

ANEXO I**TERMO DE REFERÊNCIA (Retificado)****1 DO OBJETO**

Constitui objeto do presente Termo de Referência a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de produção e desenvolvimento de conteúdos e trilhas de aprendizagem ativa de educação financeira, por meio de plataforma digital, pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses.

1.1 A prestação do serviço terá como objetivo a oferta de experiências de educação financeira para 4 (quatro) públicos-alvo específicos, podendo ser ampliada para outros públicos, sob demanda da CAIXA:

- a. Jovens, especialmente beneficiários do Programa Pé de Meia, totalizando cerca de 2,8 milhões de clientes, mas com potencial para alcançar mais de 4 (quatro) milhões de alunos de escolas públicas;
- b. Mulheres, com foco principal nas beneficiárias do Programa Bolsa Família, sendo estimada uma população de mais de 17 milhões de mulheres na presente situação;
- c. Clientes da CAIXA, preferencialmente de Renda Básica, totalizando cerca de 116 milhões de clientes;
- d. Empregados da CAIXA, cerca de 80 mil, que se beneficiarão de formações mais práticas e aplicáveis ao seu contexto pessoal e profissional.

1.2 A prestação dos serviços visa o atendimento das necessidades da CAIXA em fornecer medidas eficazes de cidadania e educação financeira aos seus clientes, usuários e empregados, conforme recomendações externas, legislações e o Plano Estratégico Institucional (PEI) 2023-2028.

1.2.1 No PEI, tem-se a visão de a CAIXA “*ser referência para a sociedade brasileira pelo relacionamento social e comercial, viabilizando cidadania financeira, desenvolvimento sustentável e excelência na execução de políticas públicas, com eficiência e rentabilidade*”, e o propósito de “*ser a instituição financeira pública que fomenta a inclusão e o desenvolvimento sustentável, transformando a vida das pessoas*”.

2 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1 Os serviços previstos na presente contratação deverão ser realizados no sentido de proporcionar as melhores experiências de aprendizagem ativa, em larga escala e com alta qualidade pela empresa selecionada no certame licitatório.

2.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma 100% digital para disponibilização de conteúdos e trilhas customizadas de educação financeira.

- 2.3 Entende-se como Plataforma Digital a infraestrutura tecnológica por meio da qual serão entregues os serviços contratados, incluindo os recursos de aprendizagem, ferramentas de interação e conteúdos de educação financeira.
- 2.3.1 A plataforma deverá ser disponibilizada em ambiente *on line*, tanto na versão Mobile (compatível com os sistemas operacionais IOS e Android), quanto em forma de página na WEB (com acesso pelos principais navegadores disponíveis no mercado, tais como: Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Google Chrome, entre outros).
- 2.3.2 A licitante deverá ser a proprietária ou possuir licença de uso do software utilizado para desenvolvimento e manutenção da solução ofertada.
- 2.3.2.1 Para comprovar a existência de licença de uso do software utilizado, a licitante deverá apresentar declaração do fabricante que permita a comercialização, parametrização, customização, suporte técnico e manutenção corretiva e evolutiva da plataforma digital.
- 2.3.2.2 Não será admitida a utilização de ferramentas e/ou soluções digitais geridas e/ou administradas por terceiros em qualquer fase da entrega e da disponibilização dos serviços contratados à CAIXA e aos usuários.
- 2.4 Entende-se como usuário aquele que cria uma conta para acesso à plataforma e realiza o login para acessar os conteúdos e recursos disponíveis.
- 2.4.1 A quantidade de usuários será medida conforme os cadastros realizados e os acessos registrados no sistema.
- 2.4.1.1 A comprovação será realizada por meio dos dashboards e relatórios customizáveis que a contratada deverá disponibilizar à CAIXA.
- 2.5 A Plataforma deverá ser customizada conforme identidade visual da CAIXA.
- 2.6 A Plataforma deverá conter somente conteúdos e materiais previamente validados pela CAIXA.
- 2.6.1 Poderá ser admitida a realização de ações de comunicação com os usuários, mediante autorização e validação da CAIXA.
- 2.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe com conhecimento técnico e especializado, garantindo o suporte necessário para a implementação e manutenção da plataforma.
- 2.7.1 A equipe deverá ser composta por profissionais qualificados nas áreas de tecnologia, educação, design instrucional e suporte ao cliente, assegurando um atendimento completo e eficiente.
- 2.8 A CONTRATADA deverá adotar uma abordagem educacional ativa, incentivando a participação e o engajamento dos usuários.
- 2.8.1 A abordagem deverá contemplar metodologias que promovam a interação, a colaboração e a aplicação prática, assegurando que os usuários estejam ativamente envolvidos em seu processo de aprendizagem.

