de armazenamento primário.

## **11. ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

- 11.1. A Contratada deve garantir que todos os dados - incluindo chaves criptográficas e os backups armazenados e que não sejam mais necessários na execução do Contrato - serão descartados de acordo com os padrões do mercado, de maneira que os requisitos de confidencialidade não sejam violados.
- 11.2. A Contratada deve reter os dados por até 180 dias para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela CAIXA.
- 11.3. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.
- 11.4. A exclusão dos dados após o término do contrato e o período de retenção de 180 dias deve obedecer aos padrões definidos no NIST SP 800-88 Guidelines for Media Sanitization, com fornecimento de relatório para a CAIXA certificando a conformidade dos processos realizados com a norma indicada.
- 11.5. Caso a Contratada tenha ativo de informação no fim do ciclo de vida, ou considerado inservível, este ativo deverá ser destruído, com o fornecimento do Certificado de Destruição de Equipamento Eletrônico (*Certificate of Electronic Equipment Destruction* – CEED), discriminando os ativos reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição.
- 11.6. Caso os dados estejam armazenados exclusivamente em nuvem, caberá à Contratada interagir junto ao Provedor de Serviços em Nuvem para garantir o cumprimento dos requisitos deste item 11.

## **12. REQUISITOS DE PRIVACIDADE**

- 12.1. A Contratada deve instituir e manter programa de governança em privacidade, a ser homologado pela CAIXA, estabelecendo, minimamente, a capacitação de seus colaboradores, controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais objeto de tratamento, além de garantir a conformidade com a LGPD e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de dados pessoais.

- 12.2. Ao final do contrato, ou quando cumprida ou encerrada a finalidade instruída pela CAIXA, a Contratada deve utilizar técnicas ou métodos apropriados para garantir exclusão ou destruição segura de dados pessoais (incluindo originais, cópias e registros arquivados), de modo a impedir a sua recuperação.
- 12.3. Na ocorrência de qualquer incidente (perda, deleção ou exposição indesejada ou não autorizada, entre outros) que envolva as informações tratadas em razão da presente relação contratual, deverá a Contratada comunicar imediatamente a CAIXA através dos canais de comunicação específicos disponíveis, cabendo à CAIXA notificar o titular e/ou outras unidades competentes, nos termos da LGPD.
- 12.4. Deve ser garantido pela Contratada o direito ao esquecimento dos dados pessoais dos clientes CAIXA, de forma que a empresa esteja preparada para atuar neste sentido quando comunicada da requisição feita por um cliente específico para a remoção dos dados a serem esquecidos do ambiente da Contratada, nos termos da LGPD.
- 12.5. A Contratada deverá assinar Termo de Confidencialidade resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CAIXA, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.
- 12.6. Os dados, metadados, informações e conhecimento tratados pela Contratada, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por esta para fins diversos do previsto, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CAIXA.
- 12.7. A CAIXA e a Contratada obrigam-se por seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados.

### **13. REQUISITOS DE AUTORIZAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PELO BACEN**

- 13.1. A Contratada deve garantir que a prestação dos serviços não causará prejuízo ao funcionamento regular da CAIXA nem embaraço à atuação do Banco Central do Brasil, assegurando que a legislação e a regulamentação nos países e nas regiões em cada país onde os serviços serão prestados não restringem nem impedem o acesso da CAIXA nem do Banco Central do Brasil aos dados e às informações.
- 13.2. A Contratada deve disponibilizar a execução dos serviços de computação em nuvem em território internacional, atendendo as exigências do Banco Central do Brasil, relacionadas a convênio para troca de informações com as

respectivas autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser ofertados, conforme resolução CMN nº4893/2021.

- 13.3. A Contratada deve assegurar que os dados sujeitos a limites geográficos não serão migrados para além das fronteiras definidas em contrato, incluindo dados de backup, dados em produção, dados em repouso, contingência ou recuperação de desastre sem prévio conhecimento da CAIXA por meio comunicação formal.
- 13.4. Deve ainda garantir acesso à CAIXA, a qualquer tempo, aos dados e às informações processadas, armazenadas e geradas pela atividade de processamento, Log, sob responsabilidade da Contratada;
- 13.5. Esta mesma Contratada deve assegurar que os dados da CAIXA processados e armazenados na Contratada são de propriedade exclusiva da CAIXA.
- 13.6. A Contratada deve assegurar também que o acesso aos dados processados e armazenados na Contratada é de acesso exclusivo da CAIXA, não sendo autorizado acesso da Contratada ou terceiros sem autorização formal da CAIXA.
- 13.7. A Contratada deve assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processadas e/ou armazenadas em nuvem.
- 13.8. Também deve assegurar à CAIXA acesso aos relatórios e documentos elaborados por empresa de auditoria especializada independente, contratada pelo provedor de serviço em nuvem, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços contratados a qualquer tempo;
- 13.9. Deve ainda atender à solicitação de *Due Diligence* sempre que formalmente demandada pela CAIXA.
- 13.10. A Contratada deve assegurar a permissão de acesso do Banco Central do Brasil aos contratos e aos acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações.
- 13.11. A Contratada deve garantir, em caso de decretação de regime de resolução da CAIXA pelo Banco Central do Brasil, acesso pleno e irrestrito aos contratos e acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações.

- 13.12. A Contratada deve garantir notificação prévia ao responsável pelo regime de resolução sobre a intenção da empresa Contratada interromper a prestação de serviços, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para a interrupção, observado que:
- 13.13. A Contratada assegura o atendimento de eventual pedido de prazo adicional de (30) trinta dias para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime de resolução;
- 13.14. Caso haja subcontratação do serviço em nuvem, desde que explicitamente autorizado pela CAIXA, é obrigatório a Contratada apresentar a garantia formal do atendimento das cláusulas deste item 13 por parte do Provedor de Serviços em Nuvem, seja por meio de declaração própria durante o processo de contratação, seja por meio de aditivo contratual, caso não previsto inicialmente no contrato original.

#### **14. CONTROLES DE SEGURANÇA**

- 14.1. A Contratada deverá adotar medidas para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações que serão tratadas na sua infraestrutura.
- 14.2. A Contratada, por meio próprio ou através do Provedor de Serviços em Nuvem, deverá prover segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações de firewall, IPS e CASB para garantir a segurança de todos os fluxos, sejam externos ou em trânsito com a CAIXA.
- 14.3. A Contratada deverá assegurar que o Provedor de Serviços em Nuvem dispõe de análise e gestão de riscos de segurança de informação, conforme dispõe a IN 05 PR/GSI, de 30 de agosto de 2021. A análise deve ter periodicidade mínima mensal e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia utilizada, riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.
- 14.4. A Contratada, por meios próprios ou do Provedor de Serviços em Nuvem, deve disponibilizar um meio para garantir a rastreabilidade dos documentos armazenados, para identificação em caso de vazamentos.
- 14.5. A Contratada deverá possuir ou criar uma política de atualização de versão de software, indicando sua criticidade e deve comunicar previamente a CAIXA a data da aplicação da atualização.
- 14.6. A Contratada deve fornecer o fluxo de acionamento e contato com a equipe de respostas a incidentes da CAIXA para acionamento em caso de ataques cibernéticos, ou indicar o fluxo adotado pelo Provedor de Serviços em Nuvem.

- 14.7. O Provedor de Serviços em Nuvem deve dispor de recurso centralizado que garanta a imposição contínua das políticas de segurança definidas para os recursos provisionados no ambiente de nuvem.
- 14.8. O Provedor de Serviços em Nuvem deve dispor de recurso que permita a monitoração, detecção e resposta a ameaças nos componentes hospedados na nuvem.
- 14.9. O Provedor de Serviços em Nuvem deverá possuir políticas de segurança e diretrizes para garantir o controle de acesso físico e lógico do seu ambiente.
- 14.10. A Contratada deverá, ainda, garantir que os dados da CAIXA estejam sendo tratados e armazenados de acordo com a legislação vigente, conforme IN 05/2021 PR/GSI.
- 14.11. Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pela CAIXA, transferidos para o Provedor de Serviço em Nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro, com pelo menos uma cópia atualizada de segurança também no Brasil.
- 14.12. O uso de informações da CAIXA por parte do Provedor, ou da Contratada, para realização de propaganda, otimização de inteligência artificial, ou qualquer outro uso secundário, depende de autorização específica por parte da CAIXA.
- 14.13. O Provedor de Serviços em Nuvem deve habilitar o registro completo do Hypervisor que suporta os serviços da CAIXA, e deve suportar o uso de máquinas virtuais (Trusted VM) fornecidas pela CAIXA, desde que estas máquinas estejam em conformidade com as políticas e práticas de segurança de rede exigidas pelo Provedor.

**ANEXO I – D****QUALIFICAÇÃO TÉCNICA****1. Comprovação da qualificação técnica da licitante**

- 1.1. A qualificação técnica da licitante será comprovada mediante apresentação de atestados e/ou certidões / declarações, fornecidas por pessoas jurídicas de direito público e/ou privado, comprovando ter desempenhado, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidade e prazos com o objeto desta licitação, conforme descrito no Termo de Referência.
  - 1.1.1 Quando emitidos por pessoas jurídicas, serão considerados válidos os atestados / certidões / declarações emitidas por instituições financeiras autorizadas a operar pelo BACEN no Sistema Financeiro Nacional classificadas no segmento S1, bem como por Portos, Aeroportos, Rodovias – ou por suas concessionárias – e Órgãos Públicos.
- 1.2. Para fins de compatibilidade serão considerados os atestados / certidões / declarações que comprovem o fornecimento/prestação do escopo abaixo, em território Nacional:
  - 1.2.1 Para fins de qualificação técnica, a empresa licitante deverá comprovar o atendimento aos seguintes requisitos:
  - 1.2.2 Possuir experiência no fornecimento, instalação, configuração e suporte técnico de software de integração com CFTV, sistema de alarme ou gerador de neblina.
  - 1.2.3 Possuir experiência na instalação, manutenção ou configuração de soluções de segurança física, contemplando uma das 3 hipóteses seguintes:
  - 1.2.4 Solução integradora (software) com integração de 5% (cinco por cento) referente ao quantitativo total de gravadores de CFTV e Centrais de Alarme informados no Anexo I-B.
  - 1.2.5 Solução integradora (software) com integração de 5% (cinco por cento) referente ao quantitativo total de centrais de alarme e geradores de neblina informados no Anexo I-B.
  - 1.2.6 Solução integradora (software) com integração de 5% (cinco por cento) referente ao quantitativo total de geradores de neblina e Centrais de Alarme informados no Anexo I-B.
  - 1.2.7 Instalação, manutenção ou configuração de solução integradora combinada com, no mínimo, 2 dos subsistemas abrangidos no âmbito desta contratação (CFTV, sistema de alarme monitorado, sistema de resposta com gerador de



neblina), em quantitativo de imóveis de clientes pessoas jurídicas, equivalentes a 5% (cinco por cento) do quantitativo de Unidades informados pela CAIXA.

1.2.8 Volumetria a ser comprovada:

<b>EQUIPAMENTO</b>	<b>5%</b>
<b>CFTV</b>	4.140
<b>ALARME</b>	225
<b>GN</b>	575
<b>CFTV e ALARME</b>	4.365
<b>CFTV e GN</b>	4.715
<b>ALARME e GN</b>	800
<b>UNIDADES</b>	211

- 1.3. Os atestados / certidões / declarações devem ser apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pelo licitante.
- 1.4. Os atestados deverão observar os seguintes requisitos de conteúdo, forma e validade, devendo conter:
- a) Nome, cargo ou função, dados de identificação, telefone e e-mail de contato do emissor;
  - b) Descrição geral dos serviços prestados;
  - c) Informação expressa de que o serviço foi ou está sendo executado de forma satisfatória;
  - d) Data de início da prestação dos serviços;
  - e) Data de término da prestação dos serviços (em caso de CONTRATO em vigor, indicar a data prevista para finalização e a etapa em que se encontra o projeto);
  - f) Assinatura física ou virtual certificada do signatário.
- 1.5. Será vedado a participação de empresas consorciadas.
- 1.6. Será vedada a subcontratação de serviços, com exceção dos serviços de provimento de infraestrutura em nuvem pública que irá hospedar a solução, bem como os de instalação e/ou manutenção de hardwares que sejam necessários para funcionamento da solução nas unidades, para os casos de unidades localizadas distantes de 300 Km de onde estiver instalada a sede Administrativa da CONTRATADA.

**ANEXO I – E****REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

1. A CONTRATADA realizará a capacitação e preparação das pessoas para as mudanças geradas pela implantação da solução, inclusive quanto à operação pelos usuários por meio de eventos presenciais ou, a critério da CAIXA, de maneira remota, sem custos adicionais para a CAIXA.
2. A CONTRATADA realizará a transferência de conhecimento aos usuários das centrais de monitoramento da CAIXA para a utilização/operação das funcionalidades da solução.
3. Os treinamentos acontecerão em 24 turmas, com até 100 pessoas por turma, sendo exclusividade da CAIXA a definição de data, local, formato e carga horária do evento, bem como dos turnos e a quantidade de participantes por turma.
4. O treinamento deve abranger, no mínimo, instruções e orientações sobre o uso do sistema, envolvendo os seguintes tópicos:
  - Cadastro de unidades monitoradas.
  - Cadastro de dispositivos, eventos, procedimentos de atendimento, serviços.
  - Administração de acessos e cadastramento de usuários, poderes, recursos de auditoria e segurança.
  - Procedimentos de monitoramento e supervisão da operação da solução, recepção e tratamento de eventos, registro de ocorrências.
  - Acionamento de dispositivos de forma remota
  - Criação de fluxo e processos de trabalho.
  - Geração e emissão de relatórios operacionais e gerenciais.
  - Descrição de processos, ferramentas e dados utilizados no treinamento do modelo preditivo.
  - Tópicos específicos poderão ser adicionados ao treinamento, conforme critério exclusivo da CAIXA, desde que comunicado formalmente e previamente, para propiciar a preparação do conteúdo pela empresa CONTRATADA.
5. A CONTRATADA e a CAIXA definirão em conjunto as respectivas responsabilidades pelo fornecimento de materiais e acessórios para realização dos eventos, tais como, *coffee-break*, projetores, telas de projeção, computadores, blocos de nota, canetas,
6. Os custos com deslocamento e hospedagem dos facilitadores selecionados pela CONTRATADA para realização dos eventos será exclusiva responsabilidade desta, sem ônus adicional à CAIXA.
7. Na ocasião dos eventos para treinamento, a CONTRATADA deverá apresentar ao empregado CAIXA representante da CISEP (Central de monitoramento), o

manual de operação, em português brasileiro, contendo todos os procedimentos operacionais necessários para o gerenciamento eficaz da solução ofertada, incluindo as instruções operacionais para cada tópico abordado.

8. Deverão ser fornecidos certificados ou declaração de participação em treinamento para os empregados e prestadores participantes, nas condições e formatos definidos pela CAIXA.
9. Todos os treinamentos e cursos, presenciais ou virtuais, bem como áudio-aulas, videoaulas e outros materiais que agreguem conhecimento específicos sobre a solução contratada, e forem disponibilizados pelos fabricantes ou desenvolvedores dos equipamentos e sistemas de monitoramento aos clientes finais de forma gratuita, deverão ser disponibilizados aos empregados e prestadores indicados pela CISEP (Central de Monitoramento).

**ANEXO I – F****FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO****1. CONDIÇÕES GERAIS**

- 1.1. As atividades para ativação da **Solução integradora dos equipamentos de segurança** deverão iniciar mediante solicitação da CONTRATANTE, conforme etapas descritas neste documento, e compreendem todas as atividades necessárias à sua disponibilização, as integrações e customizações iniciais, as parametrizações, e demais atividades necessárias ao pleno funcionamento da Solução.
  - 1.1.1. As integrações e customizações iniciais são aquelas para o uso inicial da Solução consistindo na criação e implementação de interfaces com a CONTRATANTE e parceiros, bem como as customizações para atendimento ao escopo definido para a fase de ativação descrita neste documento.
- 1.2. As integrações com os sistemas da CAIXA deverão seguir os padrões citados no Termo de Referência.
  - 1.2.1. A Solução ofertada deverá ser a mesma daquela analisada na fase de qualificação técnica do certame, não sendo admitidas alterações dos produtos previamente avaliados pela CONTRATANTE.
  - 1.2.2. Para execução do contrato será adotado o modelo de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, que define a CAIXA como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços, gestão de recursos humanos, de infraestrutura de hardware e software necessários para atendimento do contrato.
  - 1.2.3. Caberá à CONTRATADA dimensionar corretamente suas equipes de forma a cobrir todos os turnos de trabalho de acordo com o respectivo volume de demandas/atendimentos, mantendo a qualidade e os níveis de serviço exigidos em quaisquer datas/horários, bem como os clientes, usuários e parceiros assistidos sobre todos os aspectos.
  - 1.2.4. Para execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica plenamente capacitada para executar as atividades dentro dos prazos previstos.

- 1.2.5. Caberá a 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.
- 1.2.6. Os profissionais da CONTRATADA exercerão suas atribuições sob gestão direta e exclusiva dos PREPOSTOS da CONTRATADA.
- 1.2.7. A CONTRATADA se obriga a manter PREPOSTOS nos locais onde serão executados os serviços, 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.
- 1.2.8. O PREPOSTO será o principal responsável por fazer a ligação entre a CONTRATADA e a CAIXA e deve ser apresentado na data de Assunção dos Serviços.
- 1.2.9. 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.
- 1.2.10. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis mínimos de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 1.2.11. A CAIXA também deverá fiscalizar a execução dos serviços prestados, atendo-se fielmente aos parâmetros de qualidade e respectivos níveis de serviço especificados no edital.
- 1.2.12. 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.
- 1.2.13. A cada solicitação dos serviços, a CONTRATADA deverá avaliar se as informações constantes são suficientes para a execução das atividades solicitadas, caso as informações não sejam suficientes, a CONTRATADA deverá solicitar as complementações pertinentes.
- 1.2.14. 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.

- 1.2.15. Caso a CAIXA julgue improcedente a manifestação/comunicação da CONTRATADA quanto à inviabilidade no atendimento, permanecerá o prazo inicial definido.
- 1.2.16. 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.
- 1.2.17. A conformidade da execução das atividades visa verificar de forma inequívoca a integridade, corretude, completeza, sequência, prazo, tempestividade e geração de produto.
- 1.2.18. Eventuais atrasos em atividades que estejam sob responsabilidade da CAIXA, não serão imputados à CONTRATADA.
- 1.3. A CONTRATADA deverá manter ao longo do contrato todas as condições que garantiram sua habilitação e qualificação no processo licitatório.
- 1.4. Nenhuma regra, condição ou referência externa ao contrato será considerada para regular a sua execução, valendo, para tanto, os estritos termos transcritos no contrato e seus anexos, inclusive neste instrumento.
- 1.5. A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica da solução durante o período de vigência do contrato. No caso de descontinuidade da solução a CONTRATADA deve substituir a solução por outra que atenda aos processos de negócios em uso e sem ônus para a CAIXA.
- 1.6. Caso exista a necessidade de execução de serviços contratados por meio de subcontratadas, será de responsabilidade da CONTRATADA a identificação, seleção, estabelecimento de parceria e a qualidade do serviço prestado, não devendo haver custo adicional para a CONTRATANTE.
- 1.7. A Solução deverá adequar-se a todo e qualquer requisito já definido ou que venha a ser definido pelos Órgãos Reguladores e/ou convenção celebrada pelas instituições participantes do Sistema Financeiro Nacional, sem custo adicional à CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato.
  - 1.7.1. Neste caso, o prazo para conclusão da adequação da Solução corresponderá ao prazo limite definido pelo Órgão Regulador Externo.
- 1.8. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverá ser

disponibilizado pela CONTRATADA à CONTRATANTE ou empresa por ela designada durante a execução do contrato.

- 1.9. Durante a vigência do contrato, caso a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição de algum componente subcontratado, a Solução deverá ser mantida em pleno funcionamento até a sua completa migração.
- 1.9.1. Neste caso, todos os dados, configurações e jornadas construídas ao longo do contrato deverão ser passíveis de migração entre fornecedores, devendo, ainda, a CONTRATADA disponibilizar equipe para providenciar junto à CONTRATANTE e eventual novo fornecedor, plano e operação assistida na efetiva migração.
- 1.10. A CONTRATADA deverá estar disponível para reuniões sempre que a CONTRATANTE requisitar.
- 1.11. A Contratada fica obrigada a participar de pesquisa de avaliação de desempenho da execução contratual, que poderá ser realizada, a critério da CAIXA, no decorrer da vigência contratual, podendo abordar aspectos tais como:
  - Qualidade dos produtos/serviços;
  - Qualificação dos profissionais;
  - Execução das atribuições do gerente e/ou preposto do contrato;
  - Aspectos de negociação;
  - Cumprimento de ações de melhorias;
  - Satisfação geral;
  - Outros aspectos relativos à execução do contrato.
- 1.11.1. Havendo a avaliação de desempenho, a CAIXA informará o conceito obtido pela Contratada e poderá indicar a necessidade de apresentação de Plano de Melhoria pela Contratada, caso ela obtenha avaliação inferior ao limite definido pela Contratante e previamente informado à Contratada.
- 1.11.2. O Plano de Melhoria, a ser homologado pela CAIXA, deve propor ações objetivas e com prazos determinados, com vistas a elevar o desempenho da Contratada.
- 1.11.3. Quando definida a necessidade de apresentação do Plano de Melhoria, o não atendimento no prazo estabelecido pela CAIXA sujeitará a Contratada às sanções previstas no Contrato.
- 1.12. Todos os custos referentes ao fornecimento da Solução e à prestação dos serviços contratados serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.



- 1.13. A CONTRATADA deverá providenciar a assinatura do Termo de Ciência Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática - PRSAC disponível na página de Sustentabilidade CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade>) e se comprometer a capacitar seus colaboradores quanto às referidas diretrizes.
- 1.13.1. O Termo de Ciência da PRSAC, conforme modelo anexo I-M deste Termo de Referência, deverá ser entregue preenchido e assinado na CEGTI – CN GOVERNANÇA DE TI, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

## 2. DA ATIVAÇÃO, CUSTOMIZAÇÕES E CONDIÇÕES DE ACEITE

### 2.1 ATIVAÇÃO

- 2.1.1. Contempla as ações necessárias para ativação, integração, parametrização, customização e disponibilização da solução, seus módulos e componentes, resultando em seu pleno funcionamento, de acordo com os requisitos e volumetria estabelecidos neste termo de referência e seus anexos.
- 2.1.2. A ativação terá a duração máxima de 720 dias corridos, devendo a CONTRATADA se programar para atendimento nesse prazo.
- 2.1.3. As fases da ativação, descritas a seguir, poderão ser revistas e/ou alteradas pela CONTRATANTE durante o seu planejamento, de forma a refletir as necessidades, detalhes e particularidades da solução.
- 2.1.4. **Fase 1 – Ativação de 04 (quatro) Unidades piloto (duas em cada centralizadora de segurança) e início da operação da solução integradora na Central de Monitoramento** – Deve ser entregue no prazo de até 30 dias úteis, prorrogáveis a critério exclusivo da CAIXA, a contar da solicitação por esta e conforme cronograma de implantação geral acordado entre a CONTRATADA e a CAIXA, contemplando as seguintes etapas:
- a. Configuração dos softwares e demais componentes para funcionamento da solução;
  - b. Configuração dos equipamentos de segurança, se necessário, para implantação inicial da solução;
  - c. Preparação da(s) Agência(s) Piloto(s), se for o caso, para implantação inicial da solução.
  - d. Cadastro de todas as informações (Unidades, endereços, equipamentos de segurança, dados de rede, usuários) para a correta identificação das informações que serão gerenciadas.
  - e. Disponibilização das funcionalidades imediatas na solução integradora – conforme descritas nas Especificações Técnicas nos Anexos I-A e I-B –

devendo, a solução, estar completamente funcional desde a primeira agência a ser integrada ainda na fase piloto.

- 2.1.4.1 Se houver necessidade de instalação de dispositivos ou componentes físicos da solução, a CONTRATADA será a responsável por realizar os serviços, incluindo o fornecimento de insumos para sua execução.
- 2.1.4.2 A CONTRATADA deve implantar toda a solução com supervisão dos empregados indicados pela CAIXA e, a critério exclusivo da CAIXA, outras empresas contratadas podem ser acionadas para realizar configurações ou orientar nos ajustes que facilitem a conectividade das soluções de segurança com a solução integradora, no limite de cada contrato.
- 2.1.4.3 A CONTRATADA deverá entregar na primeira fase a documentação técnica, em material digital, no idioma português brasileiro, contemplando documentação dos manuais técnicos originais da solução com a descrição de todos os seus módulos e integradores, descrevendo uso, administração e operação.
- 2.1.4.4 A CONTRATADA deve entregar, além dos módulos e integradores, os processos necessários ao funcionamento destes, tais como:
  - 2.1.4.4.1 Jobs/scripts/rotinas de carga necessárias para integrar as funcionalidades da solução e do repositório central da solução.
  - 2.1.4.4.2 Toda documentação destas rotinas/jobs/scripts deverá ser elaborada pela CONTRATADA.
- 2.1.5 **Fase 2 – Integração CFTV, Alarme e sistema de Resposta e implantação da solução em todas as demais unidades** – Deve ser entregue no prazo de até 720 (setecentos e vinte) dias consecutivos, a contar da data de início do cronograma de implantação geral acordado entre a CONTRATADA e a CAIXA, contemplando as seguintes etapas:
  - a. Disponibilização das funcionalidades imediatas na solução integradora – conforme descritas nas Especificações Técnicas neste Anexo I-A e no Anexo I-B.
  - b. Configuração dos sistemas e funcionalidades de CFTV, ALARME e de RESPOSTA (gerador de neblina, sirene, luz estroboscópica e áudio bidirecional) na solução integradora;
  - c. Configuração da solução e instrução operacional para as Centrais de Monitoramento;
  - d. Expansão da operação em nível nacional para todas as Unidades e em todas as Centrais de Monitoramento;
  - e. Cadastro de todas as informações (Unidades, endereços, equipamentos de segurança, dados de rede, usuários) para a correta identificação das informações que serão gerenciadas.

- 2.1.6 Todas as integrações e desenvolvimento de novas funcionalidades na solução integradora deverão ser realizadas conforme as limitações e possibilidades das bibliotecas SDK, API, DLL, dentre outros, fornecidos pelas empresas proprietárias à CONTRATADA.
- 2.1.6.1 Será responsabilidade da CONTRATADA obter junto aos fabricantes e empresas responsáveis, as bibliotecas API, SDK, DLL, dentre outros, para realizar o desenvolvimento das soluções de integração na solução, não havendo qualquer responsabilidade ou ônus, inclusive de custos, a ser atribuída à CAIXA para esta ação.
- 2.1.6.2 A responsabilidade pelo fornecimento das bibliotecas citadas no item anterior, no caso de equipamentos não listados neste documento, será exclusiva da CAIXA.
- 2.1.6.3 A CONTRATADA também deverá disponibilizar, quando solicitada, a solução aos fabricantes ou representantes das empresas cujos equipamentos e plataformas serão operacionalizados na solução integradora, para que estes possam fornecer, posteriormente, as bibliotecas API, SDK, DLL e outros documentos necessários para a integração.
- 2.1.6.4 A disponibilização deverá ocorrer conforme condições e prazos acordados com a CAIXA, sendo que não será admitida a recusa em disponibilizá-la, haja vista que o eventual fornecimento de API, SDK, DLL de sistemas que a CAIXA deseja integrar pode eventualmente depender do conhecimento prévio da solução, pelas empresas privadas detentoras destas bibliotecas.

## **2.2 SERVIÇOS DE CUSTOMIZAÇÃO SOB DEMANDA**

- 2.2.1 Deverão ser entregues conforme condições e prazos acordados entre a CONTRATADA e a CAIXA, abrangendo as atividades do catálogo de serviços disponibilizado no Anexo I-H CATÁLOGO DE SERVIÇOS SOB DEMANDA, contemplando:
- 2.2.1.1 Desenvolvimento de novas funcionalidades e realização de novas integrações na solução, conforme demanda da CAIXA, conforme os prazos e condições acordados entre as partes e o catálogo de serviços constante neste documento, não extrapolando o prazo de vigência contratual, incluindo eventuais prorrogações.
- 2.2.2 A CONTRATADA, sempre que demandada, deverá desenvolver novos integradores, de acordo com a tabela de preços e quantidade de UST definida.
- 2.2.3 Os serviços de integração, bem como os de desenvolvimento serão contratados sob demanda, formalizados por Ordem de Serviço - ou seja, enquanto não houver Ordem de Serviço aberta, não haverá qualquer compromisso, obrigação ou responsabilidade geradas entre as partes.
- 2.2.4 As entregas serão definidas pela CAIXA conforme as prioridades identificadas, podendo ser solicitadas individualmente ou em conjunto, conforme a aderência, para atender a uma demanda ou contexto específico.

**2.3 ACEITE**

- 2.3.1 Cada demanda e respectivas condições de entrega e aceite serão formalizadas pelas partes no ato das contratações.
- 2.3.2 O aceite também estará condicionado à disponibilidade integral da solução, ou seja, todos os módulos e funcionalidades da solução, previstos neste Anexo I-A e no Anexo I-B, devem estar disponíveis e em condições de operação para todas as Unidades CAIXA abrangidas no cronograma de implantação.
- 2.3.3 A CAIXA realizará os testes de operação e exames necessários para aceitação de cada uma das entregas, conforme o prazo acordado com a CONTRATADA, a partir da entrega de cada etapa ou fase, de modo a comprovar o atendimento das especificações estabelecidas e a disponibilidade integral das funcionalidades solicitadas, por meio de emissão de relatório de testes.
- 2.3.4 Em caso de necessidade de prorrogação do prazo de aceite será negociado entre a CONTRATADA e a CAIXA.
- 2.3.5 Eventual ocorrência ou erro na solução, durante o processo de homologação, deverá ser corrigido pela CONTRATADA em até cinco dias úteis, contados a partir da comunicação do fato.
- 2.3.6 Em caso de não atendimento de quaisquer itens contidos na especificação técnica, a CAIXA poderá rejeitar no todo ou em parte a solução entregue, sujeitando a empresa CONTRATADA às penalidades contratuais previstas.
- 2.4 A CAIXA receberá da CONTRATADA a documentação técnica da solução com a especificação funcional de cada módulo e integrador e a lista de canais de monitoramento ativadas no período para formalizar os aceites.
- 2.5 A CAIXA, a seu critério, poderá efetuar a avaliação e conferência dos módulos e integradores da solução conforme previsto na especificação técnica, por meio da documentação entregue, para proceder ao aceite de entrega da solução.
- 2.6 As condições de entrega e aceite são definidas em conjunto, excetuando-se o pagamento.

**3. CONDIÇÕES PARA MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO, QUALIDADE DE ATENDIMENTOS E GARANTIA**

- 3.1 A CONTRATADA prestará à CAIXA os serviços de manutenção de sua solução, decorrente de necessidade da CONTRATANTE, bem como, de exigências legais ou de alterações nas regras de mercado emitidas por órgãos reguladores e/ou de autorregulação.
- 3.2 A CONTRATADA prestará à CAIXA durante a vigência do Contrato, manutenção e suporte técnico ao uso da solução, compreendendo a atualização de versões, correção de qualquer erro de funcionamento ou de desempenho insatisfatório, saneamento de dúvidas ou solução de problemas operacionais na sua utilização.

- 3.3 A manutenção presencial nas Unidades CAIXA ocorrerá nos casos em que a solução integradora seja composta de hardware fornecido pela CONTRATADA e, neste caso, incluirá reparos, reposições, e substituições destes componentes.
- 3.3.1 A critério exclusivo da CAIXA, esta poderá acionar outras empresas contratadas, a fim de realizar configurações ou orientar nos ajustes que facilitem a conectividade das soluções de segurança com a solução integradora, no limite de cada contrato.
- 3.4 Todo o funcionamento e operação técnica da solução integradora será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.4.1 Durante o período de vigência do contrato, é responsabilidade exclusiva da empresa CONTRATADA manter todo o sistema operacional e em condições integrais de funcionamento ininterrupto, devendo, inclusive, incluir, alterar e manter o cadastro de unidades e de equipamentos integrados em todos os registros e sistemas, de forma a manter a funcionalidade da solução com informações conformes e atuais, além da capacidade de monitoramento remoto, visando o cumprimento adequado do contrato e da legislação pertinente.
- 3.4.2 Cada vez que houver acréscimo, exclusão, alteração ou inclusão de informações a respeito de uma determinada unidade, a CONTRATADA deverá providenciar a atualização dos dados e informações em todos os registros e sistemas por ela fornecidos.
- 3.4.3 A critério da CONTRATANTE, a inclusão, edição e manutenção do cadastro de unidades e equipamentos também poderá ser realizado por empregado da CAIXA com permissão de acesso.
- 3.5 Todos os hardwares ou componentes acessórios físicos ofertados e instalados pela CONTRATADA, bem como o software, ou seja, todos os componentes da solução integradora ofertada pela empresa CONTRATADA, serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, excetuando-se os equipamentos de segurança física adquiridos pela CAIXA em outros contratos.
- 3.5.1 Em caso de descontinuidade de item que componha a solução ofertada, tal como licenças de software, ou hardware componente, a CONTRATADA providenciará a substituição de todos os itens descontinuados por item de qualidade equivalente ou superior, após autorização da CAIXA e sem ônus adicional para esta.
- 3.6 A CONTRATADA se compromete, durante a vigência do Contrato, a manter em perfeitas condições de funcionamento todo o objeto da contratação, sem ônus para a CAIXA da seguinte forma:
- 3.6.1 Por meio de intervenções preventivas que deverão ser realizadas sempre que existir a necessidade de alterar, incrementar ou incluir um novo processo de monitoramento;

- 3.6.2 Por meio de criação de novos fluxos, processos e integradores orientados a receber e tratar eventos de dispositivo/equipamentos, utilitários corporativos e outros aplicativos corporativos da CAIXA;
- 3.6.3 Por meio de intervenções técnicas para correção e eliminação de eventuais defeitos, em virtude de solicitação da CAIXA ou da detecção, pela própria CONTRATADA, de defeitos ou falhas nos requisitos do objeto de projeto básico;
- 3.6.4 Pelo fornecimento e ativação de novos equipamentos de monitoramento a serem adquiridos ou desenvolvidos pela CAIXA;
- 3.6.5 Por disponibilizar ferramenta de controle e manutenção da disponibilidade do parque de equipamentos conectados à solução ofertada;
- 3.7 A CONTRATADA deverá fornecer, ainda, todas as novas versões, catalogação de novas versões (releases), correção de bugs, sem cobrança de qualquer custo adicional, tão logo o material tenha sido disponibilizado.
- 3.8 A CONTRATADA deverá garantir a compatibilidade das novas versões com as anteriores, permitindo a fácil migração das versões anteriores para essas novas versões, sem a necessidade de customizações e mantendo a linha tecnológica bem como reaproveitamento total das parametrizações efetuadas na implantação inicial do sistema informatizado, objeto dessa licitação.
- 3.9 Em caso de alteração de versão de quaisquer softwares fornecidos na solução que implique em deformação ou inabilitação de funcionalidades, a CONTRATADA executará as alterações necessárias ao atendimento de todos os requisitos descritos neste documento, sem qualquer custo adicional para a CAIXA
- 3.10 As atualizações, modificações e/ou melhorias introduzidas na solução, serão objeto de transferência de conhecimento e não são consideradas customização, assim como as demais atividades de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.11 Disponibilizar todos os serviços da solução em todas as estações de trabalho da CAIXA.
- 3.12 A CONTRATADA deverá fornecer manutenção da solução já integrada.
- 3.13 A garantia dos bens ofertados pela empresa e componentes da solução, bem como, dos serviços executados nas Unidades CAIXA deverá ser de 48 (quarenta e oito) meses, salvo danos decorrentes da ação de terceiros, comprovadamente demonstrados pela CONTRATADA.
- 3.14 A relação de unidades da CAIXA encontra-se disponível no Anexo I-O – Relação Simplificada de Unidades, sendo que é um rol exemplificativo, e não taxativo, podendo sofrer alterações ao longo da vigência do contrato.
- 3.15 **Suporte Técnico**



- 3.15.1 A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte para assegurar a disponibilidade do sistema, em horário integral – 7 dias x 24 horas x 365 dias no ano, a fim de oferecer suporte à utilização e funcionamento das funcionalidades oferecidas pela solução integradora.
- 3.15.2 A suporte técnico deverá ser realizado por telefone, e-mail, site na internet, ferramenta de comunicação instantânea via internet e outros meios sugeridos pela CONTRATADA e autorizados pela CAIXA.
- 3.15.3 A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico presencial nas unidades da CAIXA sempre que se deparar com uma das seguintes situações:
- 3.15.3.1 Receber uma mensagem de erro e não conseguir solucionar a ocorrência remotamente com base nas instruções contidas em documentação fornecida;
- 3.15.3.2 Irregularidades no comportamento da solução e não conseguir solucioná-las remotamente com base nas instruções contidas em documentação fornecida;
- 3.15.3.3 Surgimento de dúvidas sobre a infraestrutura de rede e a conectividade da solução com a CAIXA que não possam ser esclarecidas remotamente através das informações contidas na documentação fornecida;
- 3.15.3.4 O produto não estiver funcionando conforme definido na documentação.
- 3.15.4 A CONTRATADA prestará, ainda, suporte técnico presencial, caso a CAIXA não consiga solucionar as ocorrências descritas a seguir, com base nas instruções contidas em documentação fornecida ou por suporte obtido remotamente:
- Elaboração e mapeamento de novos fluxos e processos;
  - Diagnóstico de incidentes técnicos;
  - Análise de conectividade da solução;
  - Transferência de conhecimento e melhores práticas;
  - Avaliação proativa de problemas potenciais.
- 3.15.4.1 Nestes casos, o técnico da CONTRATADA deverá comparecer ao local indicado pela CAIXA, em até 2 dias úteis consecutivos a partir da convocação feita pela CAIXA, para prestar a assistência técnica.
- 3.15.4.2 A CAIXA se reserva o direito de, a qualquer tempo, efetuar a conexão de qualquer hardware ou software de seu uso interno à solução da CONTRATADA.
- 3.15.4.2.1 Considerando que o equipamento já seja compatível com a solução contratada, tal integração não incorrerá em ônus sobre a CAIXA.
- 3.15.4.2.2 Caso a integração necessite de adequação da ferramenta contratada, deverá ser adotado o disposto no Anexo I-H – Catálogo de Serviços sob Demanda – Desenvolvimento e Implantação de Novas Funcionalidades e Novas Integrações.



3.15.4.2.3 A efetivação de tal medida não poderá, sob qualquer hipótese, servir de pretexto para a CONTRATADA desobrigar-se da prestação de suporte técnico e demais compromissos previstos no Contrato.

3.15.5 A CONTRATADA obriga-se a substituir, mediante solicitação formal e a critério da CAIXA, qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas pertinentes ao Contrato, que não esteja correspondendo aos padrões estabelecidos pela CAIXA.

3.15.5.1 A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis consecutivos, a contar da data de solicitação para proceder a troca, sob pena de multa.

### 3.16 Mensuração de Qualidade de Serviço.

3.16.1 A prestação de serviços é mensurada por critérios objetivos e estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados à qualidade do serviço contratado, utilizando metas objetivas e quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme Anexo I-J - Níveis de Serviço e Indicadores.

3.16.2 A CONTRATADA assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados, e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações da CAIXA.

3.16.3 A CONTRATADA ficará desobrigada do cumprimento dos níveis de qualidade enquanto a prestação de serviços estiver prejudicada em função de impedimento ou retardo decorrente de responsabilidade comprovada da CAIXA.

3.16.4 O SERVIÇO deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, a partir de qualquer local, por meio de uma conexão de rede.

3.16.5 Manter uma equipe em sede Administrativa em qualquer capital que esteja na circunscrição de abrangência do contrato, para contato imediato, o qual deverá dispor de instalações físicas adequadas, preposto técnico e preposto administrativo para atendimento das demandas da CAIXA, com disponibilização de meios de comunicação de forma a viabilizar o pronto atendimento às solicitações da CAIXA, devendo comprovar essa condição em até 30 (trinta) dias ininterruptos após a assinatura do contrato.

3.16.6 Os chamados para manutenção e suporte técnico serão classificados pela criticidade da ocorrência, devendo ser atendidos nos prazos estipulados, conforme tabela abaixo:

CLASSIFICADA	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO					DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO
	Unidades na mesma cidade onde estiver instalada a	Unidades até 200 Km de onde estiver instalada a	Unidades acima de 200 a 500km Km de onde	Unidades acima de 500 a 1000Km de onde estiver	Unidades acima de 1000Km de onde estiver	

	sede Administrativa da CONTRATADA e onde estiver a estrutura de TI CAIXA	sede Administrativa da CONTRATADA	estiver instalada a sede Administrativa da CONTRATADA	instalada a sede Administrativa da CONTRATADA	instalada a sede Administrativa da CONTRATADA	
Nível 1	Imediato, até 10 (dez minutos)	Imediato, até 10 (dez minutos)	Imediato, até 10 (dez minutos)	Imediato, até 10 (dez minutos)	Imediato, até 10 (dez minutos)	Suporte técnico remoto: Verificação e resolução de problemas remotamente, pela equipe de suporte técnico, bem como, esclarecimentos de dúvidas à equipe da CMO e equipe CAIXA
Nível 2	Até 4 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 8 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 12 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 1 dia útil a partir da solicitação da CAIXA	Até 2 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Solução totalmente inoperante ou com operação deficiente, que coloca em risco a segurança e/ou inviabiliza o monitoramento das unidades
Nível 3	Até 8 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 12 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 1 dia útil a partir da solicitação da CAIXA	Até 2 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Até 3 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Ocorrências que comprometem a segurança e/ou parcialmente o monitoramento das unidades, e que pode agravar em curto espaço de tempo
Nível 4	Até 12 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 1 dia útil a partir da solicitação da CAIXA	Até 2 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Até 3 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Até 4 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Ocorrências que não comprometem a segurança e nem interferem no monitoramento das unidades, porém alteram a rotina de trabalho das CMO
Nível 5	Até 1 dia útil a partir da solicitação da CAIXA	A negociar, com prazo máximo de até 20 dias úteis consecutivos	A negociar, com prazo máximo de até 20 dias úteis consecutivos	A negociar, com prazo máximo de até 20 dias úteis consecutivos	A negociar, com prazo máximo de até 20 dias úteis consecutivos	Outras situações que não se enquadram nas anteriores

- 3.16.7 O suporte deve ser realizado em ambiente da CONTRATADA ou da CAIXA, conforme acordado, por atendente devidamente treinado e com capacidade técnica suficiente para solução do problema, ou encaminhamento deste para área responsável, em idioma português brasileiro.
- 3.16.8 Os chamados técnicos somente serão fechados após verificação e aceite da CAIXA.
- 3.16.9 Os chamados considerados não resolvidos serão mantidos abertos e o prazo de recuperação operacional continuará a ser contabilizado desde a abertura do incidente.
- 3.16.10 Para recepção e tratamento dos chamados técnicos, a CONTRATADA deverá dispor de software para atender os chamados gerados pela CAIXA, transmitidos via Internet através da sistemática de troca de arquivos por e-mail protocolado, webservice ou outra solução que venha a ser adotada pela CAIXA.
- 3.16.10.1 O sistema de comunicação com a CAIXA deverá estar disponível para o recebimento de demandas 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, inclusive feriados.
- 3.16.10.2 A CONTRATADA deverá implantar, sem ônus adicionais ao contrato, aplicativo para comunicação por e-mail protocolado ou webservice, conforme leiaute definido pela CAIXA, para estabelecer de forma segura e adequada a comunicação eletrônica, necessário para o registro, gerenciamento e controle das demandas de atendimento técnico entre as partes Contratantes.
- 3.16.10.3 A integração via software da CONTRATADA com o sistema de atendimento CAIXA deverá ocorrer em até 30 dias, prorrogáveis a critério exclusivo da CAIXA, não podendo, contudo, extrapolar 90 dias subsequentes contados a partir da assinatura do contrato, e deverá contemplar as atualizações do status e o acompanhamento de todas as etapas de atendimento do chamado, desde a abertura/recebimento até a sua finalização, onde deverão estar descritos os procedimentos adotados até a solução da ocorrência.
- 3.16.10.4 A CONTRATADA se obriga a acompanhar o recebimento dos chamados e providenciar o respectivo atendimento, nos prazos estabelecidos.
- 3.16.10.5 A CONTRATADA deverá devolver, imediatamente após o recebimento, chamados encaminhados indevidamente ou para atendimento de equipamentos ainda não aditados no contrato.
- 3.16.10.6 A CONTRATADA deve manter o sistema em funcionamento durante toda a vigência contratual, sob risco de penalidade.
- 3.16.10.7 É de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção contínua do software bem como a sua atualização ou alteração, sempre que requerido pela Área de Segurança da CAIXA, sem ônus à CAIXA.

- 3.16.10.8 Problemas técnicos pontuais deverão ser comunicados por mensagem eletrônica para a Área de Segurança da CAIXA, imediatamente após verificação da falha.
- 3.16.10.9 Caso não seja comunicado formalmente à CAIXA, os prazos para atendimento e encerramento dos chamados continuarão sendo computados conforme os trâmites padrões estabelecidos no contrato.
- 3.16.10.10 O software deve fornecer dados "online" (internet), em meio magnético e impressos abrangendo, dentre outras, as seguintes informações:
- Tempo médio de atendimento.
  - Histórico de intervenções por equipamento e sistemas.
  - Cadastro de peças, equipamentos, instalações e unidades CAIXA.
  - Tabela de preços das peças e serviços.
  - Demonstrativo de custos de manutenções corretivas e preventivas, discriminadas por equipamento, Unidades CAIXA, valores mensais e anuais.
  - Relatórios mensais das manutenções preventivas e corretivas.
  - Histórico das peças substituídas por Unidade CAIXA (quantidade, marca, modelo).
- 3.16.10.11 Deverão ser utilizados os relatórios gerenciais do software da própria CONTRATADA, adaptados para abranger os elementos definidos neste edital, conforme as rotinas de manutenção propostas. Esses modelos deverão ser assinados pelo Responsável da CONTRATADA e entregues à Área de Segurança da CAIXA nos termos do Contrato e deste Termo de Referência.
- 3.16.10.12 Os modelos deverão ser submetidos à apreciação da CAIXA, para aprovação e/ou homologação e digitados em planilhas Excel.
- 3.16.10.13 A reprodução dos modelos adotados é de competência exclusiva da CONTRATADA, sem ônus adicional à CAIXA.
- 3.16.10.14 A CONTRATADA deverá zelar pelo correto preenchimento de todos os campos dos relatórios, que deverão ser elaborados em 02 (duas) vias, sendo a via original destinada à Área de Segurança da CAIXA e a 2ª via ao arquivo da CONTRATADA, ficando facultada à CAIXA a solicitação de envio destes em via impressa e/ou magnética.
- 3.16.10.15 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, alterar o modelo padrão dos relatórios/formulários, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias ininterruptos, sem ônus adicional à CAIXA.
- 3.17 Janela de Manutenção**
- 3.17.1 As paradas programadas para manutenção da solução estarão sujeitas à aprovação da CAIXA, e não serão contabilizadas como período de indisponibilidade durante a vigência do contrato, desde que comunicadas com antecedência mínima de 24 horas e que a CAIXA efetue a concordância.

- 3.17.2 Caso a CAIXA não seja comunicada no prazo estabelecido ou não concorde com o agendamento da manutenção, a interrupção ou degradação do serviço será considerada como indisponibilidade no cálculo dos níveis de serviço.

### 3.18 **Célula de Suporte a Melhoria dos Processos**

- 3.18.1 A CONTRATADA deverá manter equipe destinada a receber as críticas e sugestões da Área de Segurança para analisar e promover melhorias no sistema e nos processos envolvidos no funcionamento do software.
- 3.18.2 A equipe deverá atuar visando a contínua melhoria dos processos envolvidos bem como a diminuição do tempo de resposta às ocorrências.
- 3.18.3 Deverá, também, propor soluções suportadas pelo instrumento contratual vigente.
- 3.18.4 Como forma de promover a contínua atualização da equipe contratada bem como da equipe CAIXA, poderá propor treinamentos diversos.
- 3.18.5 Trimestralmente deverá apresentar o resultado de suas análises, as propostas de melhoria e, também, inovações e novas tecnologias que o mercado vem adotando nos processos de monitoramento integrado de soluções de segurança e ambiência.

## 4. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 4.1 A CONTRATADA deverá ajustar a prestação do serviço para atender atualizações decorrentes de alterações da legislação, tanto em âmbito nacional, no prazo estabelecido pelo regulador.
- 4.1.1 A CONTRATADA deverá garantir a compatibilidade das novas versões da solução com as anteriores, ficando também responsável pelas customizações necessárias, atualizações tecnológicas de infraestrutura e aproveitamento total das parametrizações efetuadas na implantação inicial.
- 4.1.2 A CONTRATADA deve garantir que a solução possua capacidade e suporte técnico para adição de novos dispositivos, equipamentos e protocolos por meio de manutenção evolutiva, com o uso da documentação como API's, SDK, DLL, protocolos de comunicação, entre outros, fornecidos pelos fabricantes e, eventualmente, com novos dispositivos e equipamentos adquiridos pela CAIXA.
- 4.1.3 A CONTRATADA se obriga a substituir eventuais hardwares e componentes físicos da solução integradora, fornecidos por ela, que apresentem defeitos ou falhas, durante toda a vigência do contrato, sem custo adicional à CAIXA.
- 4.1.3.1 Os defeitos ou falhas mencionadas no item anterior, quando forem ocasionados por terceiros não autorizados, ensejam a reposição do equipamento por esta com o respectivo ressarcimento dos custos pela CAIXA.
- 4.1.3.2 Neste caso, a responsabilidade pela comprovação cabe integralmente à CONTRATADA.

### 4.2 **Acompanhamento do Serviço e Relatórios de Qualidade**

- 4.2.1 Os níveis mínimos de serviço exigidos definidos serão apurados mensalmente, conforme o Anexo I-J - Níveis de Serviço e Indicadores.
- 4.2.2 A CONTRATADA deverá consolidar e entregar à CAIXA os relatórios com informações gerenciais e de acompanhamento do atendimento dos Níveis de Serviço contratados, contendo as informações solicitadas nos indicadores especificados neste documento.
- 4.2.3 A CONTRATADA deverá fornecer informações a qualquer tempo, sobre a situação do atendimento do chamado técnico, bem como quaisquer outras informações sobre a situação da solução.

## **5. PRECIFICAÇÃO**

- 5.1 A CONTRATADA deverá precificar em sua proposta, os valores unitários mensais, totais mensais e global para período de vigência do contrato, de acordo com a ativação da solução, preferencialmente, pela quantidade de itens de monitoramento ativados ou, não sendo possível, por unidade lógica (Agências, Postos de Atendimento e demais tipos de Unidades), além de UST para o desenvolvimento de outras funcionalidades e integrações.
- 5.2 Pelo direito ao uso da Solução integradora dos equipamentos de segurança (Ativação), será efetuada a remuneração a cada equipamento/canal integrado ou a cada Unidade CAIXA integrada.
  - 5.2.1 A ativação da solução contempla as integrações e customizações previstas nos requisitos negociais especificados (ANEXO I-A)
- 5.3 A remuneração do serviço de sustentação será feita mensalmente, iniciando no mês seguinte à ativação de cada equipamento/canal integrado ou Unidade CAIXA integrada, até o fim da vigência contratual.
  - 5.3.1 Contempla as licenças de uso software e sustentação (garantia de atualização tecnológica e de suporte técnico durante a vigência do contrato) suficientes para atender à volumetria descrita e os requisitos contidos neste documento (quantidade de equipamentos/canais integrados ou quantidade de Unidades CAIXA integradas)
- 5.4 Os Serviços de Customização e Integração, sob demanda, terão o seu pagamento efetuado após o aceite de implantação em produção do serviço desenvolvido, e estará baseado no ANEXO I-H - Catálogo de Serviços.
- 5.5 Os Serviços de Transferência de Conhecimento, sob demanda, terão o seu pagamento efetuado após o cumprimento de todas as exigências relativas à sua prestação e o aceite da CAIXA.
- 5.6 Não há obrigatoriedade de utilização mínima, pela CAIXA, dos serviços contratados sob demanda, quais sejam, Customização e Integração e de Transferência de Conhecimento.
  - 5.6.1 As UST/turmas não utilizadas não serão remuneradas.



5.6.2 Deverá ser utilizado o modelo de proposta comercial conforme ANEXO II.

## 5.7 Do Sigilo

5.7.1 A CONTRATADA obriga-se por si, seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade dos serviços prestados à CAIXA no que se refere à não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a eles relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados por força do contrato. Também se compromete a respeitar as imposições relativas ao sigilo bancário às quais a CAIXA está sujeito.

5.7.2 A CONTRATADA obriga-se a revelar as informações decorrentes deste documento, exclusivamente, a seus prepostos e funcionários diretamente envolvidos nas atividades que fazem uso ou tenham acesso permanente ou eventual às mesmas.

5.7.3 A CONTRATADA obriga-se, ainda, a respeitar integralmente as normas de segurança estabelecidas pela CAIXA e atender os padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações e equipamentos da CAIXA, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados.

5.7.4 Não serão considerados confidenciais quaisquer documentos, dados ou informações do presente documento, informações de domínio público, que a CONTRATADA venha ter conhecimento lícito através de terceiros e aqueles que a CAIXA vier a tornar públicos.

5.7.5 A obrigação das partes de não divulgação das informações tidas como sigilosas e confidenciais sobreviverá à rescisão do contrato, até que ocorra a liberação pela parte proprietária das informações, por determinação judicial ou pela ocorrência dos eventos indicados no contrato com liberadores dessa obrigação.

## 5.8 Acessos Especiais

5.8.1 A CONTRATADA deverá atender os padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações e equipamentos da CAIXA, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados.

5.8.2 Nos casos em que forem imprescindíveis à prestação dos serviços objeto

5.8.3 Deste documento e por solicitação expressa da CONTRATADA, contendo as devidas justificativas, poderão ser concedidos, pela CAIXA e a seu exclusivo critério, os acessos lógicos a recursos tecnológicos do seu ambiente, para usuários externos, assim considerados os empregados da CONTRATADA.

5.8.4 Os acessos lógicos serão restritos aos dias da semana e horários de trabalho constantes da solicitação da CONTRATADA, que deverá conter o nome do empregado, os dias da semana e os horários de entrada, saída e intervalo do empregado, e serão concedidos pelo prazo máximo de 180 dias, devendo os



acessos dos usuários serem temporariamente suspensos nos casos de afastamento superiores a 7 (sete) dias.