- 2.9 A Plataforma deverá ser 100% digital, adequada para o contexto tecnológico atual, com capacidade de atender de forma simultânea pelo menos 50.000 (cinquenta mil) usuários logados.
- 2.9.1 A Plataforma deverá proporcionar uma experiência fluida e eficiente, garantindo a acessibilidade e a usabilidade em diferentes dispositivos, suportando diversas atividades educativas online.
- 2.10 A CONTRATADA deverá oferecer plataforma educacional personalizável, abordando os usuários conforme suas peculiaridades e necessidades individuais.
- 2.10.1 Deverá oferecer possibilidades de adequação da experiência do usuário, permitindo ajustes em conteúdo, ritmo e métodos de ensino para maximizar a eficácia do aprendizado.
- 2.11 A CONTRATADA deverá disponibilizar solução com potencial de escala, que permita a expansão conforme a demanda aumente, sem comprometer a qualidade ou a eficácia.
- 2.11.1 Isso inclui a capacidade de adicionar novos usuários, cursos, trilhas e funcionalidades de maneira eficiente e sem interrupções, mantendo a performance e a satisfação dos usuários.
- 2.12 A CONTRATADA deverá dispor de plataforma que já esteja em uso, demonstrando sua aplicabilidade e funcionalidade na prática.
- 2.13 A CONTRATADA deverá demonstrar capacidade contínua de inovação e expansão, assegurando a atualização constante da plataforma conforme novas demandas e tecnologias, o que envolve investir em pesquisa e desenvolvimento, estar atenta às tendências do mercado e ser capaz de incorporar novas funcionalidades e melhorias regularmente.
- 2.14 A CONTRATADA deverá dispor de métodos para avaliação de impacto, permitindo medir e analisar os resultados alcançados por meio de ferramentas e processos estabelecidos para monitorar o progresso dos usuários, avaliar a eficácia dos programas educativos e fornecer dados acionáveis para melhorias contínuas.
- 2.15 A CONTRATADA deverá disponibilizar acompanhamento do desempenho por meio de dashboards e relatórios customizáveis que subsidiem a tomada de decisões baseadas em dados concretos, oferecendo insights detalhados sobre o progresso dos usuários, a eficácia das atividades e o desempenho geral da plataforma.
- 2.16 A CONTRATADA deverá garantir a aplicação de estratégias de engajamento eficazes, viabilizando a participação ativa dos usuários e a maximização dos resultados.
- 2.16.1 A CONTRATADA deverá, ainda, disponibilizar funcionalidades e recursos específicos que viabilizem o controle e a análise de engajamento do usuário.
- 2.17 A plataforma deve conter dispositivos que permitam a efetiva acessibilidade, seguindo os padrões recomendados pelo eMAG (<https://emag.governoeletronico.gov.br/>).