- 5.8.5 Nos casos de substituição ou afastamentos de empregados da CONTRATADA, definitivos ou temporários, esta deverá comunicar à CAIXA com antecedência mínima de 2 dias úteis, bem como recolher e entregar os respectivos crachás de identificação e atualizar as listas de entrada.
- 5.8.6 No término da vigência do contrato e em caso de sua rescisão, deverão ser devolvidos à CAIXA todos os elementos de identificação utilizados por empregados da CONTRATADA na prestação dos serviços.

## **6. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 6.1 A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.
- 6.2 A correspondente nota fiscal/fatura deve ser emitida pela CONTRATADA e apresentada à CAIXA até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, em conjunto com o Relatório Mensal de Níveis Mínimos de Serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.
- 6.3 A CONTRATADA deve apresentar o Relatório com informações sobre os indicadores/metras de níveis mínimos de serviços alcançados para cada serviço com gráficos, planilhas, estatísticas e informações de evolução dos indicadores/serviços, recomendações de melhorias técnicas e administrativas para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

## **7. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 7.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:
- 7.1.1 Multa;
- 7.1.2 Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- 7.1.3 Impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 5 (cinco) anos.
- 7.2 A **multa** será aplicada nos seguintes casos:

- 7.2.1 Falha na prestação de informações: A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de **0,01%** (zero vírgula zero um por cento) por dia de atraso, sobre o valor total mensal do contrato, caso não envie relatório, planilha ou demais dados solicitados pela CAIXA, bem como quando o Responsável Técnico for convocado e não comparecer em local indicado para a solução de demandas pontuais, no prazo estipulado pelo contrato.
- 7.2.2 Atraso na implantação: Pelo atraso na entrega das tarefas definidas em cronograma, poderá ser aplicada multa diária de **0,1%** (zero vírgula um por cento), incidente sobre faturamento mensal da unidade que ocorreu o fato, cobrada em dobro no caso de reincidência verificada num período de 03 (três) meses seguidos, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.
- 7.2.3 Tratamento irregular de chamados: A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de **0,5%** (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total mensal do contrato, caso não disponha no prazo máximo de 30 (trinta) dias ininterruptos após a assinatura do contrato, sistema operacional para controle dos chamados e/ou não realize as alterações de sistema solicitadas pela CAIXA, conforme especificações fornecidas pela CAIXA. Não sendo realizada a regularização a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia ou o sistema volte a ficar inoperante durante a vigência contratual por falha da CONTRATADA, será descontado por dia **0,1%** (zero vírgula um por cento) do faturamento total mensal.
- 7.2.4 Falha na conduta de prestadores: Pela permanência de prestador de serviço da CONTRATADA, quando no exercício de suas atividades para a CAIXA, usando uniforme incompleto, em mau estado de conservação e limpeza, e/ou sonolento, ausência de crachá, documento oficiais de identificação, com indícios de ter ingerido bebida alcoólica, e/ou portando-se de modo julgado inconveniente ou incompatível com o serviço, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de **0,5%** (zero vírgula cinco por cento) do valor total da fatura de pagamento do mês em que se verificou a ocorrência.

- 7.2.5 Atraso na manutenção: Pela execução de forma insatisfatória ou pelo atraso na execução dos serviços ou atendimento do suporte técnico, ou, ainda, atraso no fechamento dos chamados, por culpa imputada à CONTRATADA ou pela sua execução de forma incorreta, poderá ser aplicada multa de **1%** (um por cento), incidente sobre faturamento mensal da unidade que ocorreu o fato, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.
- 7.3 A multa será aplicada na hipótese de interrupção integral da execução do contrato, sem prévia autorização da CAIXA, sendo a multa de **10%** (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato.
- 7.4 Pela inexecução parcial ou execução insatisfatória de suas obrigações (conduta e procedimentos), pela recusa ou atraso injustificado no atendimento dos serviços de implantação, implementação, transferência de conhecimento ou pelo não atendimento do indicador de qualidade dos serviços objeto do contrato, a empresa será notificada. Em caso de reincidência na aplicação da NOTIFICAÇÃO no período de 2 (dois) meses consecutivos a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Melhoria para solução definitiva das faltas cometidas.
- 7.5 Mantidos os motivos que justificaram as notificações, considerar-se-á constatada a execução insatisfatória do Plano de Melhoria. Neste caso, a CONTRATADA estará sujeita à multa de **2%** (dois por cento) sobre o valor do(s) serviço(s) contemplados no curso da execução do referido plano. Complementarmente, a seu critério, a CAIXA poderá promover a rescisão antecipada do CONTRATO, ressaltado o seu direito à indenização pelos prejuízos dela decorrente.
- 7.6 As multas previstas serão limitadas a **10%** (dez por cento) do valor global do contrato.
- 7.6.1.1 A multa será descontada respectivamente, da fatura mensal, do valor da garantia contratual, cobrada extrajudicialmente diretamente da CONTRATADA ou judicialmente.
- 7.7 A CONTRATADA será notificada pela CONTRATANTE no caso de descumprimentos contratuais de qualquer natureza.
- 7.8 As sanções previstas são aplicáveis simultaneamente, sem prejuízo, ainda, de outras cominações previstas neste contrato, incluindo rescisão contratual em caso de inexecução dos serviços ou descumprimento das obrigações contratuais, de forma reincidente, bem como, ainda, o ajuizamento de processos judiciais.

## **8. VIGÊNCIA**

- 8.1 A vigência do contrato deverá se iniciar na data de sua assinatura e se estenderá por **48** (quarenta e oito) meses, admitindo a prorrogação até o limite legal.
- 8.2 O contrato poderá ser rescindido em um período inferior a **48** meses, conforme condições estabelecidas em edital e nas Leis de licitações e contratos.

**9. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

- 9.1 Todos os custos para prestação dos serviços contratados, incluindo aqueles referentes à infraestrutura de nuvem, são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 9.2 A CONTRATADA deve tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE.
- 9.3 A transferência de todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA à CONTRATANTE ou a quem ela indicar, por meio do plano de transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição.
- 9.4 O plano de transição deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo de 6 meses antes do término da vigência do CONTRATO, ou a qualquer tempo, por solicitação da CONTRATANTE, com antecedência mínima de 30 dias corridos.
- 9.5 O plano deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data início e prazo da transição, bem como todos os envolvidos com a transição, e ter a aprovação formal da CONTRATANTE.
- 9.6 Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do plano de transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE ou empresa por ela designada.
- 9.7 Todos os dados, configurações e jornadas construídas ao longo do contrato deverão ser objeto da Transição Final do contrato, sendo passíveis de migração entre fornecedores, devendo, ainda, a CONTRATADA disponibilizar equipe para providenciar junto à CONTRATANTE e eventual novo fornecedor, plano e operação assistida na efetiva migração.
- 9.8 Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

**10. LOCAL DE ENTREGA/EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 10.1 Os serviços poderão ser entregues nos seguintes locais:

Unidade		UF	Endereço
Desenvolvimento	CESOB – Centralizadora Nacional de Soluções de TI - Núcleo B	SP	Av. Guido Caloi, 1000, Jd. São Luís, São Paulo – SP – CEP 05802-140
	CESOA – Centralizadora Nacional de Soluções de TI - Núcleo A	RJ	Rua do Passeio, 38/40 – Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20021-290.
		DF	Matriz II - Setor de Autarquias Sul Q. 3 - Asa Sul, Brasília - DF, 70297-400

Produção	CEPTISP - Centralizadora Nacional de Operações de TI São Paulo	SP	Av. Dr. Martin Luther King, 762, Jd. Umuarama, Osasco-SP, CEP: 06030-900
	CEPTIBR - Centralizadora Nacional de Operações de TI Brasília	DF	Matriz III - Setor de Autarquias Sul Q. 3 - Asa Sul, Brasília - DF, 70297-400  SEPN Comércio Residencial Norte 512 - Asa Norte, Brasília - DF, 70765-080
Suporte	CESTI – Centralizadora Nacional Suporte TI	DF	CTC: SIG – Quadra 01 – Lote 685/705 - Setor de Indústrias Gráficas – Brasília - DF  DTC: Parque Tecnológico Capital Digital Lote 3, S/N - Granja do Torto – Brasília - DF
Arquitetura e Inovação	SUART - SN Arquitetura de TI	DF	Matriz II - Setor de Autarquias Sul Q. 3 - Asa Sul, Brasília - DF, 70297-400
Serviços, Esteiras, Qualidade e Negócio	GEPAC – GN Padrões e Capacidade TI	DF	Matriz II - Setor de Autarquias Sul Q. 3 - Asa Sul, Brasília - DF, 70297-400
	GEQTI – Gerência Nacional Qualidade TI		
	SUDEA - SN Soluções TI - Núcleo A		
	SUDEB - SN Soluções TI - Núcleo B		
	SUSER - SN Serviços de TI		

## ANEXO I – G

**PADRÃO TECNOLÓGICO****CONDIÇÕES GERAIS**

- 1 A solução deve ser acessível por meio de desktops/notebooks.
- 2 A solução deverá suportar os navegadores citados nas seguintes versões especificadas (e superiores).
  - Microsoft Edge – Versão 41
  - Mozilla Firefox – Versão 81.0
  - Google Chrome – Versão 107.0.5304.107
- 3 A solução deve permitir a integração com outras ferramentas de segurança como: SIEM (*Security Information and Event Management*) do fabricante *Logrhythm*, *Firewalls*, *Endpoint Security*, consolidando os eventos e incidentes de Segurança, ou disponibilizar o LOG da trilha de auditoria em formato que o SIEM consiga capturar e interpretar. Os formatos suportados pelo SIEM são os seguintes:
  - SYSLOG
  - SYSLOG-NG
  - SYSLOG com TLS
  - SNMP (V1, V2 e V3)
  - eStreamer
  - Microsoft Windows Event Logging API
  - Microsoft Windows RPC
  - FTP
  - Flat file - arquivos de logs em texto formatado (vírgula/tabulação/delimitado) e logs em texto não formatado
  - ODBC/OLE DB
- 4 A solução deve gerar logs de auditoria, os quais deverão conter as seguintes informações:
  - Usuário logado;
  - Usuário que realizou a operação;
  - Data / hora (hh:mm:ss da operação);
  - Ação realizada;
  - Endereço Lógico da máquina que realizou a operação.
- 5 O acesso ao log de auditoria será efetuado somente por usuário autorizado;
- 6 A solução deverá estar aderente à padrão tecnológico descrito abaixo:

Ferramentas de escritório	Microsoft Office Professional 2003 ou superior Adobe Acrobat Reader 9.3 e superiores 7-Zip 9.0 e superior
Forma de integração on-line com os sistemas externos	Web Services SOAP API REST (com uso do tokens JWT)
Forma de integração batch com os sistemas externos	Transferência de arquivos via IBM Connect:Direct ou HTTPS
Protocolos de comunicação de rede	Socket TCP/IP e/ou HTTPS
Padrão de formatação das mensagens	XML, JSON, Text/Plain
Autenticação de usuários	OpenID Connect/OAuth 2.0



## ANEXO I – H

## CATÁLOGO DE SERVIÇOS - DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE NOVAS FUNCIONALIDADES E NOVAS INTEGRAÇÕES

Tipo de demanda	Descrição da Atividade	Baixa (Peso1)	Qte. UST	Média (Peso 2)	Qte. UST	Alta (Peso 3)	Qte. UST
Integração	Criar e configurar integrações com soluções de segurança física CAIXA e sistemas de terceiros	Configuração de integração com equipamentos de segurança da CAIXA e sistemas de terceiros através de conectores à equipamentos de mercado já disponíveis na plataforma.	925	Criação ou configuração de integração com equipamentos de segurança da CAIXA e sistemas de terceiros através da criação de interfaces ainda não existentes na plataforma (1:1, unidirecional, API).	900	Criação ou configuração de integração com equipamentos de segurança da CAIXA e sistemas de terceiros através da criação de interfaces ainda não existentes na plataforma (1:N, bidirecional, API).	1648
Desenvolvimento	Criar e configurar dashboards/relatórios	Criação ou configuração de um relatório utilizando recursos nativos da funcionalidade de <i>reporting</i> em cima de uma estrutura de dados já criada.	240	Criação ou configuração de um relatório utilizando recursos nativos da funcionalidade de <i>reporting</i> com a necessidade de adequação da estrutura de dados unificando tabelas.	477	Criação ou configuração de um relatório com funcionalidades que requerem análise temporal dos dados, onde for necessária a criação de indicadores, <i>breakdowns</i> e templates.	1168
	Criar e configurar integrações com sistemas da CAIXA	Configuração de integração com sistemas da Caixa através de conectores à sistemas de mercado já disponíveis na plataforma.	450	Criação ou configuração de integração com sistemas da CAIXA através da criação de interfaces ainda não existentes na plataforma (1:1, unidirecional, API).	792	Criação ou configuração de integração com sistemas da CAIXA através da criação de interfaces ainda não existentes na plataforma (1:N, bidirecional, API).	1740

	Criar e configurar outras funcionalidades	Configuração de jornadas nativas da plataforma (por meio de parâmetros), fluxos nativos para adequação aos processos de operação já criados, parametrização de elementos gráficos da interface da aplicação ou padrões de layout, criação ou configuração de regra de negócio utilizando-se condições de gatilho e ações através de parametrizações e configuração de regras de controle de acesso em componentes já existentes na plataforma.	1567	Configuração de jornadas não nativas já existentes na plataforma (por meio de codificação); criação de novos fluxos para adequação a novos processos de operação e consulta às bases de conhecimento; criação e ajustes de elementos gráficos da interface da aplicação, scripts ou padrões de layout sem a necessidade de customizar uma nova versão da ferramenta; criação ou configuração de regra de negócio utilizando-se condições de gatilho e ações através de scripts sem a necessidade de customizar uma nova versão da ferramenta; criação de regras de controle de acesso em componentes novos criados na plataforma através de parametrização.	1762	Criação de jornadas não nativas da plataforma (por meio de codificação); criação de novos fluxos para adequação a novos processos de operação e consulta às bases de conhecimento e que possuam alguma integração a um sistema terceiro; criação e ajustes de elementos gráficos da interface da aplicação, scripts ou padrões de layout através de customização de versão da ferramenta; criação e configuração de regra de negócio utilizando-se condições de gatilho e ações através de customização da versão da ferramenta; criação de regras de controle de acesso em componentes novos criados na plataforma que necessitem script para que sejam configuradas as condições.	1661
--	---	--	------	---	------	---	------

**ANEXO I – I****PLANO DE SUSTENTAÇÃO****1.1. Recursos materiais e de infraestrutura de TI**

- 1.2. Os serviços objeto desta contratação serão executados nas instalações da CONTRATADA, não havendo necessidade de disponibilização de recursos materiais e de infraestrutura adicional pela CAIXA.

**2. Recursos Financeiros**

- 2.1. Os dados orçamentários da contratação serão informados oportunamente pela GEGAT.
- 2.2. Encontram-se dispostas abaixo as unidades responsáveis pelo acompanhamento da contratação:

Gestor Definidor da Solução	SUART- 5141
Gestor Provedor da Demanda:	GEGAT - 5398
Gestor de Bens e Serviços do Contrato:	GEPAC - 5229
	SUDEB - 5142
Gestor de Faturamento do Contrato:	CEGTI- 7550

**3. Volume da Contratação**

- 3.1. A volumetria encontra-se detalhada no Termo de Referência.

**4. Estratégia de independência**

- 4.1. Tendo em vista se tratar de contratação de solução integradora dos equipamentos de segurança com a gestão, acionamento e tratamento de informações de segurança e realização da integração nas unidades da CAIXA, incluindo a cessão de direito de uso dos softwares, hardwares (quando essencial para o funcionamento do software) e soluções de middleware (integradores), em infraestrutura de nuvem pública, e a existência de multiplicidade de fornecedores no mercado, não há dependência de fornecedor, pois há diversos fornecedores no mercado especializados na prestação dos serviços objeto desta solicitação de contratação.

**5. Transferência de Conhecimento**

- 5.1. A Estratégia de Gestão do Conhecimento consiste na descrição dos processos e ferramentas, padrões e modelos que serão exercidos para operacionalizar a

geração, identificação, validação, disseminação, compartilhamento, uso e proteção dos conhecimentos utilizando-se, entre outros, de armazenamento em repositórios sob formas de dados, fórmulas, procedimentos codificados ou regras, princípios e diretrizes, fluxos informacionais, esquemas e modelos mentais.

- 5.2. A Estratégia de Gestão do Conhecimento tem intuito de estabelecer mecanismos para o fornecimento de subsídios para a obtenção e manutenção da inteligência dos processos e a consequente continuidade dos negócios, para tanto assegurando a transição de serviços entre núcleos de serviços sucessivamente com fornecedores distintos, se esta for a decisão estratégica da CAIXA.
- 5.3. A CAIXA poderá, a seu exclusivo critério, alocar empregados do seu quadro próprio, ou de empresa por ela designada, para acompanhar as atividades realizadas pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.
- 5.4. Em ocorrendo mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.
- 5.5. A Estratégia de Gestão do Conhecimento deverá ser revisada periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.
- 5.6. A transferência de conhecimento e tecnologia consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas da área de Tecnologia da Informação da CAIXA obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento (arquitetura, dados, objetos, funções, construção, instalação, manuais e padrões específicos) da plataforma para gestão da adimplência.
- 5.7. A equipe técnica da CONTRATADA deverá zelar e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados, para a CAIXA ou empresa por ela designada.
- 5.8. A transferência de conhecimento e tecnologia é obrigatória e a CAIXA se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento e tecnologia na data e prazo acordados com a CONTRATADA.
- 5.9. A sustentação abrange todo o ciclo de vida da plataforma para gestão de adimplência, seus produtos e/ou serviços de TI, conforme a definição da

estratégia de continuidade contratual.

## **6. Direitos de Propriedade**

- 6.1. A CONTRATADA deverá zelar para que os insumos e artefatos gerais adquiridos ou produzidos, resultado da atividade da prestação de serviços, em andamento ou finalizados, sejam mantidos sob domínio da CAIXA ou empresa por ela designada.
- 6.2. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CAIXA.
- 6.3. A CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação de modelagem de processos (*blueprint*) do software, os quais devem ser mantidos atualizados em sua propriedade de forma integral e total.

## **7. Transição Final do Contrato**

- 7.1. A transferência de todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CAIXA ou empresa por ela designada por meio de um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição.
- 7.2. Todos os custos para prestação dos serviços contratados, incluindo aqueles referentes à infraestrutura de nuvem, são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.3. A CONTRATADA deve tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE.
- 7.4. A CONTRATADA deverá assegurar portabilidade dos dados e que as informações da CAIXA estejam disponíveis para transição, em prazo adequado e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual;
- 7.5. O Plano de Transição deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo de 6 (seis) meses antes do término da vigência do CONTRATO, ou a qualquer tempo, por solicitação da CAIXA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 7.6. O plano deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis,

responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início e prazo da transição, bem como todos os envolvidos com a transição, e ter a aprovação formal da CAIXA.

- 7.7. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CAIXA ou empresa por ela designada.
- 7.8. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem custo adicional para a CAIXA.

**ANEXO I – J****NÍVEIS DE SERVIÇO E INDICADORES****1 NÍVEIS DE SERVIÇO**

- 1.1 Os níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados.
- 1.2 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridos pela CONTRATADA.
- 1.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial constando os indicadores/metras de níveis de serviços alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 1.4 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.
- 1.5 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 Nível de Serviço.
- 1.6 O Nível de Serviço representa o desempenho dos serviços de monitoração com base em indicadores que tem por finalidade gerar informações objetivas dos serviços desempenhados pela CONTRATADA.
- 1.7 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 sobre o valor mensal contratado, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.

**2 INDICADORES****2.1 CONDIÇÕES GERAIS**

- 2.1.1 As métricas descritas neste documento serão utilizadas para aferição da efetividade e qualidade da solução integradora dos equipamentos de segurança e dos serviços contratados, assim como da eficácia e eficiência da CONTRATADA na prestação dos serviços.



- 2.1.2** As situações que venham a impedir ou prejudicar o alcance de qualquer uma das metas estabelecidas neste documento, deverão ser relatadas pela CONTRATADA, registrando-se as ações de melhoria necessárias, que servirão de insumo para a elaboração de um Plano de Melhoria, o qual deverá ser submetido à CONTRATANTE para aprovação e acompanhamento.
- 2.1.3** O valor do pagamento mensal referente aos Serviços de Sustentação será proporcional à eficiência dos serviços prestados, considerando-se o resultado do INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO e a respectiva aplicação dos fatores de ajuste.
- 2.1.4** As regras de execução relacionadas às métricas de qualidade aqui descritas estão dispostas no Anexo I-F – Forma de Execução e Fiscalização do Contrato.

## **2.2 INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO**

**2.2.1 Propósito:** Identificar a qualidade do serviço prestado.

**2.2.2 Meta:** Mínimo de 98,0%

**2.2.3 Métrica:**

IQS: Indicador de qualidade do serviço

ID: Índice de disponibilidade

IA: Índice de chamados de suporte funcional da ferramenta atendidos no prazo

IR: Índice de chamados de suporte funcional da ferramenta sem reabertura

IE: Índice de relatórios entregues no prazo

IP: Índice de demandas entregues no prazo

$$\text{IQS} = ( 5 \times \text{ID} + 2 \times \text{IA} + 1 \times \text{IR} + 1 \times \text{IE} + 2 \times \text{IP} ) / 11$$

**2.2.4** O valor do pagamento mensal correspondente aos **Serviços de Sustentação** será ajustado conforme tabela a seguir, de forma tal que o valor aferido será multiplicado pelo respectivo fator de ajuste, gerando o valor devido para pagamento à CONTRATADA:

<b>Fator de Nível de Serviço</b>	
<b>IQS (%)</b>	<b>Fator de Ajuste</b>
Igual ou superior a 98,0	1,0
97,9 a 88,0	0,9
87,9 a 78,0	0,8
77,9 a 68,0	0,7
67,9 a 58,0	0,6
57,9 a 48,0	0,5
47,9 a 38,0	0,4
Inferior a 38,0	0,3

## 2.3 MÉTRICAS DE AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

### 2.3.1 DISPONIBILIDADE

2.3.1.1 **Propósito:** Aferir a disponibilidade dos serviços.

2.3.1.2 **Meta:** Mínimo de 99,7% de disponibilidade

2.3.1.3 **Métrica:**

ID: Índice de disponibilidade

TTI: Quantidade de minutos de indisponibilidade da Solução no período de referência

TM: Quantidade de minutos no período de referência

$$ID = \left(1 - \frac{TTI}{TM}\right) \times 100$$

2.3.1.4 Os períodos de indisponibilidade serão contabilizados a partir do registro do incidente nas ferramentas de monitoração da própria CONTRATADA ou a partir do momento da abertura do chamado técnico pela CONTRATANTE.

2.3.1.5 Será considerado no cálculo de disponibilidade a soma dos tempos de indisponibilidades totais e parciais do serviço, a partir do primeiro minuto do período de referência até último minuto deste, salvo interrupções para manutenção previamente planejadas e autorizadas, devendo ser informadas à CONTRATANTE.

2.3.1.6 A CONTRATADA será responsável por monitorar a Solução e o ambiente de produção, de forma a manter o índice de disponibilidade no patamar esperado, conforme prevê o serviço de consumo dos modelos (sustentação) descrito no Anexo I-F – Forma de Execução e Fiscalização do Contrato.

### 2.3.2 CHAMADOS ATENDIDOS NO PRAZO

2.3.2.1 **Propósito:** Garantir o cumprimento dos prazos de atendimento de suporte funcional da ferramenta.

2.3.2.2 **Meta:** Mínimo de 95% dos chamados de suporte funcional da ferramenta atendidos no prazo

2.3.2.3 **Métrica:**

IA: Índice de chamados de suporte funcional da ferramenta atendidos no prazo

CCP: Quantidade de chamados de suporte funcional da ferramenta concluídos no prazo no período de referência

CC: Quantidade de chamados de suporte funcional da ferramenta concluídos no período de referência.

$$IA = \frac{CCP}{CC} \times 100$$

2.3.2.4 O atendimento deverá ser realizado conforme os prazos dispostos a seguir:

Tipo do chamado	Criticidade	Período de atendimento	Tempo máximo para início do atendimento	Tempo máximo de solução
Suporte funcional da ferramenta	<b>Severidade 1</b> Solução está parada ou fora de funcionamento e não há meios de contornar a falha. Número significativo de usuários foi afetado ou impacto operacional significativo foi causado.	24 x 7 x 365	15 min	1 hora
	<b>Severidade 2</b> Solução está apresentando falhas de funcionamento, sem causar interrupção do serviço, mas afetando significativamente seu desempenho. Impacto crítico aos usuários.	24 x 7 x 365	30 min	6 horas
	<b>Severidade 3</b> Solução está parada ou fora de funcionamento. O problema pode ser contornado. Impactos operacionais moderados a pequenos. Impacto moderado aos usuários.	dias úteis (07h00 às 22h00)	2 horas	12 horas

### 2.3.3 REABERTURA DE CHAMADOS

2.3.3.1 **Propósito:** Garantir efetividade dos atendimentos de suporte funcional da ferramenta.

2.3.3.2 **Meta:** Mínimo de 95% dos chamados de suporte funcional da ferramenta sem reabertura.

2.3.3.3 **Métrica:**

IR: Índice de chamados de suporte funcional da ferramenta sem reabertura

CSR: Quantidade de chamados de suporte funcional da ferramenta reabertos no período de referência

CC: Quantidade de chamados de suporte funcional da ferramenta concluídos no período de referência.

$$IR = \left(1 - \frac{CSR}{CC}\right) \times 100$$

**2.3.4 ENTREGA DE RELATÓRIOS NO PRAZO**

2.3.4.1 **Propósito:** Garantir tempestividade e efetividade nas análises realizadas pela equipe da CONTRATANTE, tanto para aspectos gerenciais, técnicos e de qualidade.

2.3.4.2 **Meta:** 95% dos relatórios entregues no prazo

2.3.4.3 **Cálculo:**

IE: Índice de relatórios entregues no prazo

REP: Quantidade de relatórios entregues no prazo no período de referência

RE: Quantidade de relatórios entregues no período de referência

$$IE = \frac{REP}{RE} \times 100$$

2.3.4.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios de ocorrências, gerenciais, financeiros, técnicos e de qualidade requeridos pela CONTRATANTE.

2.3.4.5 Os relatórios de ocorrências estão descritos neste Anexo.

2.3.4.6 Para os demais relatórios, o formato, periodicidade e data de entrega serão acordados previamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

2.3.4.7 Relatórios entregues fora do prazo ou não aceitos pela CONTRATANTE penalizarão o indicador.

2.3.4.8 Caso necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar que os relatórios sejam entregues e apresentados pela CONTRATADA em reunião previamente agendada.

**2.3.5 ENTREGA DE DEMANDAS NO PRAZO**

2.3.5.1 **Propósito:** Garantir que as entregas de demandas de customização e integração sejam entregues no prazo estabelecido

2.3.5.2 **Meta:** Mínimo de 95% das demandas entregues no prazo.