- 2.18 A versão *web* deve ser acessível a pessoas com deficiência visual, por meio de leitores de telas, tais como: Jaws, Virtual Vision, NDVA, etc.
- 2.19 Com foco na experiência do usuário, o acesso aos diferentes contextos e páginas deverão observar as boas práticas de UX atuais.
- 2.20 A Plataforma deve estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.
- 2.21 A ferramenta deve ser responsiva, devendo estar disponível tanto na versão *Desktop* quanto *Mobile*, em versão compatível com os diversos navegadores *web* e em *smartphones* que utilizam Android ou IOS.
- 2.22 A ferramenta deve conter recursos de suporte ao usuário, com tempo de resposta de, no máximo, 2 (dois) dias úteis do momento do acionamento.
- 2.23 A disponibilização dos conteúdos será realizada por meio de plataforma digital, sendo que o serviço ofertado pela CONTRATADA deverá incluir a disponibilização de *dashboards* de dados de utilização e impacto da formação, bem como, o serviço de suporte técnico e pedagógico, oferecidos de forma exclusiva à CAIXA.
- 2.24 Além da disponibilização da plataforma a ser utilizada, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe especializada para atuar tanto na produção de conteúdos e trilhas quanto no serviço de suporte pedagógico.
- 2.25 A CONTRATADA deverá fornecer o serviço, sem restrição do volume de acessos.
- 2.26 A CONTRATADA deverá oferecer, ainda, o serviço de atualização e manutenção dos conteúdos das trilhas de aprendizagem, sempre que necessário, durante a vigência do contrato de forma a garantir a melhor adequação possível ao público-alvo.
- 2.27 A CONTRATADA deverá prestar à CAIXA, sob demanda, suporte técnico, operacional, estratégico e pedagógico, incluindo o assessoramento para o desenvolvimento de estratégias de comunicação e engajamento de usuários.
- 2.28 A CONTRATADA deverá oferecer informações e auxílio para a definição de indicadores de impacto e o seu monitoramento.
- 2.29 A CONTRATADA deverá levar em consideração a utilização das seguintes estratégias de aprendizagem:
- Personalização da aprendizagem: experiência de aprendizagem do usuário num processo ativo correlacionado com seu contexto e interesses. A CONTRATADA deverá garantir que cada usuário tenha uma experiência e um percurso de aprendizagem único, com ramificações, ou seja, diferentes possibilidades de caminhos que se adequam a cada usuário, suas particularidades, interesses e formas de aprender.
 - Micro Aprendizagem Ativa: a experiência de aprendizagem entregue por trilhas de aprendizagem ativa, nas quais grandes atividades são quebradas em várias pequenas atividades, permitindo que o aluno entenda o percurso de aprendizagem, focando-se em cada passo das atividades e conteúdos

importantes para esse passo, o que reduz a complexidade cognitiva, aumenta o foco e a autonomia e produz resultados de aprendizagem melhores.

- Pílulas de engajamento: a jornada do usuário deverá contar com o engajamento por meio de pílulas de conhecimento que, além de curtas e objetivas, serão entregues quando o aluno precisa desse conteúdo para entender o trabalho que está desenvolvendo.
- Conteúdo Ativo, Vivo e Interativo: o conteúdo precisa ‘conversar’ com quem aprende, suscitando a sua atenção e vontade de interagir.
- Metacognição: a todo momento o usuário deve entender o que está aprendendo, porque está aprendendo, que competências está desenvolvendo e, ao mesmo tempo, ser capaz de verificar o seu trabalho e os seus aprendizados ao longo do percurso na trilha de aprendizagem.

3 VEDAÇÃO

3.1 Fica vedada à CONTRATADA a realização dos seguintes procedimentos:

3.1.1 Exigir, cobrar ou negociar com a CONTRATANTE qualquer valor não previsto ou autorizado no Contrato, bem como efetuar qualquer tipo de negociação indevida, de modo a obter ou fornecer vantagem não prevista contratualmente;

- a. O estabelecimento de qualquer tipo de cobrança para os usuários da ferramenta;
- b. A subcontratação dos serviços que constituem a parcela de maior relevância do objeto, conforme item 9.2;
- c. A utilização do espaço da CAIXA na prestação dos serviços.

3.2 O objeto da contratação não envolve tratamento de dados pessoais dos clientes, porém em relação à Segurança da Informação, a CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA ([politica-seguranca-informacao.pdf \(caixa.gov.br\)](https://caixa.gov.br/politica-seguranca-informacao.pdf)), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.

3.3 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.

4 REMUNERAÇÃO DA CONTRATADA

4.1 Pelos serviços prestados, a CAIXA efetuará o pagamento à CONTRATADA, descontados os impostos devidos, conforme legislação tributária, mediante crédito em conta mantida obrigatoriamente em agência da CAIXA, da mesma titularidade da CONTRATADA, de acordo com o cronograma de entregas e vigência do contrato.

4.2 O pagamento será feito à CONTRATADA, de forma mensal, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços.

4.3 Para garantir a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro será levado em consideração reajustes anuais com base na variação do Índice Nacional de preços ao Consumidor Amplo (IPCA).

4.4 Considerada a imprevisibilidade e variabilidade do volume de clientes da CAIXA que utilizará os serviços a serem contratados, buscou-se estabelecer como referência, para a estimativa preliminar de um valor mínimo de contratação, o atendimento de 1,5 milhão de usuários por ano, que representa 1% do total de clientes, totalizando 4,5 milhões de usuários em 3 (três) anos.

4.4.1 Contudo, dada a intenção de atingimento de um público-alvo preliminar com a possibilidade de expansão e disponibilização da ferramenta para todos os clientes CAIXA (princípio da universalização), a ferramenta deverá ser disponibilizada considerando a premissa de conceder acesso ilimitado à ferramenta sem pagamento adicional além do contratado.

5 CRONOGRAMA DE ENTREGA

5.1 Conforme mencionado, o prazo total previsto para a prestação dos serviços a serem contratados será de 36 (trinta e seis) meses e para o cumprimento do cronograma de entregas será levada em consideração a segmentação dos trabalhos em dois momentos:

- A. A proposição e desenho da arquitetura dos programas e de cada trilha de aprendizagem; e
- B. O desenvolvimento da trilha de aprendizagem completa, deixando-a pronta para uso dos públicos-alvo dos programas.

5.1.1 O prazo previsto para a disponibilização total dos serviços levará em consideração a divisão das entregas acima mencionadas e seguirá de acordo com o público-alvo pretendido, conforme cronograma apresentado a seguir:

PROGRAMA	QUANTIDADE DE TRILHAS	ENTREGA A	ENTREGA B
Jovens Pé de Meia	3	30 dias	90 dias
Mulheres	3	60 dias	120 dias
Renda básica	3	90 dias	150 dias
Empregados CAIXA	3	120 dias	180 dias

5.2 Na tabela abaixo, constam os serviços a serem entregues e os respectivos controles a serem utilizados para homologar as entregas realizadas:

Serviço	Controle
Disponibilização de ambiente de aprendizagem exclusivo e personalizado para a CAIXA no formato de plataforma digital	▪ Plataforma digital entregue e disponível
Capacitação da equipe da CAIXA para gestão da plataforma digital	▪ Oficinas de capacitação realizadas ▪ Empregados CAIXA capacitados
Suporte (técnico, operacional, estratégico e pedagógico) à equipe CAIXA responsável pela gestão da plataforma digital	▪ Demandas de suporte atendidas
Disponibilização da plataforma digital para utilização pelos clientes da CAIXA (usuários)	▪ Plataforma digital acessada pelos clientes da CAIXA ▪ Apuração diária da disponibilidade da plataforma digital ▪ Apuração diária dos resultados consolidados alcançados pelos usuários da plataforma digital
Suporte técnico aos usuários da plataforma digital	▪ Demandas de suporte atendidas

Desenho pedagógico dos programas de aprendizagem específicos para os públicos indicados pela CAIXA	▪ Programa de aprendizagem apresentado
Desenvolvimento e implementação das trilhas de aprendizagem na plataforma digital	▪ Trilhas de aprendizagem disponíveis aos clientes da CAIXA na plataforma digital

6 ANÁLISE DA AMOSTRA

- 6.1 Quando solicitada pela CAIXA, a licitante deverá apresentar uma amostra da PLATAFORMA, à GN Finanças Sustentáveis e Bancarização – GESUB, de forma *online*, em até 03 (três) dias úteis.
- 6.2 É facultado aos participantes o acompanhamento da avaliação feita pela CAIXA, devendo os interessados realizarem a requisição formal pelo e-mail licitacoes.re@caixa.gov.br.
- 6.3 A apresentação da amostra será exigida apenas da licitante declarada vencedora na etapa de lances da licitação e habilitada.
- 6.4 A licitante que não entregar a amostra ou entregar fora do prazo estabelecido no Edital terá sua proposta desclassificada, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.
- 6.5 Caso algum requisito funcional não seja plenamente atendido nesta fase de amostra, será concedido, uma única vez, prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação da correção.
- 6.6 A CAIXA acessará a página da licitante em 4 navegadores diferentes, em Desktop: Chrome, Safari, Edge e Mozilla Firefox, bem como em Mobile (Android e IOS), devendo o conteúdo estar acessível em todos eles.
- 6.7 A análise da amostra será realizada de forma on-line, via compartilhamento de tela na plataforma Teams, podendo os interessados participarem como espectadores.
- 6.8 A amostra apresentada deverá contemplar as especificações que serão utilizadas pela CAIXA para julgamento da plataforma.
- 6.8.1 A análise da plataforma será realizada por equipe técnica designada para aferição do atendimento dos itens descritos a seguir:
- Demonstrar capacidade de atendimento simultâneo em ambiente digital de aprendizagem.
 - Comprovar que a solução educacional é personalizável, e que, permite abordagens aos usuários conforme suas peculiaridades e necessidades individuais, viabilizando adequação da experiência do usuário.
 - Comprovar a viabilidade de disponibilização de relatórios de desempenho customizáveis, capazes de disponibilizar *insights* detalhados sobre o progresso dos usuários, a eficácia das atividades e o desempenho geral da plataforma.
 - Apresentar métodos de avaliação de impacto, permitindo medir e analisar os resultados alcançados, valendo-se de ferramentas e processos estabelecidos para monitorar o progresso dos usuários, avaliar a eficácia dos programas educativos e fornecer dados acionáveis para melhorias contínuas.