2.3.5.3 **Métrica:**

IDE: Índice de demandas de customização e integração entregues no prazo

DEP: Quantidade de demandas de customização e integração entregues no prazo no período de referência

DE: Quantidade de demandas de customização e integração entregues no período de referência

$$IP = \frac{DEP}{DE} \times 100$$

- 2.3.5.4 A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada pelo não atendimento do nível de severidade estabelecido, quando o acionamento for originado por falha, interrupção ou qualquer outra ocorrência nos serviços prestados pelas concessionárias de serviços de telecomunicações ou energia elétrica, indisponibilidade de dados, inconsistência de dados e informações geradas pela CAIXA, infraestrutura e capacidade de ambiente de tecnologia CAIXA ou de terceiros, inclusive o tempo necessário à restauração do ambiente após o restabelecimento das condições de operação, não se caracterizando nesses casos a indisponibilidade dos serviços ou inadimplemento da CONTRATADA
- 2.3.5.5 Considera-se um problema plenamente solucionado quando os sistemas e serviços forem restabelecidos sem restrições e de forma definitiva, ou seja, quando não se tratar de urna resolução paliativa.
- 2.3.5.6 Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo deve ser executada somente mediante prévia autorização da CAIXA, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA
- 2.3.5.7 No final do atendimento e resolução do chamado, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com empregados da CAIXA, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema.
- 2.3.5.8 Ao término dos testes e do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar, detalhadamente, na ferramenta de abertura do chamado da CAIXA, as causas do problema e a resolução adotada.
- 2.3.5.9 Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CAIXA fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro acionamento.
- 2.3.5.10 A CONTRATADA emitirá relatório, sempre que solicitado pela CAIXA, em papel e em arquivo eletrônico editável, preferencialmente em arquivo texto, com informações analíticas e sintéticas dos chamados abertos e fechados no período, incluindo:
- Quantidade de ocorrências (chamados) registradas no período; Número do chamado registrado na ferramenta e nível de severidade, inclusive aqueles com reabertura;
  - Data e hora de abertura;
  - Data e hora de início e conclusão do atendimento;
  - Identificação da localidade, unidade e técnico da CAIXA que registrou o chamado;
  - Identificação do técnico da CONTRATADA que atendeu ao chamado

aberto;

- Descrição do problema;
- Severidade de cada chamado;
- Descrição da resolução;
- Informações sobre eventuais escalações dos problemas;
- Consolidado dos chamados que não atenderam aos prazos estabelecidos, com as devidas justificativas para o descumprimento dos prazos contratados;
- Total de chamados/mês e o total acumulado até a apresentação do relatório.

## **2.4 REVISÃO DO NMS**

- 2.4.1** A critério da CAIXA, o presente Nível Mínimo de Serviço (NMS) poderá ser revisto, com periodicidade mínima de 6 (seis) meses.

**ANEXO I – K****TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E RESPONSABILIDADE**

Considerando que por motivos contratuais haverá troca de informações, sendo algumas de cunho confidencial, o prestador de serviços da empresa \_\_\_\_\_ (CONTRATADA) abaixo assinado e qualificado, na condição de participante dos serviços necessários para execução do contrato nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, DECLARA, para todos os fins e efeitos, que se compromete a observar o mais estrito sigilo sobre todo e qualquer ato, fato e/ou informação que lhe forem confiados, ou aos quais tenha acesso por qualquer meio ou modo de comunicação, em função de suas atribuições e participação no referido contrato firmado com a CAIXA.

Conforme estabelecido em contrato, a obrigação de não divulgação de informações da CAIXA, sendo ou não classificadas como sigilosas e confidenciais, permanece válida após o término de vigência ou rescisão do contrato, contados a partir da data de início dos trabalhos objeto deste termo.

A CONTRATADA, se solicitado pela CAIXA, se dispõe a compartilhar termo de confidencialidade firmado com o PROVEDOR.

E por estar de acordo com o disposto neste termo, assina o presente termo, em duas vias, de igual teor e forma, juntamente com as testemunhas abaixo, para que produzam um só efeito.

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

\_\_\_\_\_  
Nome:

C.I.:

CPF:

Testemunhas:

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

Obs.: Deverá ser emitido em papel timbrado da CONTRATADA



**ANEXO I – L****GRAU DE CRITICIDADE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO LGPD****1. GRAU DE CRITICIDADE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

- 1.1. 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>).
- 1.2. 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.
- 1.3. 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.
- 1.4. 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.
- 1.5. 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.
- 1.6. A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 1.7. A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 1.8. A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 1.9. A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.

- 1.10. 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.
- 1.11. 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.
- 1.12. 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.
- 1.13. 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).
- 1.14. 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 1.1;
  - 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*.
- 
- 1.14.1. O treinamento referido no item 1.14 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 08 horas.
  - 1.15. 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 1.14.
  - 1.16. 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.
  - 1.17. 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.
  - 1.18. 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.
  - 1.19. A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.
  - 1.20. Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
  - 1.21. 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 no último semestre, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido semestralmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao

ano base;

- b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- 1.22. O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em:
- a) Multa;
  - b) Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CONTRATANTE, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- 1.22.1. A multa poderá ser aplicada na hipótese de não atendimento a qualquer requisito de segurança definido no instrumento contratual, sendo a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do faturamento referente ao mês da ocorrência do descumprimento contratual.
- 1.22.2. A CONTRATANTE poderá solicitar a apresentação de Plano de Melhoria à CONTRATADA constatado o não atendimento a qualquer requisito de segurança definido no instrumento contratual.
- 1.22.3. Constatada a execução insatisfatória do Plano de Melhoria, a CONTRATANTE, a seu critério, poderá promover a rescisão antecipada do contrato, ressaltado o seu direito à indenização pelos prejuízos eventualmente constatados e aplicação da penalidade contratual a ela associada.
- 1.23. Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a executar o Plano de Contingência aprovado pela CAIXA.
- 1.24. 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.
- 1.25. No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a:
- a) Entregar a versão mais atualizada de todos os artefatos, componentes e demais produtos por ele produzidos durante a vigência do contrato;
  - b) Executar a exclusão e sanitização de dados e informações confidenciais

após a devida cópia/transferência para a CONTRATANTE ou a quem ela indicar, observada a regulamentação vigente;

c) Devolver ou transferir a quem for designado pela CONTRATANTE todos os ativos que lhe foram cedidos no mesmo estado que estavam no momento da cessão.

- 1.26. 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.
- 1.27. 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.
- 1.28. 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.
- 1.29. 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.
- 1.29.1. O conteúdo de segurança da informação mencionado, consta no item 1.14.
- 1.30. 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 1.29 e, caso estabelecido pela CONTRATANTE.
- 1.31. 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.
- 1.31.1. 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.

- 1.32. 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.
- 1.33. A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.
- 1.34. 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.
- 1.35. 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.
- 1.36. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 1.21 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 1.14 / 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 1.31, 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 1.36, 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.
- 1.37. 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.

- 1.38. 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.
- 1.39. 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.
- 1.40. 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.
- 1.41. 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.
- 1.42. A CONTRATADA se responsabiliza pelos incidentes de segurança detectados em sua infraestrutura ou na infraestrutura de empresa subcontratada.
- 1.43. A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.



**ANEXO I – M****TERMO DE CIÊNCIA DA PRSAC CAIXA**

Grau de sigilo #PÚBLICO

Nome da Contratada	CNPJ
Endereço	Telefone
Nome do Representante Legal	CPF

Declaramos estar cientes das diretrizes da PRSAC - Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade>) e que nos comprometemos a observar as referidas diretrizes no relacionamento com a CAIXA e a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal

**ANEXO I – N****AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA SOLUÇÃO**

- 1 A avaliação qualitativa da solução a ser adquirida será realizada, de acordo com as orientações dispostas neste documento.
- 2 A avaliação qualitativa visa comprovar o atendimento aos quesitos de negócio da Solução e constam do TR ANEXO I – REQUISITOS NEGOCIAIS.
- 3 A avaliação qualitativa da solução apresentada pela Licitante ocorrerá durante a etapa de Habilitação do processo licitatório e será feita de forma presencial, com a integração de, pelo menos, duas das soluções de segurança: Gerador de Neblina, Central de Alarme e/ou CFTV, em local a ser definido pela CAIXA.
- 4 **Etapa de Validação dos Requisitos de Negócio**
  - 4.1 A LICITANTE deverá demonstrar o funcionamento da Solução, com objetivo de comprovar à CAIXA o pleno atendimento às seguintes funcionalidades:

REQUISITOS FUNCIONAIS		CRITÉRIO DE SUCESSO
DOS REQUISITOS DA SOLUÇÃO		
1	OBJETO DA CONTRATAÇÃO	
1.1	Fornecimento de solução integradora dos equipamentos de segurança com a gestão, acionamento e tratamento de informações de segurança e realização da integração nas unidades da CAIXA, incluindo a cessão de direito de uso do software, hardwares (quando essencial para o funcionamento do software) e soluções de middleware (integradores), em infraestrutura de nuvem pública. O objeto de contratação deve contemplar ainda a disponibilização segregada dos ambientes tecnológicos de produção e de homologação, serviços de parametrização e configuração inicial da ferramenta, incluindo as integrações com os equipamentos da CAIXA, suporte tecnológico e sustentação, e serviços de customização e integrações sob demanda, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, conforme termos e condições estabelecidos neste documento e anexos.	N/A
2	REQUISITOS	
2.1	Gerenciamento de Acesso ao Sistema	
2.1.1	Possuir administração de acessos individual e/ou por lote que permita cadastrar perfis, direitos, filtros e jurisdição.	Telas e/ou funcionalidades que permitam cadastrar perfis, direitos, filtros e jurisdição de forma individual ou em lote
2.1.2	Possuir capacidade operacional para manter o cadastro de, inicialmente, 10.000 (dez mil) usuários e permitir o acesso simultâneo de, no mínimo, 500 (quinhentos) usuários.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.

<b>2.1.2.1</b>	No entanto, a solução deve possuir escalabilidade para ampliação futura dos limites informados acima.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.1.2.2</b>	Fornecer acesso para consultas gerenciais, visualização de canais de vídeo, tratamento de ocorrências, atendimentos aos sistemas de resposta, respeitando os níveis de acesso.	Telas e/ou funcionalidades que forneçam acesso para consultas gerenciais, visualização de canais de vídeo, tratamento de ocorrências, atendimentos aos sistemas de resposta, respeitando os níveis de acesso.
<b>2.1.2.3</b>	Fornecer acesso para a emissão de relatórios gerenciais e demais funcionalidades da solução, de acordo com o perfil de usuário.	Telas e/ou funcionalidades que forneçam acesso para a emissão de relatórios gerenciais e demais funcionalidades do sistema, de acordo com o perfil de usuário.
<b>2.1.3</b>	Permitir ao usuário, respeitando os níveis de acesso, a operacionalização de todas as funções previstas para a central e os dispositivos integrados, à exemplo das funcionalidades de ativação dos sistemas de resposta.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.1.4</b>	A operacionalização das configurações próprias do equipamento - à exemplo da edição de zonas e horários dos alarmes, serão configuradas diretamente no dispositivo a ser integrado.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.1.5</b>	Permitir configurações e segmentação por tipo de subsistema dos equipamentos integrados, regiões (Geográfica, UF, Superintendência Regional – SR, CISEP), grupos de unidades, grupos de dispositivos e eventos.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.1.6</b>	Possuir, no mínimo, os seguintes métodos de atribuições de incidentes:	
	• por meio de reconhecimento automático do sistema, a partir de eventos e regras;	Telas e/ou funcionalidades que permitam o método de atribuições de incidentes por meio de reconhecimento automático do sistema, a partir de eventos e regras;
	• atribuição automática de acordo com o tipo de evento, localização geográfica e balanceamento de carga de trabalho conforme capacidade operacional;	Telas e/ou funcionalidades que permitam o método de atribuições automática de incidentes de acordo com o tipo de evento, localização geográfica e balanceamento de carga de trabalho conforme capacidade operacional;
	• ou atribuindo a um supervisor, que atribui os incidentes aos usuários, de acordo com suas considerações;	Telas e/ou funcionalidades que permitam o método de atribuições de incidentes a um supervisor, que atribui os incidentes aos usuários, de acordo com suas considerações;
	• por meio de criação manual;	Telas e/ou funcionalidades que permitam o método de atribuições de incidentes por meio de criação manual;
<b>2.1.7</b>	Possuir método de atribuição de incidentes a ser configurável de acordo com os requisitos operacionais.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.

<b>2.1.8</b>	Permitir a cada usuário visualizar suas tarefas de uma forma clara, organizada e conveniente.	Telas e/ou funcionalidades que permitam a cada usuário visualizar suas tarefas de uma forma clara, organizada e conveniente.
<b>2.1.9</b>	Possibilitar a atribuição de rotinas e eventos à um ou vários usuários.	Telas e/ou funcionalidades que permitam a atribuição de rotinas e eventos à um ou vários usuários.
<b>2.1.10</b>	Não permitir que o usuário consiga visualizar qualquer outra tarefa atribuída a outros usuários.	O sistema não permite que o usuário consiga visualizar qualquer outra tarefa atribuída a outros usuários.
<b>2.1.11</b>	A estrutura do software deverá ser baseada em controle de abrangência, não sendo possível um determinado administrador ou Grupo de Usuários, sem permissão no sistema, visualizar ou atuar sobre o cadastro de outros, como por exemplo, em Centrais de Monitoramento distintas.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.1.12</b>	Permitir aos usuários com perfil específico atribuírem uma sequência de procedimentos a um grupo 'especial' predefinido de usuários, de forma que a primeira pessoa que concluir a tarefa, concluirá a tarefa do grupo.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que usuários com perfil específico atribuem uma sequência de procedimentos a um grupo 'especial' predefinido de usuários, de forma que a primeira pessoa que concluir a tarefa, concluirá a tarefa do grupo.
<b>2.1.12.1</b>	Isso permitirá aos usuários nas Centrais de Monitoramento dividirem a carga de trabalho entre eles, de modo a atender a situação como uma equipe.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários nas Centrais de Monitoramento dividirem a carga de trabalho entre eles, de modo a atender a situação como uma equipe.
<b>2.1.13</b>	Possuir a capacidade de atribuir e transferir tarefas em tratamento para um único usuário ou um grupo de usuários.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.1.14</b>	Permitir que os administradores especifiquem o escalonamento por tipo de incidente.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que os administradores especifiquem o escalonamento por tipo de incidente.
<b>2.1.15</b>	Permitir que os administradores definam níveis de prioridade para cada tipo de tarefa.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que os administradores definam níveis de prioridade para cada tipo de tarefa.
<b>2.1.16</b>	Permitir que os administradores definam os procedimentos e possam associá-los com tipos de incidentes e seus formulários relevantes, anexos e relatórios.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.1.17</b>	Permitir que os administradores definam rotinas e eventos planejados a serem atribuídas a usuários ou grupo de usuários.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.1.18</b>	Permitir que os administradores definam as regras de escalonamento para cada tarefa.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que os administradores definam as regras de escalonamento para cada tarefa.
<b>2.1.19</b>	Possuir a capacidade de definir quais dos incidentes serão vistos por quais usuários.	Telas e/ou funcionalidades que possuam a capacidade de definir quais dos incidentes serão vistos por quais usuários.

2.1.20	Possuir a capacidade de definir quais equipamentos, níveis de prioridade de eventos e ambientes serão associados ao perfil do usuário ou grupo de usuários.	Telas e/ou funcionalidades que possuam a capacidade de definir quais equipamentos, níveis de prioridade de eventos e ambientes serão associados ao perfil do usuário ou grupo de usuários.
2.1.21	Permitir autorizar a exportação do catálogo de procedimentos ( <i>workflow</i> ) inteiro.	Telas e/ou funcionalidades que permitam autorizar a exportação do catálogo de procedimentos ( <i>workflow</i> ) inteiro.
2.1.22	Permitir, no mínimo, a criação de níveis parametrizáveis para cada grupo, conforme descrito abaixo:	
a.	Administradores técnicos: com perfil de administradores da solução, e que tenham acesso irrestrito para parametrização e instalação, definição de leiautes de formulários, <i>dashboards</i> e relatórios ( <i>templates</i> ), definição de regras de negócio da solução, definição de regras de segurança e acesso, edição e consulta de informações, além de outras atividades inerentes ao perfil.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
b.	Suporte técnico: com perfil de acompanhamento e orientação da operação da solução, e que tenham acesso irrestrito para parametrização e instalação, construção de fluxos de processos, solução dos leiautes de formulários, <i>dashboards</i> e relatórios ( <i>templates</i> ), solução das regras de negócio da solução, solução das regras de segurança e acesso, edição e consulta de informações, além de outras atividades inerentes ao perfil.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
c.	Administradores operacionais: com perfil de administradores da solução, e que tenham acesso irrestrito à operação. São responsáveis pelas atividades de planejamento, controle, gestão e validação de modelos/objetos de processos, riscos e controles; criação, concessão e controle de acesso aos demais usuários operacionais, além de outras atividades pertinentes ao perfil gerencial.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
d.	Monitoradores: com perfil de tratar e dar encaminhamento aos eventos recebidos pela solução, além de outras atividades inerentes ao perfil.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
e.	Analistas: com perfil de consultar e gerar relatórios e <i>dashboards</i> gerenciais e operacionais, análise, consulta e tratamento do banco de dados.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
f.	Consultas: com perfil de realizar consultas aos relatórios e <i>dashboards</i> , às imagens ao vivo das unidades monitoradas e status de dispositivos.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.1.23	Impedir que um mesmo usuário faça login à solução em mais de um computador simultaneamente.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.1.24	Possuir gerenciamento centralizado de forma que os usuários com perfil de administrador da solução possam configurar e personalizar todos os seus componentes de perfil e acesso, incluindo as configurações de segurança dos usuários não providas por sistemas corporativos de	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento

	segurança.	deste item.
<b>2.1.25</b>	Possuir funcionalidades de gestão, parametrização e operação de acordo com as regras operacionais definidas no grupo de acesso.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.1.26</b>	Permitir acesso controlado à camada administrativa da solução por meio de autenticação (usuário e senha) junto à solução de gestão de identidades da CAIXA, baseado nos protocolos OpenID Connect/OAuth 2.0.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.1.27</b>	O menu da solução deve ser adaptável de acordo com as permissões dadas ao usuário pelo administrador.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.2.</b>	<b>Gerenciamento de Cadastro</b>	
<b>2.2.1.</b>	Permitir o cadastro dos dados das unidades monitoradas, dispositivos, sistemas de alarme, sistemas de CFTV, gerador de neblina, contatos (pessoas, "senhas e contrassenhas", endereços e telefones), órgãos de segurança pública, órgãos de emergência pública e empresas prestadoras de serviço.	Telas e/ou funcionalidades que permitam o cadastro dos dados das unidades monitoradas, dispositivos, sistemas de alarme, sistemas de CFTV, acionador de neblina, contatos (pessoas, "senhas e contrassenhas", endereços e telefones), órgãos de segurança pública, órgãos de emergência pública e empresas prestadoras de serviço.
<b>2.2.2.</b>	Permitir a criação de vínculos entre o tipo de unidades monitoradas, sistemas, dispositivos, equipamentos, ambientes, zonas, partições, eventos e centrais de monitoramento.	Telas e/ou funcionalidades que permitam a criação de vínculos entre o tipo de unidades monitoradas, sistemas, dispositivos, equipamentos, ambientes, zonas, partições, eventos e centrais de monitoramento.
<b>2.2.3.</b>	Permitir o cadastro de eventos e seu vínculo com os procedimentos de atendimento mapeados pelo Administrador da Solução.	Telas e/ou funcionalidades que permitam o cadastro de eventos e seu vínculo com os procedimentos de atendimento mapeados pelo Administrador do sistema.
<b>2.2.4.</b>	Permitir o cadastro da categoria e do nível de prioridade de cada evento recebido ou gerado manualmente pela solução.	Telas e/ou funcionalidades que permitam o cadastro da categoria e do nível de prioridade de cada evento recebido ou gerado manualmente.
<b>2.2.5.</b>	Permitir cadastrar a origem e Modus Operandi (conduta) na classificação final dos procedimentos de atendimento.	Telas e/ou funcionalidades que permitam cadastrar a origem e Modus Operandi (conduta) na classificação final dos procedimentos de atendimento.
<b>2.2.6.</b>	Permitir cadastrar ocorrências manuais e seu vínculo com os meios de obtenção, ambiente, e informações complementares que se fizerem necessárias para contribuir com os procedimentos de atendimento.	Telas e/ou funcionalidades que permitam cadastrar ocorrências manuais e seu vínculo com os meios de obtenção, ambiente, e informações complementares que se fizerem necessárias para contribuir com os procedimentos de atendimento.

<b>2.2.7.</b>	Permitir incluir imagem da planta baixa (no mínimo, em um dos formatos: PDF ou JPEG ou PNG) no cadastro da unidade e com as seguintes funcionalidades:	Telas e/ou funcionalidades que permitam incluir imagem da planta baixa (no mínimo, em um dos formatos: PDF ou JPEG ou PNG) no cadastro da unidade e com as seguintes funcionalidades:
<b>2.2.7.1.</b>	Consultar, incluir e atualizar informações (inclusive posição de sensores e equipamentos na planta da unidade).	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.2.7.2.</b>	Gerenciar ativos registrados identificando e listando a localização em planta baixa.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.2.7.3.</b>	Deverá ser possível interagir com os ativos, ou seja, clicando-se sobre uma determinada câmera observar a imagem ao vivo da mesma, clicando sobre um ativo de gerador de neblina e/ou de alarme verificar seu status, e ativar ou desativar o mesmo.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.2.8.</b>	Permitir configurações para indicar as atribuições de tarefas aos perfis pré-cadastrados.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.2.9.</b>	Possuir ícones que representam ativos e seu estado.	Telas e/ou funcionalidades que possuam ícones que identifiquem os ativos e distingam seus estados
<b>2.2.10.</b>	Permitir estabelecer lista de cadastro de “nomenclaturas padrão” como: zonas, tipo de zonas, partições e ambientes.	Telas e/ou funcionalidades que permitam criação de lista de cadastrado de nomenclaturas padrão, tais como, zonas, tipo de zonas, partições e ambientes
<b>2.2.11.</b>	Permitir a associação de ativos com suas respectivas zonas, tipo de zonas, partições e ambientes.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que os ativos sejam associados às suas respectivas zonas, partições e ambientes
<b>2.2.12.</b>	Possuir a representação dos ativos, bem como permitir que os administradores possam criar tipos de ativos personalizados.	Telas e/ou funcionalidades para o usuário com perfil de administrador crie novos tipos de ativos e dispositivos, personalizados, que sejam incorporados à solução e possam ser acessíveis por todos os usuários conforme as permissões de acesso e demais parametrizações
<b>2.2.13.</b>	Possuir mecanismos para definir os tipos de incidentes vinculado aos procedimentos de atendimento ( <i>workflow</i> ).	Telas e/ou funcionalidades que possuam mecanismos que permitam identificar tipos de incidentes, vinculados aos procedimentos de atendimento ( <i>workflow</i> )
<b>2.2.14.</b>	Correlacionar evento de sensor de alarme e de gerador de neblina à imagem de câmeras relacionadas.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que eventos de alarme e de acionador de neblina sejam correlacionados à imagem de câmeras
<b>2.2.15.</b>	Possuir a capacidade de organizar sensores por grupos personalizáveis na partição de alarme.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento



		deste item.
<b>2.2.16.</b>	Permitir a criação de grupos de unidades monitoradas (“multiconexão”) para a realização segmentada em diferentes tipos de monitoramento e operação remoto, tais como:	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>a.</b>	Grupo por tipo de unidade – grupos de acordo com o tipo de unidade monitorada (exemplos: Agência, PA, SNC, Penhor e demais tipos de Unidades).	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>b.</b>	Grupo por tipo de evento – por evento, agrupando as unidades por tipo de evento recebido na central.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>c.</b>	Grupo por ambiente – agrupamento de unidades por ambientes monitorados associados aos canais de CFTV (exemplos: SAA, corredor, saguão, cofre, tesouraria e demais tipos de ambientes).	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>d.</b>	Grupo por criticidade de segurança – permitir estabelecer grupos de acordo com o nível de segurança (base histórica e incidentes iminentes).	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>e.</b>	Grupo por região demográfica – grupos de unidades por determinada região demográfica.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>f.</b>	Grupo por jurisdição – grupos de unidades, de acordo com a sua jurisdição dentro da organização, conforme orientação da Área de Segurança Empresarial.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>g.</b>	Grupo por origem de evento – agrupamento de unidades por tipo de sistema monitorado (Alarme, CFTV, Resposta a incidente).	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>h.</b>	Grupo de unidades – possibilidade de criar grupos de unidades com definição de período (diário, semanal, mensal) para a realização de serviços dentro da capacidade operacional das centrais.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.3.</b>	<b>Configuração de Regras</b>	
<b>2.3.1.</b>	Possuir parametrização de regras de atendimento para tratamento automático de eventos.	Telas e/ou funcionalidades que permitam a parametrização de regras de atendimento, resultando em eventos sendo tratados automaticamente

2.3.2.	Possibilitar a configuração da distribuição de carga entre as Centrais de Monitoramento (contingência).	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.3.3.	Priorizar ocorrência em tela em relação ao evento rotineiro ou direcioná-la para usuário específico ou grupo específico de usuários, conforme necessidade do serviço.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.3.4.	Apresentar a relação dos procedimentos ( <i>workflow</i> ) a serem implantados por incidente.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que seja configurado uma relação de procedimentos definidos como <i>workflow</i> que serão implantados para tratamento de um incidente, e que essa relação seja apresentada na íntegra para o usuário
2.3.5.	A solução deve ser capaz de notificar automaticamente quando qualquer equipamento integrado que compõe a solução ficar inoperante, indisponível e com baixo desempenho.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que se configure que, quando um dispositivo integrado a ela passar do estado operante para inoperante, ou indisponível ou com baixo desempenho, o usuário seja automaticamente notificado
2.3.6.	Possuir uma indicação visual para o nível de ameaça atual de um incidente, a qualquer momento, visível até o final do tratamento da ocorrência.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que se configure níveis de ameaça distintos para um incidente e que, a partir da vinculação de um nível de ameaça a um determinado incidente, este fique visível para o usuário até a conclusão do tratamento
2.3.7.	Permitir mais de um registro manual dos procedimentos adotados em cada evento recebido na Central.	Telas e/ou funcionalidades que deve ser configurável para que usuários distintos, em tempos distintos, possam inserir novas informações em um determinado incidente vinculado a um evento, até que o tratamento seja concluído
	Permitir a reabertura e ajuste de um atendimento finalizado, por usuário com perfil apropriado.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que um determinado perfil receba a atribuição de reabrir um incidente que já esteja concluído, bem como, que o incidente seja efetivamente reaberto pelo usuário com autorização no perfil
2.3.9.	<b>Possuir as seguintes opções de criação de incidente:</b>	
a.	Resultado dos eventos enviados pelos dispositivos instalados nas unidades monitoradas ou aplicativos de sensoramento, monitoramento e gerenciamento;	Telas e/ou funcionalidades que permitam que qualquer evento de qualquer dispositivo integrado a ela seja configurável para iniciar um incidente a partir de sua recepção pelo usuário
b.	Resultado de solicitação pelos usuários;	Telas e/ou funcionalidades que permitam que um usuário possa iniciar um incidente manualmente
c.	Possuir capacidade de abrir incidentes mediante:	N/A
§	Solicitação através de botões de ação pré-configurada;	Telas e/ou funcionalidades que permitam que o incidente seja iniciado clicando-se em um botão preexistente na interface