- e) Disponibilizar estratégias de engajamento, viabilizando a participação ativa dos usuários e a maximização dos resultados.
- f) Apresentar mecanismos de gamificação, *feedback* contínuo, atividades interativas e outras técnicas que incentivem a motivação e o envolvimento constante dos usuários.

7 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE MÉDIO

- 7.1 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>), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.
- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 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.
- 7.5 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.
- 7.6 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 7.7 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, observadas as solicitações de órgãos de regulação, fiscalização, supervisão e de controle, bem como as determinações judiciais que deverão ser comunicadas imediatamente, pois ambas somente poderão ser atendidas mediante prévia autorização da área jurídica da CONTRATANTE.
- 7.8 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.
- 7.9 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar

comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade.

- 7.10 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 7.11 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 7.12 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 7.13 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.
- 7.13.1 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, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 7.14 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 80% do conteúdo relacionado a seguir.

Domínio temático	Conteúdo	Carga horária
Política de Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento da política de segurança da informação da empresa e da Política de Segurança e Informação da CAIXA. 	4 horas
Tratamento da Informação	<ul style="list-style-type: none"> • Uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso; • Adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”; • Descarte seguro de informação. 	
Reporte de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> • Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA. 	
Fundamentos para Segurança Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos básicos de segurança digital; • Uso da Internet. 	
Segurança de Dispositivos Digitais Pessoais	<ul style="list-style-type: none"> • Proteção e privacidade em dispositivos digitais pessoais; • Conhecendo, configurando e usando o dispositivo; • Mantendo o dispositivo; • Vulnerabilidades e ameaças. 	
Segurança em Redes	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança na Internet; • Segurança em redes wifi públicas; • Proteção de redes pessoais; • Computação em nuvem. 	
Segurança do Usuário	<ul style="list-style-type: none"> • Autenticação no acesso a sistemas e a serviços; • Proteção de contas pessoais; • Mídias sociais; • Segurança com e-mails; • Armazenamento e compartilhamento de dados; • Backup de arquivos pessoais importantes; • Qualidade de vida digital. 	
Segurança e Comportamento em Mídias Sociais	<ul style="list-style-type: none"> • Netiqueta; • Construindo seu perfil na Internet; • Segurança em mídias sociais; • Administrando seu rastro digital; • Uso saudável de mídias sociais; • Fake News; • Jogos online. 	
Comunidades Digitais	<ul style="list-style-type: none"> • Educação na Internet; • Construindo comunidades digitais cidadãos. 	
Direito Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos jurídicos e legislação relacionada à segurança da informação; • Direitos autorais; • Fraudes; • Assédio virtual; • Crimes na Internet; • *Hacktivismo. 	
Prevenção à fraude	<ul style="list-style-type: none"> • Engenharia social (formas defensivas contra **Phishing e ***Smishing). 	

*Hacktivismo é normalmente entendido como escrever código fonte, ou até mesmo manipular bits, para promover ideologia política - promovendo expressão política, liberdade de expressão, direitos humanos, ou informação ética.

**Phishing é uma técnica de crime cibernético que usa fraude, truque ou engano para manipular as pessoas e obter informações confidenciais, geralmente disparado por e-mail, usando links ou anexos maliciosos disfarçados em uma mensagem aparentemente legítima.

***Smishing é um tipo de Phishing realizado por SMS e mensagens de texto enviadas para o celular. Geralmente, essas mensagens pedem para que você clique em um link e preencha um formulário ou responda à mensagem. Podem falar, por exemplo, sobre uma necessidade de atualização de cadastro ou a oportunidade de resgatar um prêmio imperdível.