§	Teclas de função do teclado.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que o incidente seja iniciado digitando-se de forma combinada determinadas teclas do teclado (atalhos)
2.3.10.	Permitir a atualização e modificação das propriedades do incidente, bem como sua redistribuição, enquanto o mesmo não estiver encerrado/concluído.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que as propriedades de um incidente e seu conteúdo recebam novas informações, bem como, que o incidente seja redistribuído para tratamento entre usuários distintos, enquanto não tiver sido concluído
2.3.11.	Permitir adicionar a um incidente tarefas programadas automaticamente ou mediante solicitação.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.3.12.	Possuir capacidade de escalonar os incidentes que foram abertos após um período predefinido, ou que não foram gerenciados dentro de um período predefinido.	Telas e/ou funcionalidades que priorizem para o usuário um incidente que esteja aberto e não concluído por um determinado período após sua inicialização, bem como, eventos que não forem recepcionados e tratados pelo usuário por um determinado período de tempo após sua recepção
2.3.13.	Possuir um ambiente visual gráfico para apresentar os fluxos de operação, de forma que mapeie as regras vinculadas a eles apresentando respostas automáticas ou que necessitem de ação manual.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.3.14.	Possuir um ambiente gráfico que permita aos usuários com perfil de administrador da solução configurar fluxos de operação.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que um determinado perfil de nível de administrador receba a atribuição para configurar fluxos de operação
2.3.15.	Permitir a inclusão de passos condicionais, atividades paralelas, ações, temporizadores e passos para conclusão do fluxo de trabalho.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que um usuário crie tarefas e procedimentos condicionados entre si, bem como, atividades paralelas, ações a serem realizadas, temporizadores e etapas para conclusão de um fluxo de trabalho predefinido
2.3.16.	Permitir a configuração de rotinas automatizadas de monitoramento, registrando em banco de dados e solicitando a intervenção do usuário exclusivamente diante da combinação e correlação de eventos de diferentes dispositivos/sistemas, dias/horários, ambientes, unidade, tipo de unidade e/ou UF em período predefinido.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.3.17.	<b>Permitir a configuração de ações automáticas na ocorrência de eventos:</b>	N/A
a.	Capturar e armazenar fotos do ambiente e/ou de todos os ambientes monitorados;	Telas e/ou funcionalidades que possibilitem que um usuário configure a captura e o salvamento de imagens das câmeras de um determinado ambiente, quando ocorrer um determinado tipo de evento
b.	Apresentar notificações de alerta na tela do usuário;	Telas e/ou funcionalidades que possibilitem que um usuário configure se um determinado evento, quando recepcionado, será reportado em tela na interface do sistema, para o usuário

c.	Permitir a parametrização das notificações por evento, nível de criticidade e tipo de ação;	Telas e/ou funcionalidades que possibilitem que sejam parametrizadas notificações determinadas, para eventos específicos, conforme o nível de criticidade e o tipo de ação a ser realizada pelo usuário
d.	Permitir a parametrização dos destinatários das notificações, como: perfil, usuário e grupo de unidades ou usuários;	Telas e/ou funcionalidades que possibilitem a configuração de notificação de eventos, de forma que determinados eventos sejam notificados de forma coletiva ou apenas para um determinado grupo de usuários, conforme o perfil de usuário ou conforme o grupo de unidades
2.3.18.	Permitir que os dispositivos e equipamentos monitorados sejam supervisionados de forma automática e ininterrupta.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.3.19.	Sinalizar automática e imediatamente para a central quando detectada inoperância para os equipamentos instalados nos ambientes monitorados.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário configurar a solução para enviar alertas em tela ao usuário, quando algum dispositivo integrado a ela tiver o estado de operação alterado, de operante para inoperante ou vice-versa
2.3.20.	Possuir opção de distribuição balanceada para as Centrais, sendo que, se chegar novo evento da mesma unidade, enquanto um evento daquela unidade monitorada já estiver em tratamento por um usuário, deverá ser direcionado para tratamento conjunto com a ocorrência em aberto.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário para que a alteração do estado de operação (de operante para inoperante ou vice-versa) sejam reportados em tela para o usuário
2.3.21.	Permitir a atualização dinâmica da prioridade de tratamento de incidentes e seu nível de criticidade no momento que a situação evolui.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário parametrizar a solução para que eventos, novos ou já em tela, sejam reclassificados e priorizados automaticamente, conforme o nível de criticidade
2.3.22.	Permitir a atualização das propriedades dos incidentes por demanda ou automaticamente:	N/A
a.	Sob demanda: editar incidente, redistribuir incidentes e adicionar tarefas agendadas.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
b.	Automaticamente: atualização da gravidade de incidentes, planos de resposta, redistribuir incidentes e adicionar tarefas agendadas automaticamente ou sob demanda.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.3.23.	Permitir que os administradores definam categorias padrão de incidentes, como por exemplo, segurança ou emergência.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário com perfil de administrador defina informações relacionadas ao tipo de incidente
2.3.24.	Possuir recursos para cadastramento de contatos, procedimentos, regras de atendimento (Scripts) e registro de ações.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário cadastrar contatos, procedimentos, regras de atendimento (scripts) e registro de ações. Os scripts deverão ser acessados e executados em tela da
2.3.24.1	Tais scripts deverão ser acessados na solução.	

		solução
<b>2.4.</b>	<b>Recepção de Eventos</b>	
<b>2.4.1.</b>	Receber e gerenciar alertas de todos os canais de monitoramentos e aplicativos conectados através de uma única interface de usuário, independentemente do fornecedor.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário receber e gerenciar os alertas de todos os tipos de dispositivos integrados à solução
<b>2.4.2.</b>	Apresentar na tela principal de trabalho os eventos/ocorrências nas unidades que o usuário tem permissão de acesso com visão de fila de eventos.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário visualizar os eventos para tratamento, conforme a permissão de recepção de eventos de determinados grupos de Unidades atribuídos para ele
<b>2.4.3.</b>	Permitir que a fila de tratamento seja configurável, de maneira que se tenha uma visão geral e por usuário ou grupo de usuários, dos eventos recebidos.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário configurar a visão de todos os eventos, ou por grupo de usuários
<b>2.4.4.</b>	Apresentar notificação na tela para alertar o usuário que existe novo evento. Por exemplo: segundo plano intermitente, mudança de cor, letreiro luminoso, diferenciando de acordo com a criticidade do evento.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário receber notificação de um novo evento recepcionado na solução, podendo ser distinguido por segundo plano intermitente, mudança de cor, letreiro luminoso, ou outro disponível. A notificação deverá ser diferenciada conforme a criticidade de um evento
<b>2.4.5.</b>	Identificar a prioridade do evento (previamente configurada), quando do recebimento de disparos de alarme.	
<b>2.4.6.</b>	Organizar em fila customizável os eventos recebidos, indicando em tela única as informações (pela ordem de geração do evento no local, tipo de evento, criticidade e tipo).	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário organizar os eventos por ordem de recepção, tipo de evento, origem, tipo de subsistema (CFTV, alarme, e demais subsistemas e sistemas)
<b>2.4.7.</b>	Classificar automaticamente os incidentes abertos na lista de acordo com os seguintes critérios: primeiro por gravidade e, em seguida, pelo tempo (incidentes abertos mais recentemente).	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário parametrizar os incidentes abertos para serem classificados automaticamente por gravidade, e tempo em que permanece aberto desde sua criação
<b>2.4.8.</b>	Registrar/marcar o horário das ações realizadas ao gerenciar o incidente desde o disparo do evento no dispositivo até o encerramento da ocorrência.	Telas e/ou funcionalidades que registrem automaticamente a data e hora da inicialização do evento, bem como cada nova informação ou alteração realizada no incidente, até a conclusão (incluindo data e hora de conclusão)
<b>2.4.8.1.</b>	Permitir a atualização da prioridade de tratamento de incidentes de maneira dinâmica e suportar balanceamento de carga do incidente à medida que a situação evoluir.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.4.9.</b>	Permitir o recebimento de eventos dos sistemas subjacentes ou subsistemas dos equipamentos integrados (desde que as API permitam isso) e gerenciar incidentes.	Telas e/ou funcionalidades que recebam os eventos de todos os dispositivos integrados à solução e permita seu gerenciamento pelo usuário, limitando-se à capacidade de integração conforme as respectivas API dos dispositivos
<b>2.4.10.</b>	Possuir interfaces customizáveis para acompanhamento visual gerencial dos eventos, passíveis de adequação a telas distintas, a exemplo de videowalls.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira

		expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.5.</b>	<b>Tratamento de Eventos</b>	N/A
<b>2.5.1.</b>	Possuir serviços de gestão, operação e supervisão dos dispositivos instalados nos ambientes monitorados.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.5.2.</b>	Gerir incidentes em ambientes considerando, no mínimo, capacidade de receber e reportar eventos simultâneos de todos os dispositivos conectados à solução.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.5.3.</b>	Permitir a recepção de eventos e disponibilização para a operação por meio de fila dinâmica com recursos de priorização e classificação dos eventos para tratamento.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.5.4.</b>	Possuir tratamento de eventos e ocorrências originados dos diversos subsistemas dos equipamentos integrados, e dispositivos monitorados.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que eventos recepcionados pela solução sejam visualizados e disponibilizados para o usuário para tratamento, com fila dinâmica, de forma que os eventos sejam priorizados e classificados
<b>2.5.5.</b>	Permitir visualizar imagens geradas pelo CFTV vinculadas a eventos.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que quando for recepcionado evento de um determinado ambiente que possua câmera de CFTV instalada, a imagem da câmera seja aberta para visualização pelo usuário
<b>2.5.6.</b>	Permitir, ao tratamento de ocorrências/eventos, inserir como anexo imagens e áudios gerados pelo sistema de CFTV.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que a imagem da câmera de um determinado ambiente seja aberta para visualização pelo usuário, quando for recepcionado um evento do mesmo ambiente
<b>2.5.7.</b>	Permitir que as regras de atendimento estejam contextualizadas com o evento, unidade monitorada, data/hora do evento.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que, quando da recepção de um evento, a imagem da câmera de um determinado ambiente seja aberta para visualização pelo usuário, quando for recepcionado um evento do mesmo ambiente
<b>2.5.8.</b>	Fornecer uma visão unificada e uma interface gráfica do usuário (GUI) que permita aos usuários gerenciar situações exatamente da mesma forma.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.5.9.</b>	Fornecer uma visão global do que está acontecendo, onde está acontecendo e de como responder.	Telas e/ou funcionalidades que informem a condição das Unidades monitoradas, eventos, incidentes e fluxos de resposta, workflows, e demais funcionalidades



2.5.10.	Vincular, ao tratamento de ocorrências/eventos, o cadastro da unidade monitorada para execução de contatos para validação e acionamento dos setores/pessoas de suporte e atendimento (de manutenção, de vigilância, de limpeza, de segurança, de administração, polícia, bombeiro, resgate).	Telas e/ou funcionalidades que apresente as informações referentes à Unidade sobre a qual está sendo tratado um evento ou incidente, de forma que sejam visualizados contatos de pessoas para acionamento informe a condição das Unidades monitoradas, eventos, incidentes e fluxos de resposta, workflows
2.5.11.	Possuir recursos necessários ao tratamento eficaz e rápido dos eventos pelo usuário; podendo o usuário ter acesso rápido a todos os recursos na solução e sistemas disponíveis na unidade monitorada para auxílio, validação e registro da ocorrência.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.5.12.	Possuir telas adequadas a cada tipo de serviço, atividade e processo que está sendo executado pelos usuários, por exemplo: tela para tratamento de ocorrências, tela para monitoramento ativo de imagens, tela para cadastro e parametrização de unidades, tela para administração de acessos, tela de gerenciamento de perfis de usuários.	Telas e/ou funcionalidades distintas conforme as ações a serem executadas pelo usuário: tratamento de eventos, monitoramento de imagens, cadastros, parametrizações dos dispositivos e Unidades, administração de perfis e configurações da solução
2.5.13.	Possuir um módulo completo de monitoramento gráfico que permita a inclusão de plantas baixas das unidades CAIXA, as quais deverão receber os dispositivos a serem gerenciados.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.5.13.1.	A solução deverá suportar a quantidade suficiente de plantas para atendimento à todas as agências sem haver degradação do serviço, podendo haver segregação de páginas, devendo alternar automaticamente entre plantas que recepcionem alarmes e realizar o destaque da área/sensor que gerou o alarme.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.5.14.	<b>Possuir interfaces de trabalho customizáveis e adequadas a cada tipo de serviço realizado e perfil de usuário que está acessando. Deve, no mínimo:</b>	N/A
a.	Possuir interface e telas adequadas às tarefas de parametrização e ajuste de funcionamento para o acesso dos usuários técnicos.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
b.	Permitir aos usuários operacionais de monitoramento o acesso às telas em, no mínimo, dois monitores, onde, por exemplo, o primeiro apresente a fila dinâmica de recepção de eventos e a janela de tratamento destes eventos e no segundo as interfaces de detalhamento da validação dos eventos como a de acesso a imagens/áudio ao vivo.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
c.	Permitir aos usuários operacionais de consulta o acesso às telas de apresentação de relatórios e/ou telas de seleção e consulta de imagem.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.5.15.	<b>Dispor de uma Tela de Tratamento de Eventos dos aplicativos e dispositivos integrados que reúna em uma única interface, no mínimo, os seguintes recursos:</b>	N/A
a.	Orientação de procedimentos a serem executados pelo usuário (scripts, normas, dados para contato com os intervenientes) através do fluxo operacional, com acesso ágil aos recursos (telefonia, informações sobre os intervenientes, vigilância) para realização dos contatos para	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento



	tratamento da ocorrência.	deste item.
<b>b.</b>	Campos de preenchimento obrigatório para o usuário dar sequência ao tratamento da ocorrência.	Telas e/ou funcionalidades unificadas na interface, na qual o usuário tenha acesso a campos para preenchimento obrigatório durante o tratamento de um incidente classificado como ocorrência
<b>c.</b>	Relatório da relação de ocorrências abertas (não atendidas, em fila e em atendimento), com possibilidade de impressão.	Telas e/ou funcionalidades para acesso rápido pelo usuário, de forma que este possa visualizar e imprimir ou exportar a relação de incidentes inicializados e não concluídos, eventos recepcionados e ainda não tratados e eventos em tratamento
<b>d.</b>	Acionamento dos dispositivos remotos integrados, através de API do dispositivo, ou outro tipo de integração possível entre o software e o dispositivo remoto, de forma que, os comandos sejam acatados e os dispositivos executem as ações de disparo no momento do acionamento via software integrador.	Telas e/ou funcionalidades para acionamento rápido de dispositivos integrados à solução
<b>e.</b>	Situação dos dispositivos de segurança da unidade monitorada, através da rede IP.	Telas e/ou funcionalidades para visualizar o estado de operação (operante/inoperante) dos dispositivos integrados à solução
<b>f.</b>	Histórico resumido de ocorrências recentes (encerradas) registradas quanto à unidade monitorada.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>g.</b>	Eventuais observações relativas à unidade monitorada cadastrada pela gestão operacional do monitoramento (exemplos: sinalização de investida criminosa iminente noticiada pela inteligência policial, obra em andamento)	Telas e/ou funcionalidades para que sejam inseridas informações relevantes pelo usuário empregado CAIXA da Área de Segurança (ex.: alertas para uma determinada região ou município, obras agendadas)
<b>h.</b>	Oferecer a opção de exibir a planta baixa com leiaute apresentando pontos de controle e imagens da unidade que solicitar algum serviço remoto ou originar eventos em geral. Os equipamentos devem ser apresentados com a identificação de suas características e localização, podendo se utilizar do recurso de legenda.	Telas e/ou funcionalidades para que o usuário exiba a(s) planta(s) baixas da Unidade com os respectivos dispositivos de segurança marcados, com identificação individualizada de suas características e localização, sendo admitido o uso de legenda pela CONTRATADA
<b>i.</b>	Identificação na planta da localização dos dispositivos existentes, com sinalização em caso de acionamento/problema do dispositivo.	Telas e/ou funcionalidades para que o usuário exiba a(s) planta(s) baixas da Unidade com os respectivos dispositivos de segurança marcados, com identificação individualizada de suas características e localização, sendo admitido o uso de legenda pela CONTRATADA
<b>j.</b>	Apresentação das imagens das câmeras de CFTV mais convenientes, correlacionadas aos eventos, de acordo com o leiaute da unidade e o tratamento a ser realizado.	Telas e/ou funcionalidades para que o usuário visualize as imagens das câmeras de CFTV de uma Unidade, correlacionadas a um determinado evento, conforme a planta baixa e o tratamento a ser realizado
<b>k.</b>	Atalhos (botões) para fácil acesso às demais imagens e equipamentos da unidade, permitindo a intervenção e operação, de forma integrada, com os equipamentos instalados.	Telas e/ou funcionalidades com botões que sirvam como atalho para acesso rápido pelo usuário às demais imagens e dispositivos de uma Unidade e integrados à solução, de forma que o usuário possa realizar intervenção em

		uma Unidade monitorada tendo acesso mais rápido possível a todos os recursos dos dispositivos da Unidade
I.	Visualização da unidade através de recursos de geolocalização (mapa estático ou dinâmico).	Telas e/ou funcionalidades para acesso à geolocalização (mapa estático ou dinâmico) que permita ao usuário identificar a localização da Unidade
2.5.16.	Oferecer opções para configurar a apresentação dos eventos recebidos – tipos de alertas: pop-up, relatório, envio e recepção de e-mails, entre outros.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.5.17.	Permitir configuração, por tipo de ocorrência, para abertura automática e imediata das imagens da unidade e/ou das câmeras mais próximas ao(s) dispositivo(s)/sensor(es) gerador(es) do evento.	Telas e/ou funcionalidades para o usuário configurar um determinado o evento originado de um determinado dispositivo será vinculado à abertura automática de uma ou mais câmeras dos ambientes da Unidade
2.5.18.	Permitir, ao tratar um novo incidente, iniciar com ele um procedimento de <i>workflow</i> vinculado, possibilitando, inclusive, o registro de qualquer procedimento adicional.	Tela e funcionalidade para o usuário configurar se a partir de um evento, será aberto <i>workflow</i> vinculado, para registro de procedimentos
2.5.18.1.	O <i>workflow</i> deve fornecer instruções padronizadas para análise de incidentes, de forma a planejar e aperfeiçoar o tratamento, a resposta, o acionamento de intervenientes e consulta da ocorrência.	Telas e/ou funcionalidade do <i>workflow</i> que apresente instruções padronizadas para análise de incidentes
2.5.19.	Possuir método de escalonamento de incidente em tratamento para um único usuário ou a um grupo de usuários, de acordo com o fluxo operacional e regras preestabelecidas.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.5.20.	Permitir o acesso rápido à Tela de Tratamento de Eventos, facilitando o acesso às imagens da unidade, demais equipamentos integrados e dados cadastrais da unidade.	Telas e/ou funcionalidade para acesso rápido à tela de tratamentos de eventos, com possibilidade de acesso às imagens da Unidade e aos demais dispositivos integrados da Unidade
2.5.21.	Permitir a configuração da exigência ou dispensa de preenchimento de campos específicos pelo usuário, para viabilizar o avanço do atendimento e o encerramento da ocorrência com o registro das providências tomadas e regras de atendimento preestabelecidas.	Telas e/ou funcionalidade para configuração da exigência ou dispensa de preenchimento de campos específicos pelo usuário, para viabilizar o avanço do atendimento e o encerramento da ocorrência com o registro das providências tomadas e regras de atendimento preestabelecidas
2.5.22.	Existir fila dinâmica com os eventos a serem tratados contemplando tipo de evento, priorização e criticidade.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
2.5.23.	Permitir a adição de múltiplos comentários sobre os incidentes, em um formato de formulário predefinido ou em um formato de texto livre, e comentários sobre a tarefa.	Telas e/ou funcionalidade com formulário predefinido ou campo de texto livre, de forma que os usuários possam inserir novos comentários, tantos quanto forem necessários, durante o tratamento de um incidente e uma tarefa

<b>2.5.24.</b>	Permitir que os incidentes encerrados desapareçam automaticamente da lista de registro de incidentes, mas possam ser pesquisados e exibidos de acordo com vários critérios de filtragem, tais como data, hora, período, tipo, gravidade, dentre outros.	Telas e/ou funcionalidade que atualize o registro de incidentes, de forma que aqueles concluídos não apareçam mais na lista, mas possam ser pesquisados e exibidos de acordo com vários critérios de filtragem (data, hora, período, tipo, gravidade,)
<b>2.5.25.</b>	Permitir a configuração da obrigatoriedade de um comentário no encerramento do incidente. Os comentários deverão ser predefinições rápidas e/ou texto personalizado. Os comentários de encerramento deverão ser registrados e recuperáveis para pós-análise do incidente.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.5.26.</b>	Possuir uma sequência de tarefas para os usuários executarem junto com os incidentes. Cada incidente terá suas próprias tarefas, e o acesso a eles deve ser iniciado quando o incidente for selecionado no Registro de Incidentes.	Telas e/ou funcionalidade que apresente sequência de tarefas para os usuários executarem quando do tratamento de incidentes. Cada incidente deverá ter suas próprias tarefas, pré-configuradas na solução, e o acesso às tarefas deverá ocorrer quando um incidente for selecionado no registro de incidentes para tratamento
<b>2.5.27.</b>	Condicionar o encerramento de ocorrências aos registros de informações em campos obrigatórios, ou seja, a Tela de Tratamento de Eventos deve exigir o preenchimento de um mínimo de informações necessárias para torná-las analisáveis e mensuráveis.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.5.28.</b>	Registrar data, hora e usuário quando for iniciado o tratamento de um evento.	Telas e/ou funcionalidade que registre a data (dia/mês/ano) e hora (hora, minuto, segundo), em que um evento foi recepcionado, bem como, em que começou a ser tratado pelo usuário
<b>2.5.29.</b>	Operar em uma única tela para o gerenciamento de incidentes.	Telas e/ou funcionalidade que unifique o gerenciamento de todos os incidentes
<b>2.5.30.</b>	Ocultar registros e incidentes finalizados liberando tela para incidentes ativos.	Telas e/ou funcionalidade que oculte os incidentes concluídos
<b>2.5.31.</b>	Gerar relatórios de incidentes sob demanda do operador, permitindo uma fila de notificações para análise de grupo específico de usuários.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.5.32.</b>	Permitir configurar um fluxo operacional com regras estabelecidas a ser fornecido para o tratamento de cada evento.	Telas e/ou funcionalidade para o usuário configurar fluxo operacional com regras estabelecidas, para cada evento
<b>2.5.33.</b>	Agrupar incidentes por unidade monitorada, usuários ou tipo.	Telas e/ou funcionalidade para o usuário agrupar incidentes por: unidade monitorada, por usuários e por tipo
<b>2.5.34.</b>	Proporcionar um ambiente visual para a definição dos fluxos de tarefas que suportam o mapeamento das regras de negócio.	Comprovação mediante apresentação de declaração conjunta assinada por seu representante e representante da fabricante, na qual conste de maneira expressa e inequívoca o atendimento deste item.
<b>2.5.35.</b>	Permitir a administração de dispositivos diretamente de uma interface de usuário, tais como: iniciar/parar e ativar/desativar, respeitadas as limitações das API dos dispositivos integrados.	Telas e/ou funcionalidade para o usuário administrar os dispositivos, com funcionalidades para iniciar/parar, ativar/desativar dispositivos,

		respeitadas as limitações de API dos dispositivos integrados
2.5.36.	Permitir que, na existência de mais de uma Central de Monitoramento, uma CM assumirá o monitoramento/tratamento das unidades de outra CM (modelo de contingência).	Telas e/ou funcionalidade para que os usuários de uma Central de Monitoramento possam gerenciar dispositivos e Unidades de qualquer região
2.6.	<b>Relação de Eventos para Gerenciamento Remoto</b>	N/A
2.6.1.	A partir do início da implantação nas Unidades piloto pela CONTRATADA, a solução deverá ser capaz de reportar para gerenciamento pelos usuários remotos, no mínimo, os seguintes eventos conforme seu respectivo fato gerador:	N/A
a.	Tabela I – Sistema de Alarme	
	<b>NOME EVENTO</b>	<b>FATO GERADOR DO EVENTO</b>
	DISPARO DE ZONA	Deteção efetuada pelos sensores componentes da solução (presença, magnético, sísmico, fumaça, quebra de vidro, e demais alertas emitidos pelos sensores e periféricos).
	CORTE DE ZONA	Corte da interrupção de comunicação entre o sensor e a central de transmissão.
	MASCARAMENTO DE ZONA	Obstrução do sensor, impedindo que este realize a deteção.
	PANICO	Acionamento dos botões remoto ou fixo de pânico.
	ARME	Ativação de uma ou mais partições da unidade, habilitando a deteção dos sensores, com a identificação do usuário que comandou a ação.
	DESARME	Desativação de uma ou mais partições da unidade, desabilitando a deteção dos sensores, com a identificação do usuário que comandou a ação.
	COAÇÃO	Uso de senha de coação para ativação e/ou desativação de um ou mais partições da unidade, identificando usuário

		que comandou a ação.	
	ARME AUTOMATICO	Ativação de uma ou mais partições da unidade, de forma automática a partir de pré-configuração, habilitando a detecção dos sensores.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento do ativação automática do sistema de alarme.
	DESARME AUTOMATICO	Desativação de uma ou mais partições da unidade, de forma automática a partir de pré-configuração, desabilitando a detecção dos sensores.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento do desativação automática do sistema de alarme.
	ARME REMOTO	Ativação remota de uma ou mais partições da unidade, habilitando a detecção dos sensores, com identificação do usuário que comandou a ação.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários realizar e receber evento ativação remota do sistema de alarme, com identificação do usuário.
	DESARME REMOTO	Desativação remota de uma ou mais partições da unidade, desabilitando a detecção dos sensores, com identificação do usuário que comandou a ação.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários realizar e receber evento de desativação remota do sistema de alarme, com identificação do usuário.
	ARME FORÇADO	Ativação forçada, independentemente de haver zonas ou partições que não foram armadas ou que foram previamente anuladas.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários realizar e receber evento de desativação remota do sistema de alarme, independentemente de haver zonas ou partições que não foram armadas ou que foram previamente anuladas, com identificação do usuário.
	NÃO AUTORIZADO	Tentativa de ativação e/ou desativação de uma ou mais partições da unidade, com senha inválida.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de desativação remota do sistema de alarme, com senha inválida.
	AUSENCIA DE ARME	Identificação de que não houve ativação das partições no horário predefinido em sistema.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falha no arme automático do alarme.
	AUSENCIA DE DESARME	Identificação de que não houve desativação das partições no horário predefinido em sistema.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falha no desarme automático do alarme.
	ARME FORA HORARIO	Arme (ativação) das partições ocorre antes do horário	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de desarme automático do alarme, fora

		programado no sistema.	do horário predefinido.
	DESARME FORA HORARIO	Desarme (desativação) das partições ocorre antes do horário programado no sistema.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário receber o evento de desativação das partições quando esta ocorrer antes do horário programado no sistema
	FALHA ENERGIA CT	Falha ou desligamento da alimentação de energia elétrica da rede concessionária, passando a ser alimentado pelo sistema alternativo de energia.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário receber o evento de falha ou desligamento do alarme por falta de alimentação de energia elétrica padrão.
	FALHA ENERGIA - GPRS	Falha ou desligamento da alimentação de energia elétrica da rede concessionária, passando a ser alimentado pelo sistema alternativo de energia específico do módulo, e com transmissão por GPRS.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário receber evento de religação do alarme, no caso de ativação de sistema de energia alternativo.
	BATERIA BAIXA - CT	Sistema alternativo de energia com carga abaixo da metade da capacidade do tempo de alimentação da central de transmissão do sistema de alarme.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário receber evento de quando a carga do sistema alternativo de energia estiver abaixo de 50% de sua capacidade.
	BATERIA BAIXA – VC GRPS	Bateria de alimentação da via de comunicação GPRS abaixo da metade da capacidade do tempo mínimo de duração.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de quando a carga da bateria de alimentação do módulo GPRS estiver abaixo de 50% de sua capacidade.
	BATERIA BAIXA – BOTÃO	Bateria do acionador remoto de pânico abaixo da metade da capacidade do tempo de duração.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de quando a carga da bateria do botão de pânico estiver abaixo de 50% de sua capacidade.
	FALHA SIRENE	Falha e/ou desligamento das SIRENES, impossibilitando seu funcionamento.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falha ou desligamento das sirenes, quando do disparo do alarme.
	FALHA MODULO	Falha no funcionamento e/ou o desligamento do módulo expensor da central de alarme.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falha no módulo expensor da central de alarme.
	FALHA DE COMUNICAÇÃO - IP	Interrupção da comunicação IP entre a CT e CM, neste caso, a CT não tem condição de transmitir	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falha na transmissão via IP.

		eventos para a CM por essa via.	
	FALHA DE COMUNICAÇÃO – GRPS	Inoperância ou interrupção da comunicação GPRS entre a Central de Transmissão e Central de Monitoramento, neste caso, a central de transmissão não está transmitindo eventos para pôr essa via.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falha na transmissão via GPRS.
	FALHA DE COMUNICAÇÃO - CM	Inoperância ou interrupção da comunicação da central de monitoramento, neste caso, a CM não consegue receber os eventos transmitidos.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de inoperância total da Central de alarme.
	AUTOTESTE	Envio de sinal de teste de comunicação periódico da Central de Alarme para a Central de Monitoramento.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de teste de comunicação da central de alarme.
	FALHA AUTOTESTE	Identificação de ausência de sinal AUTOTESTE recebido na CM conforme período configurado.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento aviso de tempo excedido para recebimento de autoteste da central de alarme.
<b>b.</b>	Tabela II – Sistema de Reposta por acionamento de neblina:		
	<b>NOME EVENTO</b>	<b>FATO GERADOR DO EVENTO</b>	
	DISPARO DE ZONA	Deteção efetuada pelos sensores (presença, sísmico e quebra de vidro).	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de disparo do gerador de neblina com identificação da zona.
	CORTE DE ZONA	Corte da interrupção de comunicação entre o sensor e a central de transmissão.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de interrupção de sinal de sensor do alarme.
	MASCARAMENTO DE ZONA	Obstrução do sensor, impedindo que este realize a deteção.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de mascaramento de sensor do alarme.
	DESARME AUTOMATICO	Quando os elementos geradores de calor da solução forem desarmados automaticamente.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de desarme automático do alarme.
	FALHA ENERGIA CT	Falha ou desligamento da alimentação de energia elétrica da rede concessionária, passando a ser alimentado pelo sistema alternativo de	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falha ou desligamento da central de transmissão por falta de energia elétrica padrão.



		energia.	
	BATERIA BAIXA - CT	Sistema alternativo de energia com apenas ¼ da capacidade do tempo mínimo de alimentação do gerador de neblina.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de quando a carga da bateria de alimentação alternativa do gerador estiver abaixo de 25% de sua capacidade.
	FALHA SENSOR	Quando um sensor de presença, de vibração ou de quebra-de-vidro (devidamente identificado) for violado; ou tiver a comunicação com o painel de comando interrompida; ou não estiver apto para detecção e reporte de eventos;	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falta de comunicação de sensores com a Central de Monitoramento.
	FALHA DE COMUNICAÇÃO - IP	Interrupção da comunicação IP entre o painel de comando e CM, neste caso, o painel de comando não tem condição de transmitir eventos para a CM por essa via.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falha na transmissão via IP.
	FALHA DE COMUNICAÇÃO - CM	Inoperância ou interrupção da comunicação da central de monitoramento, neste caso, a CM não consegue receber os eventos transmitidos.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de inoperância total da Central de alarme.
	TEMPERATURA	Temperatura de operação do equipamento acima ou abaixo do previsto para funcionamento adequado.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento que informe que existe algum sensor em operação com temperatura acima ou abaixo de suas especificações.
	VIOLAÇÃO	Abertura física do gerador de neblina ou do painel de controle.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de abertura não autorizada do gerador de neblina ou seu painel de controle.
	DISPARO ATIVADO	Quando a programação horária para disparo automático do gerador estiver ativada (em vigência);	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de ativação automática do gerador de neblina.
	DISPARO NÃO CADASTRADA	Quando a programação horária para disparo automático do gerador não estiver cadastrada;	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falta de cadastramento do horário de ativação automática do gerador de neblina.
	DISPARO DESATIVADO	Quando a programação horária para disparo	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de desativação do horário de ativação

		automático do gerador estiver desativada (não em vigência);	automática do gerador de neblina.
	DISPARO SIRENE	Quando houver disparo de sirene em modo automático;	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento do disparo automático da sirene
	FLUIDO BAIXO	Quando não houver mais possibilidade de disparos de neblina por esvaziamento ou insuficiência de fluido do recipiente de um equipamento;	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento quando o nível de fluido do gerador de neblina estiver abaixo da capacidade mínima para disparo.
	DISPARO GERADOR	Quando um gerador estiver disparando neblina;	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento do disparo automático do gerador de neblina.
<b>c.</b>	Tabela III – CFTV:		
	<b>NOME EVENTO</b>	<b>FATO GERADOR DO EVENTO</b>	N/A
	DETECÇÃO DE MOVIMENTO	Quando for configurada uma determinada área em cena, e for identificado movimento naquela área: Detecção de intrusão, Cruzamento de linhas de segurança, detecção por movimento, aglomeração, tumulto, objeto abandonado ou removido de cena.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento do disparo de sensor de movimento, cruzamento de linha virtual (analítico de zona virtual), tumulto (analítico de aglomeração de pessoas), objeto abandonado ou removido (analítico de objetos).
	VIOLAÇÃO DA CÂMERA	Alarme quando houver a adulteração de posicionamento da câmera, indicando possível sabotagem	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento quando houver adulteração do posicionamento da câmera.
	DETECÇÃO DE PROBLEMAS NO ARMAZENAMENTO	Quando houver problema no armazenamento das imagens na unidade de armazenamento do gravador, ou no cartão SD CARD da câmera, ou o atingimento da capacidade máxima de armazenamento.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento quando houver erro no armazenamento das imagens no HD do NVR ou cartão SD das câmeras.
	PROBLEMA DE IP	Quando o equipamento tiver um novo endereço IP estático ou obtido um por meio de concessão de DHCP ou quando o endereço IP atual do equipamento for removido ou Rede desconectada	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falha na transmissão via IP.

	EVENTOS DE ALARME	Quando um evento de alarme ativo for identificado.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento quando houver um disparo no alarme.
	EVENTOS DE GRAVAÇÃO	Quando for alterada a programação horária para modalidades de gravação diferentes (gravação em modo contínuo, gravação por movimento); Gravação interrompida, backup iniciado, backup realizado, backup falhou, vídeo exportado.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento quando o modo de gravação do NVR for alterado, interrompido, backup iniciado, backup realizado, falha no backup ou vídeo exportado para outro dispositivo.
	EVENTOS DE CÂMERA	Iniciar/ parar gravação, movimento iniciado/ desligado, sinal perdido/ recuperado, entrada e saída digital acionada/ desligada, alternar modo dia/noite.	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao usuário receber evento quando a câmera iniciar/ parar gravação, movimento iniciado/ desligado, sinal perdido/ recuperado, entrada e saída digital acionada/ desligada, alternar modo dia/noite
	EVENTOS DE ANÁLISE DE VÍDEO	Objetos abandonados; Cruzamento de limite em alguma direção; Contagem de pessoas, Mapa de calor; Medição de filas; Movimento na área de interesse; Mudança no plano de fundo da cena; Perda de qualidade de vídeo (perda de foco, sujeira, ofuscamento ou obscurecimento da imagem, taxa de bits degradada); parada na área de interesse; Permanência na área; Entrada e saída na área; Detecção de ociosidade ( <i>loitering</i> ); Detecção de fogo e fumaça; Detecção de nível de água;	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de movimento, cruzamento de linha virtual (analítico de zona virtual), tumulto (analítico de aglomeração de pessoas), objeto abandonado ou removido (analítico de objetos).
	EVENTOS DE ANÁLISE DE ÁUDIO	Detecção de ruído, detecção de silêncio, com configuração do limite de áudio aceitável.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de detecção de ruído, detecção de silêncio, com configuração do limite de áudio aceitável.
	FALHA DE COMUNICAÇÃO - IP	Interrupção da comunicação IP entre a câmera e CM, neste caso, a câmera não tem condição de transmitir eventos para a CM por essa via.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de falha na transmissão via IP.

	FALHA DE COMUNICAÇÃO - CM	Inoperância ou interrupção da comunicação da central de monitoramento, neste caso, a CM não consegue receber os eventos transmitidos.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de inoperância total da Central de alarme.
	TEMPERATURA	Temperatura de operação do equipamento acima ou abaixo do previsto para funcionamento adequado.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento que informe que existe alguma câmera está em operação com temperatura acima ou abaixo de suas especificações.
	INATIVO	Quando o status do equipamento estiver como inativo, indicando que não está operacional ou ligado	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento que informe que existe alguma câmera inoperante.
	MULTICONEXÃO	Quando houver abertura simultânea, em uma mesma tela de monitoramento, de câmeras de múltiplos gravadores/servidores (multiconexão); quando uma nova conexão remota for realizada com o equipamento por outro usuário, simultaneamente.	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de multiconexão em um mesmo equipamento, simultaneamente.
	GRAVAÇÃO	Ações de gravação, por exemplo iniciar e parar gravação;	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de início e término de gravação de alguma câmera.
	VISUALIZAÇÃO DE CÂMERA	Ações de monitoramento, por exemplo visualizar uma câmera ou mosaico, visualizar mapa;	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários localizar posicionamento da câmera em mapa de georreferenciamento.
	PTZ	Ações de PTZ, por exemplo mover para um preste específico;	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de PTZ
	ALERTA EXTERNO	Ações de notificação de usuário, por exemplo enviar mensagem, enviar alerta de som, enviar e-mail;	Telas e/ou funcionalidades que permitam aos usuários receber evento de alerta externo
<b>2.6.2.</b>	A solução deve evitar a duplicidade de dados, de forma que todos os eventos, comandos, registros e informações tratadas por uma Central de Monitoramento não sejam apagados ou sobrepostos pelo tratamento de eventos, comandos, registros ou informações oriundas por outra Central de Monitoramento.		O sistema não permite a duplicidade de dados, de forma que todos os eventos, comandos, registros e informações tratadas por uma Central de Monitoramento não sejam apagados ou sobrepostos pelo tratamento de eventos, comandos, registros ou informações oriundas por outra Central de Monitoramento.

2.6.2.	Todos os eventos, comandos, registros e informações tratadas por uma Central de Monitoramento devem ficar visíveis e acessíveis por qualquer das Centrais de Monitoramento, em tempo real.	Todos os eventos, comandos, registros e informações tratadas por uma Central de Monitoramento ficam visíveis e acessíveis por qualquer das Centrais de Monitoramento, em tempo real.
2.6.2.	A solução deve permitir a parametrização para recepção ou não recepção como evento, além daqueles descritos nas tabelas respectivas deste item, as seguintes informações:	
	· Configuração do sistema executado pelos usuários;	Telas e/ou funcionalidades que permitam a parametrização para recepção ou não recepção como evento, da configuração do sistema executado pelos usuários;
	· Ações automáticas do sistema;	Telas e/ou funcionalidades que permitam a parametrização para recepção ou não recepção como evento, das ações automáticas do sistema;
	· Todas as operações efetuadas pelos usuários, de forma individualizada, independentemente do nível de perfil de acesso;	Telas e/ou funcionalidades que permitam a parametrização para recepção ou não recepção como evento, de todas as operações efetuadas pelos usuários, de forma individualizada, independentemente do nível de perfil de acesso;
2.6.4.1.	Em caso de parametrização para não recebimento de uma informação como evento, o evento deverá ser recepcionado pela solução e arquivado em histórico e log para posterior acesso, identificando-se como evento armazenado em histórico (ou seja, configurado para não ser tratado pelo usuário);	Em caso de parametrização para não recebimento de uma informação como evento, o evento deverá ser recepcionado pela solução e arquivado em histórico e log para posterior acesso, identificando-se como evento armazenado em histórico (ou seja, configurado para não ser tratado pelo usuário);
2.6.5.	A solução deve possuir funcionalidade de temporização personalizável pelo usuário, de maneira que seja possível ajustar a periodicidade com será reportado cada tipo de evento.	Telas e/ou funcionalidades que possuam a funcionalidade de temporização personalizável pelo usuário, de maneira que seja possível ajustar a periodicidade com será reportado cada tipo de evento.
2.6.6.	Para cada evento recepcionado, a solução deve permitir a identificação de sua origem, com as informações seguintes:	
a.	<b>Identificação da unidade, por tipo:</b>	Telas e/ou funcionalidades que permitam, para cada evento recepcionado, a identificação de sua origem, com as informações da identificação da unidade por:
	o AG – Agência;	o AG – Agência;
	o PA – Ponto de Atendimento;	o PA – Ponto de Atendimento;
	o SNC – Sala Não Contígua;	o SNC – Sala Não Contígua;
	o QSQ – Quiosque individual;	o QSQ – Quiosque individual;
	o ADM – Unidade Administrativa;	o ADM – Unidade Administrativa;
b.	<b>Dados da Unidade:</b>	Telas e/ou funcionalidades que permitam, para cada evento recepcionado, a identificação de sua origem, com os dados da unidade, como:
	o COD – Código de identificação da Unidade (CGC);	o COD – Código de identificação da Unidade (CGC);

	o NOME – Nome da Unidade;	o NOME – Nome da Unidade;
	o Sigla ou Código da Área superior hierárquica de cada Unidade (por exemplo: SR, SEV e demais jurisdições.), conforme a sigla vigente durante a vigência do contrato;	o Sigla ou Código da Área superior hierárquica de cada Unidade (por exemplo: SR, SEV e demais jurisdições.), conforme a sigla vigente durante a vigência do contrato;
	o CIDADE – Município onde a Unidade está instalada;	o CIDADE – Município onde a Unidade está instalada;
	o UF – Unidade Federativa em que a Unidade está instalada;	o UF – Unidade Federativa em que a Unidade está instalada;
c.	AMBIENTE – Ambiente com nome padronizado, que identifica uma área específica da Unidade onde o equipamento estiver instalado (como, por exemplo: Autoatendimento; Porta giratória; Recepção; Tesouraria; Corredor abastecimento; Caixas executivos e demais ambientes.);	Telas e/ou funcionalidades que permitam, para cada evento recepcionado, a identificação de sua origem, com as informações de ambiente com nome padronizado, que identifica uma área específica da Unidade onde o equipamento estiver instalado (como, por exemplo: Autoatendimento; Porta giratória; Recepção; Tesouraria; Corredor abastecimento; Caixas executivos e demais ambientes.);
d.	<b>Dados sobre o subsistema (alarme, sistema de resposta, CFTV) que reportou o evento:</b>	
	o Identificação do equipamento, de forma individualizada;	Telas e/ou funcionalidades que permitam, para cada evento recepcionado, a identificação de sua origem, com os dados sobre o subsistema (alarme, sistema de resposta, CFTV) que reportou o evento, incluindo a identificação do equipamento, de forma individualizada;
	o Número total de equipamentos – Quantidade total de equipamentos instalados em uma Unidade, por tipo;	Telas e/ou funcionalidades que permitam, para cada evento recepcionado, a identificação de sua origem, com os dados sobre o subsistema (alarme, sistema de resposta, CFTV) que reportou o evento, incluindo o número total de equipamentos – Quantidade total de equipamentos instalados em uma Unidade, por tipo;
	o Número de identificação – é a individualização numérica do equipamento ou periférico que deu origem ao evento, por tipo de equipamento, em relação ao total de equipamentos instalados em cada ambiente de uma mesma Unidade (exemplo: 1/n);	Telas e/ou funcionalidades que permitam, para cada evento recepcionado, a identificação de sua origem, com os dados sobre o subsistema (alarme, sistema de resposta, CFTV) que reportou o evento, incluindo o número de identificação – que é a individualização numérica do equipamento ou periférico que deu origem ao evento, por tipo de equipamento, em relação ao total de equipamentos instalados em cada ambiente de uma mesma Unidade (exemplo: 1/n);
e.	Número IP do equipamento gerenciador conectado à rede (gravador de CFTV, central de alarme, painel de sistema de resposta com acionamento de neblina e demais equipamentos conectados em rede).	Telas e/ou funcionalidades que permitam, para cada evento recepcionado, a identificação de sua origem, com os dados sobre o subsistema (alarme, sistema de resposta, CFTV) que reportou o evento, incluindo o número IP do

		equipamento gerenciador conectado à rede (gravador de CFTV, central de alarme, painel de sistema de resposta com acionamento de neblina e demais equipamentos conectados em rede).
<b>f.</b>	Notas ou observações eventualmente já inseridas por algum usuário que esteja tratando ou tenha tratado o evento, identificando-se também, neste caso, o usuário que inseriu e a respectiva data (dia, mês e ano) e horário (hora, minuto e segundo) da inserção da nota;	Telas e/ou funcionalidades que permitam, para cada evento recepcionado, a identificação de sua origem, com os dados sobre o subsistema (alarme, sistema de resposta, CFTV) que reportou o evento, incluindo notas ou observações eventualmente já inseridas por algum usuário que esteja tratando ou tenha tratado o evento, identificando-se também, neste caso, o usuário que inseriu e a respectiva data (dia, mês e ano) e horário (hora, minuto e segundo) da inserção da nota;
<b>2.6.7.</b>	Os eventos devem ser parametrizáveis para, a partir de sua recepção, ser disponibilizado ao usuário remoto o acionamento de mecanismo de resposta (tais como, acionamento de sirene, de iluminação, de neblina) a partir da própria tela de tratamento de eventos;	Telas e/ou funcionalidades que permitam parametrizar os eventos para, a partir de sua recepção, ser disponibilizado ao usuário remoto o acionamento de mecanismo de resposta (tais como, acionamento de sirene, de iluminação, de neblina) a partir da própria tela de tratamento de eventos;
<b>2.6.7.1.</b>	Esta opção deverá permitir ao usuário realizar o acionamento de um mecanismo individual, acionamento simultâneo de um grupo ("por grupo") de mecanismos pré-configurado em uma Unidade e acionamento simultâneo de todos ("por lote") os mecanismos em uma Unidade.	Esta opção permite ao usuário realizar o acionamento de um mecanismo individual, acionamento simultâneo de um grupo ("por grupo") de mecanismos pré-configurado em uma Unidade e acionamento simultâneo de todos ("por lote") os mecanismos em uma Unidade.
<b>2.6.8.</b>	A solução deve permitir, ainda, a criação de novos eventos, pelo usuário remoto, a partir da combinação e correlação de quaisquer eventos já existentes, para gerar um novo evento.	Telas e/ou funcionalidades que permitam a criação de novos eventos, pelo usuário remoto, a partir da combinação e correlação de quaisquer eventos já existentes, para gerar um novo evento.
<b>2.7.</b>	<b>Gerenciamento de Vídeo</b>	
<b>2.7.1.</b>	Possuir recurso de mosaico de vídeos para a visualização ao vivo, independentemente dos fabricantes das câmeras e dos gravadores digitais, permitindo a configuração da quantidade de câmeras exibidas.	Telas e/ou funcionalidades que possuam recursos de mosaico de vídeos para a visualização ao vivo, independentemente dos fabricantes das câmeras e dos gravadores digitais, permitindo a configuração da quantidade de câmeras exibidas.
<b>2.7.2.</b>	Permitir a exibição simultânea de múltiplas matrizes de vídeo.	Telas e/ou funcionalidades que permitam a exibição simultânea de múltiplas matrizes de vídeo.
<b>2.7.3.</b>	Suportar o funcionamento em tela cheia para uma matriz completa de câmeras ou para uma única câmera.	O sistema deve suportar o funcionamento em tela cheia para uma matriz completa de câmeras ou para uma única câmera.
<b>2.7.4.</b>	Indicar claramente os dados pré-cadastrados das câmeras que foram abertas em função de alarmes.	Telas e/ou funcionalidades que indiquem claramente os dados pré-cadastrados das câmeras que foram



		abertas em função de alarmes.
2.7.5.	Buscar por câmeras previamente cadastradas a fim de permitir aos usuários uma rápida e fácil localização de qualquer câmera conectada à solução.	Telas e/ou funcionalidades que permitam buscar por câmeras previamente cadastradas a fim de oferecer aos usuários uma rápida e fácil localização de qualquer câmera conectada à solução.
2.8.	<b>Gestão de Desempenho</b>	
2.8.1.	Gerar e manter os arquivos de log para garantir a auditoria da solução.	Telas e/ou funcionalidades que permitam gerar e manter os arquivos de log para garantir a auditoria da solução.
2.8.2.	<b>Possibilitar a consulta aos arquivos, identificando a ação, usuários e a data/hora da execução:</b>	
a.	Das transações realizadas pelos usuários;	Telas e/ou funcionalidades que possibilitam a consulta aos arquivos, identificando a ação, usuários e a data/hora da execução das transações realizadas pelos usuários
b.	Dos registros manuais inseridos pelos usuários em cada evento ou ocorrência gerenciada na plataforma, durante o seu tratamento;	Telas e/ou funcionalidades que possibilitam a consulta aos arquivos, identificando a ação, usuários e a data/hora da execução dos registros manuais inseridos pelos usuários em cada evento ou ocorrência gerenciada na plataforma, durante o seu tratamento;
c.	Da inclusão e atualização de dados cadastrais, por parte do usuário habilitado com este nível de acesso;	Telas e/ou funcionalidades que possibilitam a consulta aos arquivos, identificando a ação, usuários e a data/hora da execução da inclusão e atualização de dados cadastrais, por parte do usuário habilitado com este nível de acesso;
d.	Dos acessos concedidos pelos administradores.	Telas e/ou funcionalidades que possibilitam a consulta aos arquivos, identificando a ação, usuários e a data/hora da execução dos acessos concedidos pelos administradores.
2.8.3.	Filtrar e extrair relatórios dos registros da solução, a exemplo de equipamento de origem e a conclusão pré-configurada do registro.	Telas e/ou funcionalidades que permitam filtrar e extrair relatórios dos registros da solução, a exemplo de equipamento de origem e a conclusão pré-configurada do registro.
2.8.4.	Permitir as verificações de disponibilidade dos canais de monitoramento (conectados/ não conectados). Essas verificações deverão estar disponíveis por meio da interface.	Telas e/ou funcionalidades que permitam verificar a disponibilidade dos canais de monitoramento (conectados/ não conectados). Essas verificações deverão estar disponíveis por meio da interface.
2.8.5.	Fornecer logs com registro de informações a serem utilizadas na depuração e verificação de falhas de sistema.	Telas e/ou funcionalidades que forneçam logs com registro de informações a serem utilizadas na depuração e verificação de falhas de sistema.
2.8.6.	Oferecer recursos para monitorar atividades dos usuários.	Telas e/ou funcionalidades que ofereçam recursos para monitorar atividades dos usuários.