7.14.1 O treinamento em questão será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 04 horas.

- 7.14.2 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do referido treinamento.
- 7.15 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do período, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.
- 7.16 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.
- 7.17 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.
- 7.18 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.
- 7.19 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
- 7.20 A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE, periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores que atuam na prestação dos serviços objeto do contrato, treinados em SI (conforme subitem 7.14) no último ano, dividido pela Quantidade total de empregados que atuam na prestação dos serviços objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
 - b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação (previsto no subitem 7.13) e atuam na prestação de serviço objeto do contrato, 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;
- 7.21 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no instrumento contratual, implicará a aplicação das seguintes penalidades, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:
- I – Advertência;
 - II - Multa de 1% (um por cento) incidente sobre o valor mensal do contrato.
- 7.22 Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a:
- a) comunicar, imediatamente, a ocorrência à CONTRATANTE, informando-a sobre o nível da indisponibilidade e a previsão de reestabelecimento dos serviços;
 - b) adotar as medidas necessárias ao pleno funcionamento da plataforma.

- 7.23 Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.
- 7.24 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.

8 CLÁUSULA DE PRIVACIDADE NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - DECLARAÇÃO

- 8.1 A CONTRATADA afirma que, de sua parte, todas as etapas do processo que envolvam tratamento dos dados pessoais, incluindo a própria coleta do consentimento para a execução dos serviços previstos neste Termo, será feita de acordo com as disposições pertinentes da legislação sobre proteção de dados aplicável (LGPD), incluindo-se a etapa do consentimento prévio com a finalidade determinada para o tratamento dos dados; a política de privacidade do hotsite; a informação quanto à inserção de cookies de rastreamento; a política de descarte dos dados coletados; o atendimento aos direitos dos titulares de dados; as medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito; a política de boas práticas no caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares.

9 DA SUBCONTRATAÇÃO

- 9.1 A CONTRATADA poderá subcontratar outra empresa para atendimento parcial do contrato, com a anuência prévia e por escrito da CAIXA, limitada a subcontratação para as atividades de apoio descritas a seguir, desde que a CONTRATADA mantenha a responsabilidade integral pela execução e qualidade dos serviços contratados.
- I. Hospedagem e manutenção da infraestrutura tecnológica necessária para a operação da plataforma digital, incluindo serviços de data centers, servidores em nuvem e suporte técnico de TI para infraestrutura de hardware e rede;
 - II. Serviços de suporte técnico de primeiro nível (helpdesk), desde que se refiram exclusivamente ao atendimento de problemas operacionais básicos da plataforma digital, como dificuldades de login e questões técnicas não relacionadas diretamente à funcionalidade central do sistema;

- III. Serviços de segurança da informação relacionados à proteção de dados e conformidade com normas de cibersegurança, desde que a subcontratação siga integralmente as políticas e diretrizes de segurança da CAIXA.
- 9.2 Não será permitida a subcontratação das seguintes atividades, consideradas essenciais para a boa execução do objeto contratual:
- I. Desenvolvimento e personalização da plataforma digital, incluindo a criação e gestão de conteúdos e trilhas de aprendizagem;
 - II. Acompanhamento pedagógico e desenho instrucional das trilhas de aprendizagem, que deverão ser conduzidos diretamente pela equipe da CONTRATADA;
 - III. Suporte técnico especializado e consultoria tecnológica relacionados à implementação, manutenção evolutiva e corretiva da plataforma;
 - IV. Gestão de dados e análise de desempenho dos usuários da plataforma, incluindo a geração de dashboards e relatórios customizáveis exigidos pela CAIXA.
- 9.3 A subcontratação será permitida mediante prévia autorização por escrito da CAIXA, sendo que a CONTRATADA deverá:
- I. Notificar a CAIXA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias sobre a intenção de subcontratar qualquer parte dos serviços descritos no subitem 9.1;
 - II. Garantir que a subcontratada cumpra todas as disposições legais e contratuais, em especial no que tange às obrigações de confidencialidade e segurança da informação;
 - III. Assumir total responsabilidade pelos atos e omissões das subcontratadas, respondendo solidariamente pela qualidade dos serviços prestados, de forma que a subcontratação não implique em prejuízos ou atrasos no cumprimento do contrato.
- 9.4 É vedada a subcontratação das parcelas de maior relevância do objeto licitado, conforme descrito no subitem 9.2, bem como de qualquer serviço não previamente autorizado pela CAIXA ou que comprometa o sigilo e a segurança das informações da CAIXA ou de seus clientes.