<b>2.9.</b>	<b>Gerenciamento de Utilitários</b>	
<b>2.9.1.</b>	A solução deve dispor de uma lista telefônica eletrônica de contatos, que permita criar e consultar os registros cadastrados.	Telas e/ou funcionalidades que forneçam uma lista telefônica eletrônica de contatos, a fim de criar e consultar os registros cadastrados.
<b>2.10.</b>	<b>Relatórios Dinâmicos</b>	
<b>2.10.1.</b>	Permitir gerar, no mínimo, os seguintes tipos de Relatórios: cadastrais, situacionais, de acesso, de incidentes, processuais, de manutenção (ordem de serviço), de produtividade e de Auditoria.	Telas e/ou funcionalidades que permitam gerar, no mínimo, os seguintes tipos de Relatórios: cadastrais, situacionais, de acesso, de incidentes, processuais, de manutenção (ordem de serviço), de produtividade e de Auditoria.
<b>2.10.2.</b>	Disponibilizar filtros de conteúdo do relatório em um formato personalizado pelo usuário, de acordo com os dados disponíveis em banco de dados.	Telas e/ou funcionalidades que disponibilizem filtros de conteúdo do relatório em um formato personalizado pelo usuário, de acordo com os dados disponíveis em banco de dados.
<b>2.10.3.</b>	Gerar relatórios de controle de acesso dos usuários à solução, personalizáveis pelo usuário, sob demanda.	Telas e/ou funcionalidades que permitam gerar relatórios de controle de acesso dos usuários à solução, personalizáveis pelo usuário, sob demanda.
<b>2.10.4.</b>	Possuir a capacidade de filtrar e visualizar os acessos dos usuários à solução e o histórico de uso das funcionalidades do sistema.	Telas e/ou funcionalidades que possuam a capacidade de filtrar e visualizar os acessos dos usuários à solução e o histórico de uso das funcionalidades do sistema.
<b>2.10.5.</b>	Adicionar e gerenciar relatórios personalizados pelo usuário, parametrizado a partir de todos os campos do sistema.	Telas e/ou funcionalidades que permitam adicionar e gerenciar relatórios personalizados pelo usuário, parametrizado a partir de todos os campos do sistema
<b>2.10.6.</b>	Gerar relatórios de auditoria considerando transações de inclusão, exclusão, edição de dados, tais como: unidade, grupo de monitoramento e usuários, status da controladora, status do dispositivo, acessos dos usuários e perfis de usuários.	Telas e/ou funcionalidades que permitam gerar relatórios de auditoria considerando transações de inclusão, exclusão, edição de dados, tais como: unidade, grupo de monitoramento e usuários, status da controladora, status do dispositivo, acessos dos usuários e perfis de usuários.
<b>2.10.7.</b>	Gerar relatórios e <i>dashboards</i> de desempenho dos operadores no tratamento das ocorrências.	Telas e/ou funcionalidades que permitam gerar relatórios e <i>dashboards</i> de desempenho dos operadores no tratamento das ocorrências.
<b>2.10.8.</b>	Os leiautes de formulários, <i>dashboard</i> e relatórios ( <i>templates</i> ) estarão sujeitos à aprovação da CAIXA.	N/A
<b>2.10.9.</b>	Permitir a exportação dos relatórios para o dispositivo (computador ou notebook) do usuário, em arquivo com, no mínimo, uma das seguintes extensões: XLS, XLSX, PDF, CSV, HTML.	Telas e/ou funcionalidades que permitam a exportação dos relatórios para o dispositivo (computador ou notebook) do usuário, em arquivo com, no mínimo, uma das seguintes extensões: XLS, XLSX, PDF, CSV, HTML.
<b>2.10.10.</b>	Disponibilizar emissão de relatório com identificação e quantificação dos equipamentos integrados, com respectivo estado de ativação (online/offline) no momento presente ou data pretérita determinada.	Telas e/ou funcionalidades que permitam disponibilizar emissão de relatório com identificação e quantificação dos equipamentos

		integrados, com respectivo estado de ativação (online/offline) no momento presente ou data pretérita determinada.
<b>2.11.</b>	<b>Reconstrução de Cenários</b>	
<b>2.11.1.</b>	Compilar os dados do log de incidentes, que permita o acesso fácil a todos os dados relevantes, incluindo as opções de mapas e fontes de vídeo, para cada incidente.	Telas e/ou funcionalidades que permitam compilar os dados do log de incidentes, e o acesso fácil a todos os dados relevantes, incluindo as opções de mapas e fontes de vídeo, para cada incidente.
<b>2.11.2.</b>	Permitir a elaboração de dossiê de incidentes detalhados que incluam sumário do incidente (inquéritos, suspeitos, presos), todas as tarefas que foram associadas com o incidente, incluindo as atividades relacionadas e mapas.	Telas e/ou funcionalidades que permitam a elaboração de dossiê de incidentes detalhados que incluam sumário do incidente (inquéritos, suspeitos, presos), todas as tarefas que foram associadas com o incidente, incluindo as atividades relacionadas e mapas.
<b>2.11.3.</b>	Permitir que os arquivos gerados pela solução, como áudio, documentos, fotos e vídeos, sejam abertos diretamente na solução integradora.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que os arquivos gerados pela solução, como áudio, documentos, fotos e vídeos, sejam abertos diretamente na solução integradora.
<b>2.11.3.1.</b>	A solução deve permitir que os arquivos sejam abertos com as ferramentas de mercado: Adobe Acrobat, Microsoft Office, Libre Office, Windows Media Player e VLC Player, nas versões homologadas e utilizadas na CAIXA.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que os arquivos sejam abertos com as ferramentas de mercado: Adobe Acrobat, Microsoft Office, Libre Office, Windows Media Player e VLC Player, nas versões homologadas e utilizadas na CAIXA.
<b>2.11.4.</b>	Permitir auditoria dos processos e acessos aos serviços.	Telas e/ou funcionalidades que permitam auditoria dos processos e acessos aos serviços.
<b>2.12.</b>	<b>Sistema de Resposta</b>	
<b>2.12.1.</b>	Permitir a função de gerenciamento do equipamento de resposta, de acordo com a limitação da API do fornecedor.	Telas e/ou funcionalidades que permitam a função de gerenciamento do equipamento de resposta, de acordo com a limitação da API do fornecedor.
<b>2.12.2.</b>	Permitir visualizar os logs de acionamento dos dispositivos.	Telas e/ou funcionalidades que permitam visualizar os logs de acionamento dos dispositivos.
<b>2.12.3.</b>	Permitir o acionamento de múltiplos equipamentos de respostas à intrusão em um mesmo tratamento de ocorrências de incidente.	Telas e/ou funcionalidades que permitam o acionamento de múltiplos equipamentos de respostas à intrusão em um mesmo tratamento de ocorrências de incidente.
<b>2.12.4.</b>	<b>Permitir configurações parametrizáveis para cada equipamento de resposta à intrusão de acordo com os seguintes critérios:</b>	
<b>a.</b>	Tempo de retardo para acionar um dispositivo de resposta e o tempo de duração do acionamento.	Telas e/ou funcionalidades que permitam realizar configurações parametrizáveis para cada equipamento de resposta à intrusão de acordo com tempo de retardo para acionar um dispositivo de resposta e o tempo de duração do acionamento.

b.	Opção de cancelamento ou “by pass” da operação sempre que o equipamento permitir essas funcionalidades.	Telas e/ou funcionalidades que permitam realizar configurações parametrizáveis para cada equipamento de resposta à intrusão de acordo com a opção de cancelamento ou “by pass” da operação sempre que o equipamento permitir essas funcionalidades.
c.	Ordem de ativação dos múltiplos equipamentos de resposta à intrusão manual e automático (agrupado e sequencial).	Telas e/ou funcionalidades que permitam realizar configurações parametrizáveis para cada equipamento de resposta à intrusão de acordo com a ordem de ativação dos múltiplos equipamentos de resposta à intrusão manual e automático (agrupado e sequencial).
d.	Implementar fluxo operacional para aumentar grau de hierarquia de acionamento (exemplo: solicitação x aprovação ou dupla/tripla autenticação).	Telas e/ou funcionalidades que permitam realizar configurações parametrizáveis para cada equipamento de resposta à intrusão de acordo com a implementação de fluxo operacional para aumentar grau de hierarquia de acionamento (exemplo: solicitação x aprovação ou dupla/tripla autenticação).
2.12.5.	Permitir o vínculo de cada ativação de equipamento de resposta a um incidente que a originou.	Telas e/ou funcionalidades que permitam o vínculo de cada ativação de equipamento de resposta a um incidente que a originou.
2.12.6.	Permitir a visualização das imagens enquanto aciona um dispositivo de resposta.	Telas e/ou funcionalidades que permitam a visualização das imagens enquanto aciona um dispositivo de resposta.
2.12.7.	Permitir o acionamento manual do sistema de resposta pelo operador.	Telas e/ou funcionalidades que permitam o acionamento manual do sistema de resposta pelo operador.
2.13.	<b>Assunção e Interrupção da Gestão Remota pela Central de Monitoramento em caráter de Contingência</b>	
2.13.1.	A solução deve permitir a segregação ou subordinação de Unidades à uma única CM ou a todas, de forma que fique clara a qual CM um determinado grupo de Unidades é subordinado originalmente.	Telas e/ou funcionalidades que permitam a segregação ou subordinação de Unidades à uma única CM ou a todas, de forma que fique clara a qual CM um determinado grupo de Unidades é subordinado originalmente.
2.13.2.	Deve, ainda, possibilitar que a CM de Contingência assumam a gestão remota das Unidades da CM Principal, sem que este procedimento, contudo, interfira na capacidade de gestão remota de suas Unidades de subordinação original.	Telas e/ou funcionalidades que permitam que a CM de Contingência assumam a gestão remota das Unidades da CM Principal, sem que este procedimento, contudo, interfira na capacidade de gestão remota de suas Unidades de subordinação original.
2.13.3.	Todas as funcionalidades da solução devem estar disponíveis tanto para a CM principal quanto para CM de contingência.	O sistema disponibiliza todas as funcionalidades da solução tanto para a CM principal quanto para CM de contingência.
2.13.4.	A assunção e a interrupção de monitoramento contingencial de Unidades é procedimento que deve ser acionado pelo operador usuário da solução com permissão de acesso para esse fim, e por meio de funcionalidade específica disponível para este propósito, sem a necessidade de se efetuar qualquer configuração ou ajuste físico ou lógico em qualquer equipamento ou na solução, bem como, sem que	Telas e/ou funcionalidades que permitam ao operador usuário da solução executar o procedimento de assunção e interrupção do monitoramento contingencial de unidades sem a necessidade de se efetuar qualquer configuração ou

	seja necessária qualquer intervenção técnica especializada de TI ou da empresa CONTRATADA para iniciar ou interromper a gestão remota contingencial.	ajuste físico ou lógico em qualquer equipamento ou na solução, bem como, sem que seja necessária qualquer intervenção técnica especializada de TI ou da empresa CONTRATADA para iniciar ou interromper a gestão remota contingencial.
--	--	---

**5 Os itens acima serão avaliados considerando os seguintes critérios:**

- 5.1 A LICITANTE deverá estar preparada, a partir da 1ª hora da etapa de avaliações para demonstrar à CAIXA o atendimento às funcionalidades citadas.
- 5.2 A navegação pelas funcionalidades negociais ocorrerá de forma assistida entre a LICITANTE e representantes das áreas de negócios da CAIXA.
- 5.3 Não serão admitidas tentativas frustradas de comprovação de atendimento aos requisitos, devendo a LICITANTE demonstrá-los assim que a CAIXA requisitar.
- 5.4 Não será validada nessa etapa, integração com outras soluções CAIXA.
- 5.5 A LICITANTE será considerada APTA na validação caso atinja **100%** de atendimentos aos critérios de sucesso especificados na coluna **Critério de Sucesso** da tabela do item 4.1 .

**ANEXO I – O****RELAÇÃO SIMPLIFICADA DE UNIDADES**

UF	QTDE UNIDADES
AC	25
AL	63
AM	45
AP	10
BA	255
CE	100
DF	110
ES	93
GO	186
MA	53
MG	423
MS	65
MT	65
PA	78
PB	51
PE	115
PI	45
PR	365
RJ	310
RN	46
RO	34
RR	13
RS	329
SC	196
SE	46
SP	1073
TO	29
<b>TOTAL</b>	<b>4223</b>





**ANEXO II****PROPOSTA COMERCIAL**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 524/2023

NOME DA PROPONENTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/FAX:

E-MAIL:

SOLUÇÃO E FABRICANTE:

**OBJETO:** Contratação de empresa(s) especializada para o fornecimento de solução integradora dos equipamentos de segurança, em infraestrutura de nuvem pública, com a gestão, acionamento e tratamento de informações de segurança e realização da integração nas unidades da CAIXA, incluindo a cessão de direito de uso do software, hardwares (quando essencial para o funcionamento da solução) e soluções de middleware (integradores), a serem executados em Brasília/DF, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, de acordo com as especificações e condições constantes do edital do **Pregão Eletrônico nº 524/2023** e seus anexos.

ITEM I:

PREENCHA SOMENTE OS CAMPOS EM BRANCO	
Valor da ativação	Valor a ser pago a título de setup (ativação) da solução. O valor total referente a ativação da solução contemplando as integrações, as customizações previstas nos requisitos negociais especificados (ANEXO I-A) e os hardwares necessários à ferramenta de integração (Middleware).
Valor da sustentação	Licenças de uso software e sustentação (garantia de atualização tecnológica e de suporte técnico durante a vigência do contrato) - Suficientes para atender à volumetria descrita e os requisitos contidos neste documento (quantidade de equipamentos/canais integrados ou quantidade de Unidades CAIXA integradas)
Valor de customização e Integração	Serviços de customização – sob demanda
Transferência de Conhecimento	Transferência de Conhecimento – sob demanda
Vigência Contratual (meses)	48

I – Ativação		
Descrição	Quantidade	Valor (R\$)
Ativação da Solução integradora dos equipamentos de segurança (Software)	1	

Hardwares necessários à ferramenta de integração (Middleware)		R\$ -
<b>Valor Total</b>		<b>R\$ -</b>

II – Sustentação						
Descrição	Valor Unitário (R\$)	Quantidade (quantidade de equipamentos/canais integrados ou quantidade de Unidades CAIXA integradas)	Quantidade (quantidade de equipamentos/canais integrados ou quantidade de Unidades CAIXA integradas)	Valor Mensal (R\$)	Quantidade de Meses (pós setup)	Valor Total Contrato (R\$)
Sustentação	R\$ -			R\$ -		R\$ -

III – SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO (SOB DEMANDA)			
Descrição	Quantidade (UST)	Valor Unitário(R\$)	Total
Serviços de Customização e Integração (Horas)		R\$ -	R\$ -

IV – TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO (SOB DEMANDA)			
Descrição	Quantidade de Turmas	Valor Unitário (R\$)	Total
24 turmas (3 eventos de treinamento, com estimativa de 4 turmas por evento, para cada Central de Monitoramento)	24	R\$ -	R\$ -

Valor Global				
Ativação	Sustentação	Customização sob Demanda	Transferência de Conhecimento	Valor Total
R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -

**PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA:** ( ) dias, contados da data de sua apresentação. (OBS.: Não inferior a 60 dias)

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

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

2. Que seu(s) sócio(s), dirigente(s) ou administrador(es) não é(são) empregado(s) ou dirigente(s) da CAIXA e não possui(em) vínculo familiar (cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, nos termos dos artigos 1.591 a 1.595 da Lei nº 10.406/2002 – Código Civil) com:

- Empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) em área da CAIXA com gerenciamento sobre o contrato objeto da presente licitação;
- Empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área demandante da licitação;
- Empregado(s) detentor(es) de cargo comissionado que atue(m) na área que realiza a licitação;
- Autoridade da CAIXA hierarquicamente superior às áreas supramencionadas.

Local e data

---

Assinatura do representante legal da empresa  
Nome/RG/CPF

## **INSTRUÇÕES:**

1. A PROPOSTA DE PREÇO corresponde ao VALOR GLOBAL, o qual deve ser digitado, obrigatoriamente, após a anexação desta **Proposta Comercial**, e que representa o valor que será considerado para o julgamento da proposta.

2. A PROPOSTA COMERCIAL deve ser preenchida conforme modelo acima, em arquivo único, sem caracteres tais como figuras, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods e anexada no endereço eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br);

2.1. A licitante deverá efetuar o *login* no sistema por meio da opção “Acesso ao Sistema”, no link “Se Você é Licitante, faça login aqui: Acessar”, preencher os campos solicitados (e-mail e senha), e clicar em “entrar”, escolher a opção “Encaminhar/Alterar Propostas”, localizada no quadro “Minhas Atividades”, selecionar o certame desejado e clicar na Atividade “Envio de Proposta”, escolher o(s) item(ns) que deseja participar e digitar o valor proposto;

2.1.1 Para anexar a proposta comercial, clicar em “Anexar Arquivo”, em seguida “Procurar”, localizar o documento e clicar em “Enviar”, conferir e clicar em “Fechar”.

3 – Não será admitido no preço unitário o fracionamento de centavo(s) que ultrapassar duas casas decimais, desprezando-se, sumariamente, a fração remanescente.

## ANEXO III

**PREÇOS MÁXIMOS ESTIMADOS**

Objeto	Quantidade	Total
Ativação da Solução integradora dos equipamentos de segurança (Software)	1	R\$ 1.122.500,00
Hardwares necessários à ferramenta de integração (Middleware)		
Total Ativação		R\$ 1.122.500,00

Objeto	Valor Unitário	Quantidade	Valor Mensal	Qtde Meses após setup	Total
Sustentação	R\$ 325,00	4.223	R\$ 1.372.475,00	48	R\$ 65.878.800,00
Objeto	Quantidade UST	Valor Unitário	Total		
Serviços de Customização e Integração (Horas)	13.330	R\$ 272,73	R\$ 3.635.490,90		
Objeto	Qtde Turmas	Valor Unitário	Total		
24 turmas (3 eventos de treinamento, com estimativa de 4 turmas por evento, para cada Central de Monitoramento)	24	R\$ 2.181,84	R\$ 52.364,16		

Valor Global				
Ativação	Sustentação	Customização sob Demanda	Transferência de Conhecimento	Valor Total
R\$ 1.122.500,00	R\$ 65.878.800,00	R\$ 3.635.490,90	R\$ 52.364,16	R\$ 70.689.155,06

**ANEXO IV****MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO N.º \_\_\_\_\_, PARA O FORNECIMENTO \_\_\_\_\_, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA \_\_\_\_\_.**

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, regida pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e pelo Estatuto Social da Caixa Econômica Federal, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações – CECOT em Brasília, CNPJ(MF) nº 00.360.305/5614-83, situada no Setor Bancário Sul, Quadra 1, Lote 2, Bloco L, 7º andar - Asa Sul – Brasília, - CEP 70.070-110, neste ato representada pelo(a) \_\_\_\_\_, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº \_\_\_\_\_ com sede na \_\_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do(a) \_\_\_\_\_ *[indicar o nome e cargo do autor da autorização]* \_\_\_\_\_ da CAIXA *ou nos casos de autorização colegiada informar o ato/nº da Resolução e/ou Ata, p. ex.:* em face da autorização do Conselho Diretor da CAIXA, conforme Ata nº\_\_\_\_, de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, constante do **Processo Administrativo nº 5688.01.1303.0/2023, Pregão Eletrônico nº 524/2023**, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 e Decreto nº 10.024, de 20/09/2019 e, subsidiariamente, da Lei nº 13.303, de 30/06/2016 e suas alterações posteriores, do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA e aos preceitos de Direito Privado), bem como às cláusulas e condições que se seguem

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente contrato tem por objeto o fornecimento de solução integradora dos equipamentos de segurança, em infraestrutura de nuvem pública, com a gestão, acionamento e tratamento de informações de segurança e realização da integração nas unidades da CAIXA, incluindo a cessão de direito de uso do software, hardwares (quando essencial para o funcionamento da solução) e soluções de middleware (integradores), a serem executados em Brasília/DF, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses.

**Parágrafo Único** – A especificação pormenorizada do objeto contratado, o quantitativo, a forma de execução do contrato, o(s) local(is) de entrega, bem como as obrigações

específicas da Contratada estão indicadas nos Anexos, que integram e complementam este contrato.

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

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

- I Obedecer rigorosamente ao(s) prazo(s) e o(s) local(is) de entrega, bem como as demais disposições deste contrato;
- II Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;
- III Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto;
- IV Dispor-se a fiscalização da CAIXA no tocante ao objeto contratado;
- V Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária ao fornecimento objeto deste contrato, com a qualidade e rigor exigidos;
- VI Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir a qualquer tempo e sem ônus para a CAIXA, no prazo de **cinco dias** toda ou parte da remessa do fornecimento nos casos em que o objeto estiver em desacordo com as especificações deste contrato e anexos ou apresentar defeitos, vícios, ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;
- VII Respeitar as normas e procedimentos de controle interno da CAIXA, inclusive de acesso as suas dependências;
- VIII Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;
- IX Manifestar-se quanto a aceitação ou não, nas mesmas condições contratuais, de acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, podendo a supressão exceder o limite estabelecido quando houver acordo entre as partes;
- X Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;
- XI Manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

- XII Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;
- XIII Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas de assédio moral ou sexual e discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, deficiência, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;
- XIV Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato;
- XV Observar a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação;
- XVI Manter uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação e o interesse público, observando com rigor as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, entregue à Contratada no ato da assinatura deste instrumento contratual;
- XVII Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, zelando pela sua estrita observância, assim como garantindo que seus prestadores conheçam e observem o disposto na LGPD no exercício de suas atividades.
- XVIII Providenciar assinatura de Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, anexo a este contrato, de todos os seus prestadores que tiverem acesso a sistemas e informações internas da CAIXA e entregar na **CEGTI – CN GOVERNANÇA DE TI**, no prazo de **5 (cinco) dias úteis** após a assinatura do contrato, devendo comunicar a CAIXA e realizar o mesmo procedimento quando houver novos prestadores na execução do serviço.
- XIX Aceitar alterações das condições de fornecimento inicialmente pactuados no caso de eventuais mudanças estruturais da CAIXA quando essas não trouxerem impactos no equilíbrio financeiro do contrato.
- XX Indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização, quando não atendidas as disposições deste contrato, sendo que a responsabilização estender-se-á aos danos causados a terceiros;
- XXI Fiscalizar o perfeito cumprimento do fornecimento a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes de sua omissão;



- XXII Prover todos os meios necessários à garantia da plena execução do contrato, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;
- XXIII Assumir defeitos do bem produzido com matéria-prima que o torne impróprio ao uso e sem observância dos requisitos técnicos indispensáveis à boa qualidade e utilização de acordo com a legislação específica;
- XXIV Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente, bem como adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência, para combater a prática de atos lesivos à Administração Pública;
- XXV Comprometer-se a não suspender o fornecimento no caso de devolução do documento fiscal não aprovado pela CAIXA;
- XXVI Atuar de acordo com Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da CAIXA (PLDFT), disponível em: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-Prevencao-Lavagem-Dinheiro-e-Financiamento-Terrorismo.pdf> e dar ciência a seus empregados do folder (flyer) sobre a PLDFT disponível no Portal de Licitações da CAIXA ([https://www.licitacoes.caixa.gov.br/SitePages/pagina\\_inicial.aspx](https://www.licitacoes.caixa.gov.br/SitePages/pagina_inicial.aspx)).
- XXVII Atender às obrigações da Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, dispostas na Cláusula Décima Sétima.
- XXVIII Tomar conhecimento da Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação, disponível no site da CAIXA, no endereço: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-de-Combate-ao-Assedio-Moral-Sexual-Discriminacao.pdf> (ou pelo site [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), aba “Downloads”, no link “A CAIXA – Governança Corporativa”), zelando pela sua estrita observância, assim como garantindo que seus prestadores a conheçam e a observem no exercício de suas atividades.

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

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

- I Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposos, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- II Responder por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência do fornecimento contratado, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

- III Arcar com quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA;
- IV Responder, por força da lei, civil e penal, pela indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização dos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, os quais deve guardar sigilo, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

**CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA**

A CAIXA obriga-se a:

- I Indicar os locais e horários em que deverá ser entregue o objeto contratado, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;
- II Notificar formalmente a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada no fornecimento contratado, oportunizada a defesa prévia;
- III Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.
- IV Exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado pela CAIXA.

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

**CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS**

Pela perfeita execução do objeto deste contrato, obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA os preços unitários abaixo indicados, perfazendo o valor global de R\$ \_\_\_\_\_ (valor por extenso).

I – Ativação		
Descrição	Quantidade	Valor (R\$)
Ativação da Solução integradora dos equipamentos de segurança (Software)	1	
Hardwares necessários à ferramenta de integração (Middleware)		R\$ -
Valor Total		R\$ -

**II – Sustentação**

Descrição	Valor Unitário (R\$)	Quantidade (quantidade de equipamentos/canais integrados ou quantidade de Unidades CAIXA integradas)	Quantidade (quantidade de equipamentos/canais integrados ou quantidade de Unidades CAIXA integradas)	Valor Mensal(R\$)	Quantidade de Meses (pós setup)	Valor Total Contrato (R\$)
Sustentação	R\$ -			R\$ -		R\$ -

III – SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO (SOB DEMANDA)			
Descrição	Quantidade (UST)	Valor Unitário(R\$)	Total
Serviços de Customização e Integração (Horas)		R\$ -	R\$ -

IV – TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO (SOB DEMANDA)			
Descrição	Quantidade de Turmas	Valor Unitário (R\$)	Total
24 turmas (3 eventos de treinamento, com estimativa de 4 turmas por evento, para cada Central de Monitoramento)	24	R\$ -	R\$ -

Valor Global				
Ativação	Sustentação	Customização sob Demanda	Transferência de Conhecimento	Valor Total
R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -

**Parágrafo Primeiro** – Os valores contratados poderão ser alterados para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da CAIXA, para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, diante dos seguintes motivos:

- Quando necessário assegurar a equivalência entre o objeto contratual e a remuneração do contratado por meio do restabelecimento do equilíbrio contratual, desde que objetivamente demonstrado, mediante acordo entre as partes;
- Para compensar os efeitos das flutuações decorrentes da majoração dos custos para execução do objeto, será aplicado índice ICTI para os contratos com vigência superior a 1(um) ano.

**Parágrafo Segundo** – A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

**Parágrafo Terceiro** – Havendo alteração do contrato que aumente ou reduza os encargos do contratado, a CAIXA deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

**Parágrafo Quarto** – É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na Matriz de Riscos como de responsabilidade da contratada.

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

A CAIXA, após recebimento do documento fiscal e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, no **10º (décimo) dia útil** a contar da data da entrega do objeto aceito pela CAIXA, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

**Parágrafo Primeiro** – O documento fiscal deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à CONTRATADA a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo:

a) A identificação completa da CAIXA, para o CNPJ 00.360.305/5614-83 informado pelo gestor operacional do contrato no momento de solicitação do faturamento, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;

b) A descrição detalhada de todos os itens que compõem o fornecimento de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, quando for o caso, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) pelo fornecimento.

**Parágrafo Segundo** – O documento fiscal não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA para correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação.

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

**Parágrafo Quarto** – Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

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

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

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

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

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

VAT = valor atualizado

VIN = valor inicial

IDI = IGP-M/FGV na data inicial

IDF = IGP-M/FGV na data final

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

O presente contrato terá a duração de **48 (quarenta e oito) meses**, a contar de **dd/mm/aaaa**, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos limites definidos na Lei nº. 13.303/2016.

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

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

**Parágrafo Primeiro** – A CAIXA, sempre que entender pertinente, realizará consulta ao Registro do CEIS/CNEP/CEPIM (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas/ Cadastro de Entidades Privadas sem fins Lucrativos Impedidas), para verificar se existe ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos

com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013;

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

**Parágrafo Terceiro** – A ausência de fiscalização por parte da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato

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

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

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

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA concorda com o desconto de valores apurados a crédito da CAIXA em razão de ato lesivo que tenha praticado, tais como o valor de dano apurado no âmbito da Lei Anticorrupção e multa que lhe tenha sido aplicada com base na Lei 12.846/2013, e que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a CAIXA, independente de processo administrativo.

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

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

VAT = valor atualizado

VIN = valor inicial

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

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

**Parágrafo Quarto** – Caso o acumulado dos índices de correção monetária seja negativo (deflação) para o período referenciado, esse não deverá ser considerado no cálculo de atualização, prevalecendo o valor nominal.

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

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:



- I Todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;
- II As contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias ao fornecimento contratado.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R\$ \_\_\_\_\_ [valor por extenso], que corresponde a **5% (cinco por cento)** do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

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

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

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

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

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

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

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



- b) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais e/ou contratuais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;
- c) A notificação de Expectativa de Sinistro pela CAIXA se dará tão logo seja realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador e o processo de Comunicação (Reclamação) ocorrerá mediante comunicação pela CAIXA à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, logo após o conhecimento de sua caracterização;
- d) A apólice não deverá estabelecer/impor prazo máximo para a comunicação dos procedimentos acima citados pela CAIXA, bem como para caracterização do sinistro;
- e) No caso de alterações efetuadas no objeto principal bem como para renovações, as apólices não deverão estabelecer/impor prazo máximo para a CAIXA comunicar o ato;
- f) A apólice deverá indicar o endereço eletrônico(e-mail) oficial caso exija a comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;
- g) Os valores de LMG – Limite Máximo da Garantia e LMI – Limite Máximo de Indenização (caso o LMI seja descrito na apólice) deverão ser coincidentes e de acordo com o percentual correspondente ao valor global contratado, indicado no caput desta cláusula, para as coberturas elencadas no contrato.
- h) A apólice deverá continuar em vigor mesmo quando o tomador não houver pago o prêmio nas datas convencionadas.

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

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

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

- a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA DOS BENS FORNECIDOS**

O FORNECEDOR providenciará por sua conta e sem ônus para a CAIXA, a substituição das peças, componentes e acessórios que apresentem qualquer defeito de fabricação durante o período de **48 (quarenta e oito) meses**, a contar da sua instalação.

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

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

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

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

- a) Ações de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática:

<b>Ações</b>	<b>Evidências</b>	<b>Penalidade 1</b>	<b>Penalidade 2</b>	<b>Penalidade 3</b>
Capacitação - Até 60 dias após a assinatura do contrato, e a cada ano de renovação do contrato	Certificado, Declaração ou documento equivalente	NOTIFICAÇÃO OPERACIONAL	Até 70 dias: de 1% do faturamento mensal	
Ações de segurança no trabalho e/ou causas trabalhistas/práticas discriminatórias - evidência comprobatória anual	Ações de sensibilização (Declaração ou documento equivalente)	NOTIFICAÇÃO OPERACIONAL	<b>Após o 1º mês:</b> 1% do faturamento mensal	

Neutralização das emissões de gases de efeito estufa – evidência comprobatória anual	Documento comprobatório sobre as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA que contribuíram para a redução ou neutralização de GEE	NOTIFICAÇÃO OPERACIONAL	Após o 1º mês: 1% do faturamento mensal	
Cumprimento da legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático anual	Fiscalização do Gestor Operacional	NOTIFICAÇÃO OPERACIONAL	Após o 1º mês: 1% do faturamento mensal	A partir do 3º mês: Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos, e, consequente, rescisão contratual
Preenchimento de pesquisas CDP	Acompanhamento da GEFOP	NOTIFICAÇÃO OPERACIONAL		
Desatendimento ao Código de Conduta do Fornecedor	Fiscalização do Gestor Operacional	NOTIFICAÇÃO OPERACIONAL	Após o 1º mês: 1% do faturamento mensal	A partir do 3º mês: Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos, e, consequente, rescisão contratual
Violar o Código de Conduta do Fornecedor	Fiscalização do Gestor Operacional	NOTIFICAÇÃO OPERACIONAL	Após o 01º mês: 1% do faturamento mensal.	A partir do 03º mês: Impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, e, consequente, rescisão

A multa será aplicada nos seguintes casos:

- Falha na prestação de informações: A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) por dia de atraso, sobre o valor total mensal do contrato, caso não envie relatório, planilha ou demais dados solicitados pela CAIXA, bem como quando o Responsável Técnico for convocado e não comparecer em local indicado para a solução de demandas pontuais, no prazo estipulado pelo contrato.

- Atraso na implantação: Pelo atraso na entrega das tarefas definidas em cronograma, poderá ser aplicada multa diária de 0,1% (zero vírgula um por cento), incidente sobre faturamento mensal da unidade que ocorreu o fato, cobrada em dobro no caso de reincidência verificada num período de 03 (três) meses seguidos, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.
- Tratamento irregular de chamados: A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total mensal do contrato, caso não disponha no prazo máximo de 30 (trinta) dias ininterruptos após a assinatura do contrato, sistema operacional para controle dos chamados e/ou não realize as alterações de sistema solicitadas pela CAIXA, conforme especificações fornecidas pela CAIXA. Não sendo realizada a regularização a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia ou o sistema volte a ficar inoperante durante a vigência contratual por falha da CONTRATADA, será descontado por dia 0,1% (zero vírgula um por cento) do faturamento total mensal.
- Falha na conduta de prestadores: Pela permanência de prestador de serviço da CONTRATADA, quando no exercício de suas atividades para a CAIXA, usando uniforme incompleto, em mau estado de conservação e limpeza, e/ou sonolento, ausência de crachá, documento oficiais de identificação, com indícios de ter ingerido bebida alcoólica, e/ou portando-se de modo julgado inconveniente ou incompatível com o serviço, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total da fatura de pagamento do mês em que se verificou a ocorrência.
- Atraso na manutenção: Pela execução de forma insatisfatória ou pelo atraso na execução dos serviços ou atendimento do suporte técnico, ou, ainda, atraso no fechamento dos chamados, por culpa imputada à CONTRATADA ou pela sua execução de forma incorreta, poderá ser aplicada multa de 1% (um por cento), incidente sobre faturamento mensal da unidade que ocorreu o fato, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.

**Parágrafo Segundo** – A multa será aplicada na hipótese de interrupção integral da execução do contrato, sem prévia autorização da CAIXA, sendo a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato.

- a) Pela inexecução parcial ou execução insatisfatória de suas obrigações (conduta e procedimentos), pela recusa ou atraso injustificado no atendimento dos serviços de implantação, implementação, transferência de conhecimento ou pelo não atendimento do indicador de qualidade dos serviços objeto do contrato, a empresa será notificada. Em caso de reincidência na aplicação da NOTIFICAÇÃO no período de 2 (dois) meses consecutivos a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Melhoria para solução definitiva das faltas cometidas.
- b) Mantidos os motivos que justificaram as notificações, considerar-se-á constatada a execução insatisfatória do Plano de Melhoria. Neste caso, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do(s) serviço(s) contemplados no curso da execução do referido plano.

- c) Complementarmente, a seu critério, a CAIXA poderá promover a rescisão antecipada do CONTRATO, ressaltado o seu direito à indenização pelos prejuízos dela decorrente.
- d) As multas previstas serão limitadas a 10% (dez por cento) do valor global do contrato.
- e) A multa será descontada respectivamente, da fatura mensal, do valor da garantia contratual, cobrada extrajudicialmente diretamente da CONTRATADA ou judicialmente.

**Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA será notificada pela CONTRATANTE no caso de descumprimentos contratuais de qualquer natureza.

**Parágrafo Quarto** – As sanções previstas são aplicáveis simultaneamente, sem prejuízo, ainda, de outras cominações previstas neste contrato, incluindo rescisão contratual em caso de inexecução dos serviços ou descumprimento das obrigações contratuais, de forma reincidente, bem como, ainda, o ajuizamento de processos judiciais.

**Parágrafo Sexto** – As multas serão descontadas do valor do documento fiscal, da garantia e, se não for suficiente, serão cobradas diretamente da CONTRATADA e judicialmente.

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

- a) Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.
- d) Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- e) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- f) Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- g) Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- h) Não mantiver a proposta;
- i) Falhar ou fraudar na execução do contrato;

j) Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013, desatender e/ou violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.

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

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

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

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

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

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

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

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

A rescisão do contrato se dá:

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

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

- a) O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- c) O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a



partir de 14 anos;

- d) A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- e) Inobservância da vedação ao nepotismo;
- f) Prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da CAIXA, direta ou indiretamente.

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

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

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

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

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no SAP nº 8000019015 e item de acompanhamento nº 3103-04.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA**

A CONTRATADA deve incorporar a responsabilidade social, ambiental e climática na estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável e obriga-se à:

**Parágrafo Primeiro** – Realizar o engajamento e o incentivo a boas práticas socioambientais de seus funcionários, clientes, fornecedores e demais stakeholders.

**Parágrafo Segundo** – Aplicar treinamento anual para seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho, podendo para isso utilizar material de referência fornecido pela CAIXA e apresentar a respectiva Declaração de Treinamento dos Empregados, anexo ao contrato, comprovando a conclusão, no prazo máximo de 60 (sessenta dias), a partir da assinatura do contrato.

- a) Caso a CONTRATADA tenha realizado cursos com temática similar, poderá ser apresentada evidência comprobatória (certificado, declaração ou documento equivalente), no mesmo prazo, sendo a carga horária mínima exigida de 05 (cinco) horas.

- b) A CONTRATADA compromete-se, ainda, a disseminar o conteúdo abordado entre seus colaboradores, caso existam, bem como apresentar comprovação de divulgação ao quadro funcional dos conteúdos, sempre que solicitado.
- c) A capacitação dos empregados deverá ocorrer a cada ano de renovação do contrato, durante a jornada de trabalho.
- d) Caso os cursos propostos não sejam realizados no prazo previsto ou não for apresentada evidência de realização dos cursos similares no mesmo prazo, fica a CONTRATADA sujeita às sanções previstas na **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**.

**Parágrafo Terceiro** – Promover atividades periódicas relacionadas às normas e rotinas da segurança no trabalho com a adoção de normas técnicas de saúde e de segurança, a serem observadas de maneira a fomentar um ambiente de trabalho saudável e seguro para os seus colaboradores, implementando, inclusive, ações de Saúde e Qualidade de Vida para os empregados.

- a) A CONTRATADA deverá apresentar evidência comprobatória das medidas de proteção à segurança e à saúde no ambiente de trabalho para quadro funcional, realizadas ANUALMENTE quando solicitado pela CAIXA.
- b) Caso não seja apresentada evidência de realização das ações de sensibilização, fica a CONTRATADA sujeita às sanções previstas na **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**.

**Parágrafo Quarto** – Instituir e manter programa ANUALMENTE e abrangente de sensibilização de seus colaboradores sobre a temática combate à discriminação no trabalho (sexo, raça, cor, deficiência, orientação sexual, partido político, religião, credo, nacionalidade e quaisquer outras formas de discriminação) e a não utilização de práticas de assédio moral ou sexual e os mecanismos para evitá-la com a construção de uma cultura institucional de enfrentamento à discriminação.

- a) A CONTRATADA deverá apresentar evidência comprobatória sobre as atividades desenvolvidas de divulgação ao quadro funcional dos conteúdos e ações realizadas ANUALMENTE, quando solicitado pela CAIXA.
- b) Caso não seja apresentada evidência de realização das ações de sensibilização fica a CONTRATADA sujeita às sanções previstas na **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**.

**Parágrafo Quinto** – Participar das iniciativas de engajamento em mudanças climáticas e/ou segurança hídrica, quando convidado pela CAIXA.

- a) A CAIXA realizará convite formal para que a CONTRATADA se comprometa a participar, como forma de incrementar os seus conhecimentos sobre responsabilidade social, ambiental e climática, e possa incorporar progressivamente tais políticas à estratégia e gestão de seus negócios, produtos, serviços e processos.

**Parágrafo Sexto** – Responder a pesquisa implementada pelo CDP – CARBON DISCLOSURE PROJECT, que trata sobre mudanças climáticas e segurança hídrica ou outra que vier a substituí-la futuramente, sempre que convocado pela CAIXA.

a) A CAIXA viabilizará, junto ao CDP, agenda(s) anuais com a CONTRATADA para esclarecimentos sobre o preenchimento do questionário.

**Parágrafo Sétimo** – Observar, no que couber, a Lei Nº 12.187/2009 (Política Nacional sobre Mudança do Clima), Lei n.º 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), na execução dos serviços.

**Parágrafo Oitavo** – Cumprir as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas Federais, Estaduais e Municipais, instruções e resoluções, direta e indiretamente, aplicáveis ao objeto do contrato, inclusive por suas subcontratadas, no que tange as atividades voltadas à responsabilidade social, ambiental e climática e ao gerenciamento do risco social, ambiental e climático.

**Parágrafo Nono** – Atuar na prevenção de impactos ambientais e climáticos gerados por seus processos, produtos e serviços e na mitigação, correção ou compensação, quando identificados.

**Parágrafo Décimo** – Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática, principalmente no que se refere aos crimes ambientais.

**Parágrafo Décimo Primeiro** – Observar os impactos decorrentes das suas atividades, processos, produtos e/ou serviços, com relação à(ao):

- a) Eficiência no consumo de energia e de recursos naturais;
- b) Utilização de fontes renováveis de energia;
- c) Gestão adequada de resíduos;
- d) Combate ao trabalho análogo a escravo, ao trabalho infantil, à exploração sexual e à violação dos direitos e garantias fundamentais e atos lesivos ao interesse comum;
- e) Promoção de práticas de diversidade e inclusão;
- f) Cumprimento das obrigações trabalhistas e Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança Ocupacional.

**Parágrafo Décimo Segundo** – Autorizar a CAIXA a realizar visitas de vistoria às instalações da CONTRATADA, a fim de verificar o seu comprometimento com as ações de responsabilidade social, ambiental e climática assumidas para a execução dos serviços, sempre que solicitado pela CAIXA.

a) A não aceitação da visita de vistoria pela CONTRATADA poderá ensejar a rescisão do contrato, independentemente de qualquer notificação judicial ou extrajudicial, sem qualquer indenização.

**Parágrafo Décimo Terceiro** – Implementar no seu processo produtivo ações que contribuam para a redução da geração de resíduos tóxicos e Gases de Efeito Estufa (GEE) bem como aquelas que privilegiem a produção local, incentivando o desenvolvimento local e contribuindo para a redução dos custos de transporte, uso de combustíveis fósseis, emissão de gases de efeito estufa.

a) A CONTRATADA deverá apresentar evidência comprobatória das atividades desenvolvidas que contribuíram para a redução ou neutralização de GEE, realizadas ANUALMENTE quando solicitado pela CAIXA.

**Parágrafo Décimo Quarto** - Fornecer Plano de Gerenciamento de redução, reutilização, reciclagem e destinação adequada de resíduos, buscando minimizar os potenciais impactos ambientais negativos, comprovando o pleno atendimento à legislação específica sobre a matéria, Lei 12.305/2010 e Decreto 10.936/2022, e apresentar tais evidências ANUALMENTE, à CAIXA, comprovando as implementações e melhorias estabelecidas no gerenciamento administrativo e operacional da empresa.

**Parágrafo Décimo Quinto** – Desenvolver política de aquisição de bens cujos materiais sejam atóxicos ou biodegradáveis, que favoreçam a economia de insumos e energia, produzam menos poluentes e utilizem o conceito de tecnologia ou produção mais limpa.

**Parágrafo Décimo Sexto** – Estruturar e implementar, sempre que possível, sistemas de logística inversa e reversa, mediante retorno dos produtos após o uso pelo consumidor.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

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

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

a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

As partes ficam, ainda, subordinadas às seguintes disposições:

- I Em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais do fornecimento, caso em que a CAIXA comunicará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;
- II É vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da CAIXA;
- III É vedada a subcontratação para o fornecimento objeto deste instrumento.
- IV No caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, constante deste contrato, permite a contratada a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.
- V É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica dos documentos apresentados, bem como para assinatura do presente contrato, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP Brasil - ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA – ARBITRAGEM**

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

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO**

Para dirimir as questões oriundas deste contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Estado do Distrito Federal, na cidade de Brasília.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Brasília/DF , \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Local/data

---

**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF**

Nome: \_\_\_\_\_

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

---

**DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA**

Nome: \_\_\_\_\_

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

---

**Testemunhas**

Nome: \_\_\_\_\_

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

---

Nome: \_\_\_\_\_

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

**ANEXO DO CONTRATO Nº .....****DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO E IMPEDIMENTOS**

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

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

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

.....  
Assinatura do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante

Nome do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante:

(\_\_\_\_\_)

Nome/RG/CPF



**ANEXO DO CONTRATO Nº .....****DECLARAÇÃO DE EMPRESAS OPTANTES DO SIMPLES NACIONAL  
ANEXO IV DA IN RBF 1.244/2012**

Ilmo. Sr.  
Gerente da Caixa Econômica Federal

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

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - Preenche os seguintes requisitos:

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

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

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

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

**ANEXO DO CONTRATO Nº .....****CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA****Combate à Corrupção****1 OBJETIVO**

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

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

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

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

**2 PADRÕES GERAIS DE CONDUTA**

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

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

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

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

**2.1.4** Adotar mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta no âmbito da pessoa jurídica, nos termos do § 2º do art. 8º, do Decreto nº 11.129/2022, que regulamenta a Lei 12.846/2013.

**2.1.5** Adotar mecanismos, procedimentos internos, capacitação e sensibilização para a adoção e incorporação de critérios e práticas de sustentabilidade na oferta de produtos e serviços, nos termos do Decreto nº 7.746/2012, que regulamenta o artigo 3º da Lei nº 8.666/1993.

**2.1.6** Cumprir e fazer cumprir as determinações da legislação ambiental e climática vigente, bem como atuar na prevenção de impactos ambientais e climáticos gerados por seus processos, produtos e serviços e na mitigação, correção ou compensação, quando identificados.

**2.1.7** Adotar e estimular a ecoeficiência em seus processos, produtos e serviços, realizando continuamente revisão e aplicação de melhorias, de forma a contribuir para processos eficientes e que gerem menor impacto ao meio ambiente, tais como a redução, reutilização, reciclagem, destinação adequada de resíduos, a implementação de uma política de aquisição de bens cujos materiais sejam atóxicos ou biodegradáveis e a adoção, sempre que possível, de sistemas de logística inversa e reversa, mediante retorno dos produtos após o uso pelo consumidor.

**2.1.8** Participar de iniciativas de engajamento em mudanças climáticas e/ou segurança hídrica, quando convidado pela CAIXA.

**2.1.9** Adotar a legislação trabalhista vigente, bem como medidas que visem à observância de direitos humanos, tais como a equidade de gênero, o combate ao racismo e a acessibilidade, conforme legislações pertinentes.

**2.1.10** Promover ações de sensibilização de seus colaboradores sobre a temática combate à discriminação no trabalho (sexo, raça, cor, deficiência, orientação sexual, partido político, religião, credo, nacionalidade e quaisquer outras formas de discriminação) e a não utilização de práticas de assédio moral ou sexual e os mecanismos para evitá-la com a construção de uma cultura institucional de enfrentamento à discriminação.

**2.1.11** Adotar medidas e ações para mitigar, corrigir, prevenir ou compensar danos/impactos relacionados à saúde e segurança de seus funcionários em decorrência das atividades da empresa.

**2.1.12** Não utilizar ou contratar fornecedor que utilize mão-de-obra infantil ou trabalho degradante ou análogo ao escravo, conforme previsão em legislação.

**2.1.13** Realizar o engajamento e o incentivo a boas práticas socioambientais de seus funcionários, clientes, fornecedores e demais stakeholders.

**2.1.14** Adotar em seu processo produtivo ações que contribuam para a redução da geração de resíduos tóxicos e gases de efeito estufa bem como, aquelas que privilegiem a produção local, incentivando o desenvolvimento local e contribuindo para a redução dos custos de transporte, uso de combustíveis fósseis, emissão de gases de efeito estufa.

**2.1.15** Quando solicitado pela CAIXA, responder a pesquisa implementada pelo CDP – *CARBON DISCLOSURE PROJECT*, que trata sobre mudanças climáticas e segurança hídrica ou outra que vier a substituí-la futuramente.

**2.1.16** Promover a disseminação da política do Jogo Responsável, que consiste na adoção de diretrizes e práticas voltadas para a prevenção do jogo compulsivo e proteção de pessoas vulneráveis — como menores de idade —, assim como de potenciais transtornos de jogo eventualmente associados a apostas.

**2.1.17** De maneira a disseminar o conhecimento sobre o tema Jogo Responsável, divulgar o site [www.jogoresponsavel.com.br](http://www.jogoresponsavel.com.br) e incentivar o acesso por seus colaboradores, clientes, fornecedores e demais partes interessadas — *stakeholders* —, contribuindo para a expansão da educação dos apostadores das Loterias Federais considerando as melhores práticas mundiais do Jogo Responsável.

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

### **3 PADRÕES ESPECÍFICOS DE CONDUTA**

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

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

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

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

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

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

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

**3.1.7** Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente.

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

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

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

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

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

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

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

**3.2.3** Caso tenha conhecimento, identificar e discriminar pessoas que estejam agindo em seu nome, ou por sua conta e ordem, que prometeu, deu ou ofereceu, direta ou indiretamente, vantagem ou promessa de vantagem a qualquer agente público, ou esteve envolvido na prática de atos ilícitos referentes a crimes contra a administração pública.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**3.3.6** Responsabilidade social, ambiental e climática – forma de gestão e realização de negócios de uma empresa, que incorpora considerações sociais (respeito, proteção, promoção de direitos e garantias fundamentais e de interesse comum), ambientais (preservação e reparação do meio ambiente, incluindo sua recuperação) e climáticas (contribuições institucionais para uma economia de baixo carbono - redução/compensação - e redução dos impactos ocasionados por intempéries e alterações ambientais de longo prazo) em seus processos decisórios, bem como a responsabilidade pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente;

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

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

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

---

Local, data.

---

(assinatura)  
(nome e cargo)



**ANEXO DO CONTRATO Nº .....****TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – Exclusivo  
para Prestador de Serviço**

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

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

1. Conhecer e cumprir, rigorosamente, a Política de Segurança e Informação – PO007 e demais normas e procedimentos da CAIXA relativos à segurança da informação;
2. Estar ciente de que os acessos aos quais se referem o presente Termo foram concedidos para uso exclusivo nas atividades a que se destinam e de que a CAIXA disponibiliza o acesso à Internet, inclusive Redes Sociais, como ferramenta de trabalho;
3. Observar a classificação das informações às quais tiver acesso, de acordo com os critérios estabelecidos pela CAIXA em função das atividades por mim executadas.
4. Não utilizar meus acessos para visualizar informações ou dados desnecessários ao exercício de minhas atividades;
5. Não utilizar meus acessos para copiar ou remover recursos computacionais, informação de propriedade da CAIXA ou por ela administrada, sem autorização para esse fim;
6. Não utilizar meus acessos para interferir em serviços, provocando, por exemplo, congestionamento, alteração, lentidão ou interrupção do tráfego da rede CAIXA;
7. Não utilizar os recursos e acessos disponibilizados pela CAIXA para tratar de assuntos pessoais, criticar a CAIXA e/ou seus empregados, ou em atividades ilegais como difamação, discriminação, obscenidade, pornografia, ameaça, roubo, tentativa de acesso desautorizado a dados ou tentativa de burlar medidas de segurança em sistemas, interceptação de mensagens eletrônicas e violação de direitos autorais;

8. Respeitar os direitos de propriedade, instalando e/ou utilizando somente recursos tecnológicos autorizados e com as respectivas licenças de uso válidas;
9. Não citar ou discutir assuntos internos da CAIXA em ambientes públicos, físicos ou virtuais, e não publicar/compartilhar nas redes sociais qualquer assunto ofensivo à imagem da CAIXA e de seus empregados, rotinas de trabalho e funcionamento das unidades, além de fotos e imagens do interior das unidades da CAIXA que fragilizem a segurança e exponham informações;
10. Não revelar, dentro ou fora da CAIXA, fato ou informação interna ou confidencial de que tenha ciência em razão das atividades desempenhadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado;
11. Comunicar ao preposto da empresa contratada qualquer suspeita ou evidência de transgressão às normas em vigor, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade, evitando que a imagem da CAIXA seja colocada em risco junto ao seu público interno e externo.

Estou ciente de que:

- A CAIXA se reserva o direito de monitorar a utilização dos ativos de informação disponibilizados aos usuários, para assegurar o fiel cumprimento das orientações contidas na PO007;
- As responsabilidades quanto à segurança da informação se estendem além do horário de trabalho e continuam mesmo depois de encerrado o contrato de trabalho, para as informações obtidas em virtude das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA.
- O descumprimento de qualquer item deste Termo pode acarretar a aplicação das sanções citadas nos contratos de prestação de serviço, aplicável à empresa contratada, e, ainda, nos demais processos legais e responsabilidades civil e penal cabíveis, também aplicáveis ao prestador de serviço/preposto.

OBS.: A PO007 (Política de Segurança e Informação) está disponível publicamente no site da CAIXA, no endereço <[www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)>, clique na aba "Downloads", item "Governança Corporativa", no link "Política de Segurança e Informação", ou acessado diretamente pelo endereço <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>.

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura do usuário

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

**ANEXO DO CONTRATO Nº .....**  
**TERMO DE CIÊNCIA DA PRSAC CAIXA – FORNECEDORES**

Nome Fantasia	CNPJ
---------------	------

Endereço	Telefone
----------	----------

Nome do Representante Legal	CPF
-----------------------------	-----

Declaramos estar cientes das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade>) e que nos comprometemos a observar as referidas diretrizes no relacionamento com a CAIXA

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal

**ANEXO DO CONTRATO Nº .....**  
**TERMO DE CIÊNCIA DA POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO**  
**MORAL E SEXUAL E À DISCRIMINAÇÃO DA CAIXA– FORNECEDORES**

Nome Fantasia	CNPJ
Endereço	Telefone
Nome do Representante Legal	CPF

Declaramos estar cientes das diretrizes da Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-de-Combate-ao-Assedio-Moral-Sexual-Discriminacao.pdf> (ou pelo site [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), aba “Downloads”, no link “A CAIXA – Governança Corporativa”) e que nos comprometemos a observar as referidas diretrizes no relacionamento com a CAIXA

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal

**DECLARAÇÃO DE TREINAMENTO DOS EMPREGADOS**

Eu,....., CPF....., representante da empresa ..... , CNPJ ..... , no cargo de ..... , declaro que todos os empregados vinculados a esta organização que prestam serviços na CAIXA, receberam treinamento referente aos conteúdos de Ética, Integridade, Segurança da Informação, Gestão de Riscos e Governança Corporativa e Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual, com base no conteúdo de referência fornecido pela CAIXA por meio de seu sítio, no endereço <https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade>, [www.licitacoes.caixa.gov.br](https://www.licitacoes.caixa.gov.br), ícone “Informações aos Fornecedores CAIXA” e <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-de-Combate-ao-Assedio-Moral-Sexual-Discriminacao.pdf> (ou pelo site [www.caixa.gov.br](https://www.caixa.gov.br), aba “Downloads”, no link “A CAIXA – Governança Corporativa”)

É nosso compromisso treinar todos os empregados desta organização que vierem a ser contratados durante a vigência do contrato com a CAIXA, antes de prestarem serviços a ela.

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

\_\_\_\_\_  
Nome

**ANEXO V****DECLARAÇÃO DE MPE**

A empresa ....., inscrita no CNPJ/MF....., DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de participação no **Pregão Eletrônico nº 524/2023** que:

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

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

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

**ANEXO VI****TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº ....., por meio do seu representante devidamente constituído, [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], doravante denominado LICITANTE para atendimento ao Edital de **Pregão Eletrônico n.º 524/2023**.

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

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

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



5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;

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

E, ainda, declara que:

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

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

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

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

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

**ANEXO VII****DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE**

Eu, \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_, órgão expedidor \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, representante legal da empresa \_\_\_\_\_ [Inserir nome da empresa], inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, DECLARO, sob as penas da lei, e sem prejuízo das sanções administrativas e cíveis, que as cópias dos documentos listados a seguir, apresentados no Portal Licitações CAIXA para efeitos de habilitação para o **Pregão Eletrônico nº. 524/2023**, são autênticos e representam cópias fiéis dos correspondentes documentos originais; em caso de dúvida quanto à autenticidade, TENHO CIÊNCIA de que a CECOT poderá exigir a apresentação do documento em cópia autenticada digitalmente, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original para conferência pelo Pregoeiro.

**Preencher e selecionar abaixo quais cópias dos documentos serão enviados**

## a) Proposta;

( ) Proposta Comercial, devidamente assinada; (manter apenas quando for o caso e se não for assinada por certificado digital)

## b) Documentação relativa à Habilitação jurídica;

( ) Contrato Social e Alterações ou Consolidação, registrados na Junta Comercial sob nº \_\_\_\_\_, datado de \_\_\_\_\_;

## c) Documentação relativa à regularidade fiscal e trabalhista; (Caso a empresa possua cadastro no SICAF e este estiver regular não há necessidade de envio das certidões abaixo. Se alguma certidão estiver com prazo vencido enviar e informar (se for o caso))

( ) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND - ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CPEND

( ) CND FGTS

( ) CND Trabalhista

## d) Documentação relativa à qualificação econômico-financeira;

( ) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial válida;

( ) Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do Último Exercício registrados na forma da Lei

## e) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica; (identificar cada atestado enviado, quantos forem necessários)

- ( ) Atestados / certidões / declarações \_\_\_\_\_
- ( ) Atestados / certidões / declarações \_\_\_\_\_
- ( ) Atestados / certidões / declarações \_\_\_\_\_

f) Aceites, termos e demais declarações contidas no edital; (elencar abaixo quais declarações foram assinadas e enviadas pela empresa. Ex. Modelo I, Modelo II, etc)

- ( ) \_\_\_\_\_
- ( ) \_\_\_\_\_
- ( ) \_\_\_\_\_
- ( ) \_\_\_\_\_
- ( ) \_\_\_\_\_

DECLARO ainda ter conhecimento dos termos descritos na Lei 13.726/2018:

*“Art. 3º - Na relação dos órgãos e entidades dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios com o cidadão, é dispensada a exigência de:*

*[...]*

*II – autenticação de cópia de documento, [...]*

*[...]*

*§ 2º Quando, por motivo não imputável ao solicitante, não for possível obter diretamente do órgão ou entidade responsável documento comprobatório de regularidade, os fatos poderão ser comprovados mediante declaração escrita e assinada pelo cidadão, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.”*

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura do representante legal da empresa

Nome legível:

RG:

CPF:

Esta declaração deve ser assinada por meio de certificado digital padrão ICP-BRASIL, tendo sua conferência e validação realizada através da ferramenta “verificador de conformidade”, disponibilizada pelo ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (<https://verificador.iti.gov.br>) ou através de Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos.