

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA**1 DESCRIÇÃO DO OBJETO**

- 1.1 Fornecimento de Solução de **Gerenciador Financeiro / Agregador de contas**, com suporte para atendimento ao usuário, ativação, Serviço Técnico Especializado, atualização tecnológica e sustentação do ambiente, suporte técnico especializado e transferência de conhecimento para administração da solução, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, conforme termos e condições estabelecidos neste documento e anexos, contendo:

Objeto	Componentes/Serviços	Quantidades
Solução de Gerenciador Financeiro / Agregador de contas	Ativação da Solução	1
	Subscrições para os usuários ativos na solução	9.840.000
	Quantidade de subscrições acumuladas mês a mês ao final do contrato	84.992.969
	Serviço Técnico Especializado (sob demanda)	8.448 horas
	Transferência de Conhecimento (sob demanda)	48 horas

- 1.2 A especificação detalhada do objeto contendo os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas constam neste termo e nos anexos abaixo especificados:

Anexo I-A	REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS
Anexo I-B	INTEGRAÇÕES PREVISTAS NA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO
Anexo I-C	EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
Anexo I-D	NÍVEIS DE SERVIÇO
Anexo I-E	VOLUMETRIA ESPERADA
Anexo I-F	REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES DE NUVEM
Anexo I-G	GRAU DE CRITICIDADE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
Anexo I-H	PLANO DE SUSTENTAÇÃO

2 DETALHAMENTO DO OBJETO

- 2.1 Fornecimento de Solução de Gerenciador Financeiro/Agregador de contas, doravante denominada solução, apta para execução em nuvem pública,

contemplando a disponibilização do ambiente tecnológico necessário e serviços de gestão desse ambiente, de sustentação da solução e componentes, de configuração, de customização e integração, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, conforme termos e condições estabelecidos no TR e anexos.

- 2.2 A Solução será implementada em nuvem pública, de padrão de mercado, disponibilizada pela CONTRATADA e aderente às normas e obrigações do Banco Central do Brasil quanto ao uso de Nuvem para serviços bancários.
- 2.3 A Solução deverá possuir desempenho de produtos, componentes e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial ou futuro de todas as necessidades descritas neste documento.
- 2.4 A Solução deverá ser completamente integrada em suas funcionalidades, inclusive sob o ponto de vista dos diversos perfis necessários.
- 2.5 A Solução deverá ser disponibilizada no modelo de Software as a Service (SaaS), devendo a CONTRATADA prover as necessidades de evolução e adequação da Solução.
- 2.6 A Solução deverá integrar-se com sistemas da CONTRATANTE e parceiros, conforme descrito no Anexo I-B – INTEGRAÇÕES PREVISTAS NA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO.
- 2.7 As necessidades de melhorias e evoluções demandadas pela CONTRATANTE deverão ser atendidas pela CONTRATADA através de serviços de Customização, sendo integradas à Solução e providas no mesmo modelo de contratação definido em contrato.
- 2.8 Deve ser fornecida de forma completa de acordo com as condições e prazos previstos neste termo e seus anexos.
- 2.9 Quaisquer componentes adicionais que se fizerem necessários para que a solução ofereça todas as características definidas neste termo e seus anexos, bem como para a correta configuração, disponibilização e utilização dos produtos, serão providos pela CONTRATADA, sem ônus adicional à CONTRATANTE.
- 2.10 A solução deve ser implementada de forma que não afete a confiabilidade dos demais sistemas e serviços da CONTRATANTE e de parceiros, que venham a se integrar, devendo permanecer em funcionamento, mesmo que o sistema/serviço esteja fora de operação.
- 2.11 Deve atender todas as funcionalidades e requisitos técnicos constantes neste termo e seus anexos, bem como comportar as integrações necessárias com a CAIXA e parceiros, para viabilizar sua perfeita utilização.
- 2.12 Deve atender a pelo menos 90% dos requisitos funcionais especificados no Anexo I – REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS, de forma nativa ou através de parametrização.
- 2.13 Entende-se por forma nativa quando a Solução apresentada já possui o requisito integralmente implementado na própria solução, não havendo necessidade de parametrizações, nem customizações ou novo desenvolvimento.
- 2.14 Entende-se por parametrização quando os requisitos são atendidos sem a necessidade de alteração no código-fonte da Solução ou de desenvolvimento de novos blocos ou módulos completos de código, ou seja, o requisito está

incorporado de forma nativa na Solução, podendo necessitar apenas de ajustes de parâmetros quando de sua implementação.

2.15 Composição da solução

2.15.1 A Solução deve ser composta pelas seguintes funcionalidades:

2.15.1.1 Agregação e categorização de transações de contas, operações de crédito, cartões de crédito e recursos financeiros.

2.15.2 Agregação e categorização de transações de contas, crédito e cartões

2.15.2.1 A solução de agregação de contas (PFM) deve possibilitar ao usuário final, pessoa física, agregar as diferentes contas, produtos e serviços financeiros dos clientes (CAIXA e de outras instituições compartilhadas via Open Finance) em um único lugar, disponibilizando uma visão integral e individualizada da vida financeira.

2.15.3 Educação financeira

2.15.3.1 Por meio de funcionalidades voltadas para aprendizagem, auxiliar os clientes a entenderem melhor como se organizar e atingir objetivos financeiros, além de engajar o uso da ferramenta e dos produtos e serviços CAIXA.

2.15.4 Gestão de finanças pessoais

2.15.4.1 A solução deve possuir um conjunto de ferramentas que apoiem o cliente no entendimento e gerenciamento de suas finanças pessoais.

2.15.5 (excluído)

2.15.5.1 (excluído)

2.15.6 Recomendações inteligentes (*ofertas*)

2.15.6.1 A solução deve permitir a integração com solução CRM e Canais CAIXA, para apresentar ofertas de produtos e serviços personalizados CAIXA, observando as necessidades do cliente, a partir da análise do perfil e comportamento financeiro do usuário.

2.15.6.2 A integração da solução deverá possibilitar que o CRM CAIXA:

2.15.6.2.1 Possa recomendar formas para o usuário poupar/investir dinheiro, considerando o perfil e definindo metas de tempo e valor por meio de métodos analíticos usando inteligência, além de permitir a autogestão das referidas metas, nome e foto.

2.15.6.2.2 Gerar insights sobre hábitos de gastos e crescimento patrimonial.

2.15.6.2.3 Ofertar desafios e recompensas:

2.15.6.2.4 Possibilitar a configuração de Jornadas com os desafios periódicos relacionados a metas financeiras e bons hábitos financeiros.

2.15.6.2.5 Permitir a oferta de recompensas, como descontos e benefícios em serviços bancários e não bancários, cashback, para incentivar o engajamento.

- 2.15.7 Inteligência e gestão de negócios digitais (insights)
- 2.15.7.1 Dashboards e ferramentas para compilação das informações dos clientes, negócios e dados do comportamento do usuário da solução, considerando o seguinte escopo.
- 2.15.8 Integração com ambiente Open Finance:
 - 2.15.8.1 A solução deverá possuir interface própria (APIs) para fazer a busca e coleta dos dados diretamente nas demais instituições participantes do Open Finance mediante consulta do consentimento nos sistemas da CAIXA.
- 2.15.9 Comunicação ao Cliente
 - 2.15.9.1 A comunicação com o cliente se dará dentro do ambiente digital logado pelo usuário por meio de funcionalidades dispostas no menu específico, bem como, mensagens de *pop-up/push*.
- 2.15.10 Integrações
 - 2.15.10.1 A solução de gestão financeira deverá ser integrada, na fase de ativação ao mobile banking CAIXA (ou outro aplicativo que o substitua), depois expandida para outros canais conforme estratégia negocial.
 - 2.15.10.2 A solução deve se integrar com a solução CRM CAIXA para a comunicação com o cliente.
- 2.16 Disponibilização de solução em nuvem pública**
 - 2.16.1 Consiste na disponibilização de Solução integrada de Software as a Service – SaaS, em nuvem pública, de todos os componentes necessários à operação do sistema, doravante denominada Solução, observando os requisitos funcionais e não funcionais descritos neste documento e seus anexos.
 - 2.16.2 A Solução deverá estar disponível para funcionamento ininterrupto (24 x 7 x 365);
 - 2.16.3 O período de disponibilidade total da Solução deve ser de 99,5% (noventa e nove e meio por cento) ou superior, do total de minutos/mês.
- 2.17 Deve ter capacidade para atender no mínimo 10% (dez por cento) dos usuários ativos de forma simultânea.
 - 2.17.1 A Solução deverá ser implementada em alta disponibilidade local e global.
 - 2.17.1.1 Alta disponibilidade local é a duplicação da instalação de uma Solução em uma mesma zona de disponibilidade da infraestrutura provedora de nuvem de maneira que, na queda de metade de uma Solução local, a outra metade suporte toda a operação da Solução.
 - 2.17.1.2 Alta disponibilidade global é a alta disponibilidade implementada em zonas de disponibilidade distintas da provedora de nuvem, de maneira que, caso uma das zonas de disponibilidade fique indisponível, a outra instalação assuma plenamente a operação de ambas.

- 2.17.2 A Solução deve prever verificações intermediárias do nível de uso da capacidade contratada, alertas quando atingidos patamares de recursos e tetos de recursos máximos utilizáveis.
- 2.17.3 A Plataforma deve ser instalada e configurada em nuvem pública, em regime de Software as a Service (SaaS), fornecida pela empresa fornecedora da Solução.
- 2.17.4 A Solução deve implementar o uso de VPN nas integrações entre os componentes de cada Solução na nuvem e os serviços expostos pela CAIXA na internet;
- 2.17.5 O provimento da VPN é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.17.6 A Solução deve seguir todas as orientações da NC14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR, homologada por meio da Portaria nº 9, de 15 de março de 2018.
- 2.17.7 Adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações que serão tratadas em sua infraestrutura.
- 2.17.8 A camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes do provedor de serviços.
- 2.17.9 O provedor deve garantir e demonstrar, quando solicitado, isolamento de recursos e de dados de seus clientes.
- 2.17.10 A Solução deve assegurar que dados sujeitos a limites geográficos não sejam migrados para além de fronteiras definidas em contrato, inclusive em situações de backup, contingência ou recuperação de desastres.
- 2.17.11 A empresa fornecedora da Solução pode prover serviços em nuvem, fora do território nacional desde que aderente à resolução CMN nº 4658 de 26/ABR/2018; neste caso, é preciso ser em países com convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil com as autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser prestados.
- 2.17.12 No caso de inexistência de convênio entre os países, o Banco Central do Brasil deve autorizar a contratação, observados o prazo e as informações requeridas na resolução CMN nº 4752 de 26/NOV/2019.
- 2.17.13 Os direitos de propriedade sobre os dados enviados pela CAIXA à nuvem permanecem exclusivamente de propriedade da CAIXA, não sendo transferida para o custodiante (provedor/fornecedor do serviço).
- 2.17.14 Informações sobre Requisitos de Segurança Tecnológica para Serviços de Nuvem Pública estão descritos no Anexo I-F Requisitos de Segurança para Serviços em Nuvem.
- 2.18 Segurança da informação**
- 2.18.1 É vedado o tratamento em ambiente de nuvem de informações não autorizadas pela CAIXA.
- 2.18.2 Entende-se como Tenant, clientes em ambiente de multilocação.
- 2.18.3 Ambiente de multilocação corresponde a uma conta de cliente para usar um recurso, solução e / ou serviço de nuvem pública.
- 2.18.4 Os dados de cada cliente devem permanecer isolados e invisíveis para outros clientes, conforme os conceitos de Tenant acima.

- 2.18.5 A fornecedora da solução deverá dispor de análise e gestão de riscos de segurança de informação, conforme dispõe a Norma Complementar 04/IN01/DSIC/GSI/PR, de 15 de fevereiro de 2013.
- 2.18.5.1 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.
- 2.18.6 A fornecedora da solução deverá dispor de solução de gerenciamento e replicação de backup.
- 2.18.7 Deverá dispor de mecanismos para realizar regularmente testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades, avaliação de segurança dos serviços e testes de penetração) podendo a CAIXA realizar auditorias, inclusive com apoio de terceira parte, para comprovar que a empresa mantém esse requisito.
- 2.18.8 Os testes de segurança da informação, conforme mencionado no item anterior, serão realizados a cada 12 (doze) meses e devem gerar relatório de vulnerabilidade e formas de mitigação dessas.
- 2.18.8.1 Caso solicitado, o relatório deverá ser apresentado a CAIXA.
- 2.18.9 A Solução deverá dispor de mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso.
- 2.18.10 A Solução deverá dispor de recursos que garantam a segurança da informação dos dados da CAIXA, incluindo os seguintes itens:
- 2.18.10.1 Solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações);
- 2.18.10.2 Solução de prevenção e detecção de intrusão (IPS);
- 2.18.10.3 Solução anti-DDoS, os quais deverão ser validados via documental ou certificações.
- 2.18.11 A Solução deve ser capaz de se integrar com o Cloud Access Security Broker (CASB) Microsoft, atualmente utilizado pela CAIXA, para impor políticas de segurança, conformidade e governança de aplicativos em nuvem.
- 2.18.12 Deve possuir soluções de Identity as a Service (IDaaS) que atendam aos seguintes requisitos:
- 2.18.12.1 Ser compatível com os protocolos SAML, WS-Federation e OpenID.
- 2.18.13 A Solução deve suportar integrações com as soluções de autenticação e autorização previstas na regulação do Open Banking, e com as soluções de autenticação, autorização e SSO (Single-Sign-On) em uso na CAIXA conforme descrito no Anexo I-B utilizando os principais protocolos de segurança em uso no mercado: OAuth, OIDC, SAML.
- 2.18.14 Oferecer funcionalidade de autenticação multi-fator (Multi-factor Authentication).
- 2.18.15 Oferecer gerenciamento de acesso através de APIs baseadas no protocolo OAuth 2.0.

- 2.18.16 A solução deverá dispor de sistema de *hardware* e dados para missão crítica com política de “*Disaster Recovery*”, balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato.
- 2.18.17 A CAIXA, a qualquer tempo, poderá solicitar a realização de simulação de portabilidade das aplicações hospedadas na Nuvem para a rede interna da CAIXA e este serviço será contratado através de USTs previstos neste Edital, em prazo acordado entre as partes.

2.19 Volumetria esperada

- 2.19.1 A Solução deve estar capacitada a atender os volumes estimados no Anexo I-E VOLUMETRIA, seguindo os critérios de performance definidos, considerando a suficiência de atendimento de picos simultâneos nas interfaces disponibilizadas, sem a necessidade de implementação de módulos e custos adicionais, conforme dimensionamento transacional provido e expectativas de crescimento para o período de vigência do contrato.
- 2.19.2 Trata-se de volumetria prevista, podendo variar ao longo do contrato.

3 FORMA DE PAGAMENTO

- 3.1 A forma de pagamento ocorrerá conforme disposto no contrato - Cláusula Forma de Pagamento, conforme informações constantes do Anexo I-C -Execução dos serviços.
- 3.2 Caberá ajuste no pagamento conforme nível de serviço praticado no período de referência, conforme descrito no Anexo I-D – Níveis de Serviço.

4 CONDIÇÕES GERAIS

- 4.1 Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada durante a execução do plano de transição ao final do contrato, conforme disposto no Anexo I-C – Execução dos Serviços.
- 4.2 Durante o contrato, caso a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição de algum componente da Solução ofertada, essa deverá ser mantida em pleno funcionamento até a sua completa substituição.
- 4.3 Todos os custos para prestação dos serviços contratados são de responsabilidade da CONTRATADA.

ANEXO I-A**REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS****1. REQUISITOS FUNCIONAIS**

- 1.1 Soluções integradas para fornecer aos clientes, Pessoa Física ou Jurídica, a melhor experiência na gestão financeira, de forma intuitiva, incluindo análise baseada em perfil do cliente, orientações sobre sua saúde financeira, produtos e serviços bancários, utilizando dados do Open Finance e outras fontes, criando condições adequadas de relacionamento duradouro e sinergia com os objetivos estratégicos da CAIXA, viabilizando atuação em ecossistema integrado, digital e especializado, que proporcione engajamento de clientes, negócios automatizados e fortalecimento do relacionamento.
- 1.2 A solução deve possibilitar ao usuário final agregar as diferentes contas de “todas as naturezas”, produtos e serviços financeiros dos clientes (CAIXA e de outras instituições compartilhadas via Open Finance).
- 1.3 A solução deve possibilitar ao usuário final a visualização, à escolha do usuário, por instituição, por tipo de conta, por tipo de conta e instituição, de forma individualizada e consolidada, bem como, transformar os dados transacionais brutos dos clientes em uma relação organizada dos itens, para fácil identificação das informações.
- 1.4 A solução deve possibilitar ao usuário final a consulta a "dashboards" que demonstrem de forma visual a situação dos produtos agregados, permitindo a customização do conteúdo de forma que o usuário irá visualizar em sua tela inicial.
- 1.5 **Agregação e categorização de transações de contas**
- 1.5.1 A solução deve possibilitar ao usuário final agregar as diferentes contas (de todas as naturezas: depósito à vista, poupança, pré-pagas), disponibilizando consulta à lista de contas (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance) e permitir apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de conta, por tipo de conta e instituição, de forma individualizada e consolidada.
- 1.5.2 A solução deve apresentar ao usuário final os valores disponíveis e bloqueados das diferentes contas (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, com apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de conta, por tipo de conta e instituição, de forma individualizada e consolidada.
- 1.5.3 A solução deve apresentar ao usuário final o saldo disponível (saldo médio e variação de saldo) e limites (utilizado e disponível) das diferentes contas (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, com apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de conta, por tipo de conta e instituição, de forma individualizada e consolidada.
- 1.5.4 A solução deve apresentar ao usuário final as transações das diferentes contas (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, permitindo a seleção de período (extrato), de forma intuitiva, bem como a exibição de lançamentos futuros, pagamentos automáticos/agendados, com apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de conta, por tipo de conta e instituição, de forma individualizada e consolidada.
- 1.6 **Agregador de Operações de crédito**

- 1.6.1 A solução deve possibilitar ao usuário final agregar as diferentes operações de crédito (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, com apresentação consolidada dos valores (contratado, pago e saldo devedor) das operações e a apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de operação, por tipo de operação e instituição, de forma individualizada e consolidada.
- 1.6.2 A solução deve disponibilizar ao usuário final a lista de operações de crédito (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, permitindo a seleção por modalidade, com apresentação consolidada das operações (valor contratado e saldo devedor) e a visualização individualizada apresentando o detalhamento (vencimento, prazo total, garantias, data de data de contratação, tarifas, taxas, encargos e custo efetivo total da operação) com a apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de operação, por tipo de operação e instituição, de forma individualizada e consolidada.
- 1.6.3 A solução deve possibilitar ao usuário final a consulta, por IF/fintech e modalidade das operações de crédito (empréstimos/financiamentos) contratados, o saldo disponível, limite aprovado e utilizado, quando for o caso, bem como a situação do contrato (inclusive se adimplente) e data de vencimento das parcelas.
- 1.7 Agregador de cartões de crédito**
- 1.7.1 A solução deve possibilitar ao usuário final agregar os diferentes cartões de crédito, disponibilizando consulta à lista de cartões (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), com apresentação consolidada dos limites do usuário, apenas por instituição, por bandeira ou por instituição e bandeira, de forma individualizada e consolidada.
- 1.7.2 A solução deve apresentar ao usuário final as faturas dos diferentes cartões (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), com a apresentação das faturas por instituição, individualizada e consolidada.
- 1.7.3 A solução deve apresentar ao usuário final o montante gasto com o uso dos diferentes cartões (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, permitindo a seleção de período de forma intuitiva (histórico de faturas), com a apresentação dos cartões por instituição, individualizada e consolidada, considerando a data de vencimento.
- 1.7.4 A solução deve apresentar ao usuário final as transações dos diferentes cartões (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, permitindo a seleção de período (extrato de transações) e a apresentação dos cartões por instituição (individualizada e consolidada).
- 1.7.5 Apresentar gráfico com categorização dos gastos.
- 1.7.6 A solução deve apresentar ao usuário final os parcelamentos de faturas dos diferentes cartões (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, exibir tarifas e encargos, bem como, a apresentação dos cartões por instituição, individualizada e consolidada.
- 1.8 Gestão de finanças pessoais**

- 1.8.1 A solução deve possibilitar ao usuário final o monitoramento de gastos e ferramentas financeiras de forma intuitiva.
- 1.8.2 A solução deve possibilitar ao usuário final a configuração de limites de gastos por categorias (parametrizáveis pelo usuário).
- 1.8.3 A solução deve apresentar de forma gráfica ao usuário final o balanço financeiro mensal.
- 1.8.4 A solução deve apresentar as despesas mensais e possibilitar a classificação por categoria, pré-definidas e podendo ser alteradas as tags de uma mesma categoria pelo usuário final, permitindo ao usuário identificar em quais categorias estão sendo consumidos seus recursos.
- 1.8.5 A solução deve apresentar as receitas mensais e possibilitar a classificação por categoria, pré-definidas podendo ser alteradas as tags de uma mesma categoria pelo usuário final.
- 1.8.6 A solução deve enviar alertas ao usuário final, permitindo a sua configuração, principalmente relacionados a proximidade do vencimento de suas contas a pagar, cartões e operações de crédito.
- 1.8.7 A solução deve possibilitar a comparação dos gastos e receitas em relação ao período indicado pelo usuário, fornecendo a projeção (despesas e receitas) para a gestão financeira do usuário final.
- 1.8.8 A solução deve apresentar ao usuário final a sua situação financeira, consolidando informações de saldos de contas, receitas, despesas, operações de crédito
- 1.8.9 A solução deve considerar na gestão financeira as informações, tais como renda, ganhos extras e despesas (por exemplo, dívidas e empréstimos) inseridas manualmente pelo usuário final.
- 1.8.10 A solução deve possuir integração com o CRM CAIXA para comunicação com o cliente e permitir o direcionamento para plataformas/canais de contratação de operações de crédito CAIXA, possibilitar ao usuário final a simulação de empréstimos e financiamentos do portfólio CAIXA, bem como, direcionar para o canal de contratação.
- 1.8.11 A solução deve aplicar inteligência artificial e machine learning para categorização de receitas e despesas, observado o comportamento do usuário final.
- 1.9 **Educação e planejamento financeiro**
 - 1.9.1 A solução deve oferecer ao usuário final a possibilidade de configuração de objetivos financeiros/metast e o seu acompanhamento, e a simulação do valor mensal e prazo que será necessário para realizar o objetivo definido.
 - 1.9.2 Permitir parametrizar a forma de recolhimento do valor (transferência automática, débito automático, dentre outros).
 - 1.9.3 A solução deve oferecer ao usuário agenda mensal de pagamentos e alertas, possibilitando a programação de seus gastos futuros, ao identificar os eventos do mês, inclusive para evitar o endividamento, bem como, passar do limite de crédito disponível.
- 1.10 **Integração com ambiente open finance**

- 1.10.1 A solução deve disponibilizar a integração como o ambiente OpF CAIXA, permitindo ao usuário final gerenciar os consentimentos (dados enviados/recebidos, pagamentos e novos consentimentos).
- 1.10.2 Prever a integração com a solução de Iniciação de Pagamentos CAIXA possibilitando ao usuário final o pagamento de contas.
- 1.10.3 Prever a integração com as soluções de ofertas de créditos e serviços parceiros da CAIXA (modelo de EPOC – encaminhamento de proposta de operação de crédito OpF) para permitir ao usuário o acompanhamento da contratação das operações.
- 1.10.4 A solução deve disponibilizar a integração como o ambiente OpF CAIXA possibilitando o envio de alertas ao usuário final para a manutenção dos dados necessários (consentimentos) para o gerenciamento de suas finanças.
- 1.10.5 A solução deverá prover as APIs para busca e coleta dos dados compartilhados via Open finance diretamente nas Instituições participantes mediante consulta do consentimento em sistema CAIXA, para provimento das informações e serviços da solução.

1.11 **Comunicação com o usuário final**

- 1.11.1 A solução deve possuir opção de auxílio ao usuário com dúvidas operacionais ou de negócios: vídeos, FAQ e Tutorais para autosserviço, chat automatizado com árvore de decisão e palavras chaves.
- 1.11.2 A solução deve possibilitar integração aos canais de atendimento ao cliente CAIXA existentes, WhatsApp, Ag. Digital, dentre outros).

2 REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

2.1 Características gerais

- 2.1.1 A solução será implementada em nuvem pública, de padrão de mercado, disponibilizada pela CONTRATADA e aderente às normas e obrigações do Banco Central do Brasil quanto ao uso de Nuvem para serviços bancários.
- 2.1.2 A solução deverá possuir desempenho de produtos, componentes e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial ou futuro de todas as necessidades descritas neste documento.
- 2.1.3 A solução deverá ser completamente integrada em suas funcionalidades, inclusive sob o ponto de vista dos diversos perfis necessários.
- 2.1.4 A solução deverá ser disponibilizada no modelo de Software as a Service (SaaS), devendo a CONTRATADA prover as necessidades de evolução e adequação da solução.
- 2.1.5 A solução deverá integrar-se com sistemas da CONTRATANTE e parceiros, conforme descrito neste documento e anexos.
- 2.1.6 As necessidades de melhorias e evoluções demandadas pela CONTRATANTE deverão ser atendidas pela CONTRATADA através de serviços de Customização, sendo integradas à solução e providas no mesmo modelo de contratação definido em contrato.

2.2 Acessibilidade

- 2.2.1 A solução deverá seguir os padrões W3C no que se refere a acessibilidade e compatibilidade com os navegadores.
- 2.2.2 A solução deve observar os padrões de acessibilidade, conforme especificado no “Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG” (<http://emag.governoeletronico.gov.br/>)
- 2.2.3 A solução deve fornecer a possibilidade de legendas automáticas, uso de libras, descrição de imagem para o uso de leitor de tela (NVDA)
- 2.2.4 Tenha acessibilidade para aumentar diminuir a letra sem distorcer as imagens, contraste, audiodescrição dos textos da prova e outros.
- 2.3 **Legais**
- 2.3.1 Estar aderente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e demais legislações vigentes.
- 2.4 **Disponibilidade**
- 2.4.1 A solução deverá estar disponível para funcionamento ininterrupto (24 X 7 X 365). Com exceções das manutenções necessárias e programadas.
- 2.4.2 O período de disponibilidade total da solução deve ser no mínimo de 99,5% (noventa e nove e meio por cento) do total de minutos/mês.
- 2.4.3 A solução deverá ter capacidade para atender no mínimo 10% (dez por cento) dos usuários ativos de forma simultânea.
- 2.5 **Facilidades básicas**
- 2.5.1 Todas as interfaces de usuários e clientes deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário ou cliente não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.
- 2.5.2 As interfaces da solução deverão ser unificadas, ou seja, todas as funcionalidades solicitadas deverão ser apresentadas em interface única da solução.
- 2.6 **Linguagem**
- 2.6.1 A solução ofertada deverá fornecer todas as interfaces de acesso dos usuários e clientes ao sistema no idioma português do Brasil.
- 2.6.2 Todos os relatórios disponibilizados pela solução ofertada deverão estar no idioma português do Brasil.
- 2.7 **Documentação**
- 2.7.1 A CONTRATADA deverá fornecer a documentação de todos os serviços disponibilizados pela solução, bem como os respectivos contextos de uso e formas de acesso.
- 2.8 **Desempenho**
- 2.8.1 As interações com os clientes não poderão ter latência superior a 5 segundos, contados desde o final do comando dado pelo cliente até o início da resposta, independente do meio de acesso.
- 2.8.2 A solução deverá ser capaz de controlar a quantidade de acessos simultâneos e permitir a desativação de usuários com base em critérios e demais parâmetros indicados neste documento.

2.9 **Hora oficial do Brasil**

2.9.1 Deverá ter o tempo sincronizado com a hora legal brasileira ou de acordo com fuso-horário definido pela CONTRATANTE.

ANEXO I-B**INTEGRAÇÕES PREVISTAS NA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO**

1. A tabela a seguir lista as integrações que deverão ser realizadas com a CAIXA, cuja interfaces enviam e/ou recebem informações no padrão e periodicidade definidos pela CAIXA.

Sistema e/ou serviço	Descrição	Padrão de Integração
API Manager	Gateway de APIs corporativas da CAIXA, para integração aos sistemas internos	API REST
SISSET – Servidor de autenticação de clientes da CAIXA (SSO)	Integração com a solução de gestão de acessos da CAIXA	OpenID Connect (OAuth 2.0) ou SAML 2.0, Financial-grade API (FAPI)
Active Directory	Autenticação de empregados caixa e terceiros (atendentes, supervisores e/ou outros perfis de acesso)	LDAP
Integrações assíncronas	Utilização de mensageria para integração entre sistemas	JMS/MQ/AMQP
Azure AD B2C - (SSO)	Integração com a solução de gestão de acessos da CAIXA	OpenID Connect, OAuth 2.0 ou SAML 2.0, Financial-grade API (FAPI)
Open Finance CAIXA	Sistema responsável pela gestão dos consentimentos e captura de dados no ecossistema Open Finance	Arquivos TXT, B2B, API REST, Socket, JMS/MQ/AMQP
Data Lake CAIXA	Lago de dados da CAIXA	Arquivos TXT, B2B, API REST
CRM CAIXA	Sistema responsável pela gestão de campanhas e CRM	Arquivos TXT, B2B, API REST, Socket, JMS/MQ/AMQP
Canais CAIXA Mobile e Desktop WEB	Canais mobile e Desktop WEB da CAIXA	SDK, API REST, Webview, Componentes

2. O rol previsto no item 1 é exemplificativo, podendo haver necessidade de novas integrações, não previstas no presente, durante a execução contratual.

ANEXO I-C
EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 1.1. As atividades para ativação do **Gerenciador Financeiro/Agregador de contas** deverão iniciar mediante solicitação da CONTRATANTE, conforme etapas descritas neste documento, que compreendem todas as atividades necessárias à sua disponibilização, integrações, customizações iniciais, parametrizações, migração das informações legadas e demais atividades necessárias ao pleno funcionamento da solução.
- 1.2. 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.
- 1.3. As integrações com os sistemas da CONTRATANTE deverão seguir os padrões citados no Termo de Referência.
- 1.4. A solução ofertada deverá ser a mesma analisada na fase de qualificação técnica do certame, não sendo admitidas alterações dos produtos previamente avaliados pela CONTRATANTE.
- 1.5. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.
 - 1.5.1. Esse conceito define a CONTRATANTE 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.
- 1.6. 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.
 - 1.6.1. Para execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica plenamente capacitada para executar as atividades dentro dos prazos previstos.
- 1.7. Caberá a CONTRATADA dimensionar a estrutura necessária, o perfil e a qualificação dos seus profissionais, com vistas a atender às necessidades da CAIXA, tendo como base as características, a especificidade dos serviços e as atividades a serem executadas.

- 1.8. Os profissionais da CONTRATADA exercerão suas atribuições sob gestão direta e exclusiva dos PREPOSTOS da CONTRATADA.
- 1.9. 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.
 - 1.9.1. 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.
- 1.10. Todas as demandas e serviços serão solicitados 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.
 - 1.10.1. 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.
 - 1.10.2. 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.
 - 1.10.3. 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.
 - 1.10.4. A cada solicitação dos serviços, a CONTRATADA deverá avaliar se as informações constantes são suficientes para a execução das atividades solicitadas e, caso as informações não sejam suficientes, a CONTRATADA deverá solicitar as complementações pertinentes.
 - 1.10.5. Qualquer inviabilidade detectada no atendimento da demanda ou serviço 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.
 - 1.10.6. Caso a CAIXA julgue improcedente a manifestação/comunicação da CONTRATADA quanto à inviabilidade no atendimento, permanecerá o prazo inicial definido.
 - 1.10.7. 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.
 - 1.10.8. A conformidade da execução das atividades visa verificar de forma inequívoca a integridade, corretude, completeza, sequência, prazo, tempestividade e geração de produto.

- 1.10.9. Eventuais atrasos em atividades que estejam sob responsabilidade da CAIXA não serão imputados à CONTRATADA.
- 1.11. A CONTRATADA deverá manter ao longo do contrato todas as condições que garantiram sua habilitação e qualificação no processo licitatório.
- 1.12. 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.
- 1.13. A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica da solução durante o período de vigência do contrato.
- 1.13.1. No caso de descontinuidade da solução, a CONTRATADA deverá substituir a solução por outra que atenda aos processos de negócios em uso e sem ônus para a CONTRATANTE.
- 1.14. 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.
- 1.14.1. O escopo de adequação se refere ao ecossistema de Open Finance, LGPD e Nuvem Pública, e demais elementos escopo deste contrato.
- 1.14.2. Neste caso, o prazo para conclusão da adequação da Solução corresponderá ao prazo limite definido pelo Órgão Regulador Externo.
- 1.15. 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.
- 1.16. 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.
- 1.16.1. 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.
- 1.17. A CONTRATADA deverá estar disponível para reuniões sempre que a CONTRATANTE requisitar.
- 1.18. 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.
- 1.18.1. 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 CAIXA e previamente informado à Contratada.
- 1.18.2. 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.
- 1.18.3. 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.
- 1.19. 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.
- 1.19.1. O Termo de Ciência da PRSAC, conforme modelo anexo 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.
- 1.20. Todos os custos referentes ao fornecimento da Solução e à prestação dos serviços contratados serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.
- 1.21. A CONTRATADA se compromete a seguir todas as orientações, condições e especificações contidas neste e em todos os documentos aos quais faz referência.
- 1.22. Qualquer inviabilidade na execução dos serviços em conformidade com as especificações deverá ser previamente negociada com a CONTRATANTE ou, na impossibilidade de negociação prévia, comunicada imediatamente e justificada por meio de laudo técnico aprovado pela CONTRATANTE, demonstrando que a responsabilidade pela ocorrência não é devido à ação ou ausência de ação pela CONTRATADA e sua equipe.
- 1.23. A CONTRATADA deverá executar e formalizar as melhorias e customizações em relação à configuração do ambiente, ferramentas sob gestão e procedimentos de rotina sob sua responsabilidade.
- 1.24. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE quando da necessidade de atuação corretiva sobre o ambiente.

2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**2.1. Obrigações de natureza operacional**

- 2.1.1. Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus.
- 2.1.1.1. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços.
- 2.1.2. Recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.
- 2.1.3. Realizar todas as adaptações necessárias quanto à qualificação de profissionais, na hipótese de a CAIXA realizar modificações em normas, padrões e processos.
- 2.1.4. Disponibilizar para a CAIXA, no mínimo, os seguintes canais de atendimento: telefone, e-mail e central para acionamento, esta última sendo definida como um ponto único para contato telefônico e/ou e-mail no acionamento das ocorrências de pronto-atendimento.
- 2.1.5. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que porventura possam ocorrer em seu ambiente, à continuidade de prestação dos serviços, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CAIXA.
- 2.1.6. Entregar e manter atualizados os códigos fonte referentes às customizações decorrentes da execução dos serviços realizados neste contrato em repositórios definidos pela CAIXA.
- 2.1.7. Prestar o atendimento até a solução efetiva e definitiva da falha ou problema.
- 2.1.8. Participar de reuniões técnicas e/ou gerenciais de Ponto de Controle, a critério da CAIXA, prestando esclarecimentos às equipes CAIXA sobre questões relativas à documentação, adequações e integrações solicitadas.
- 2.1.9. Executar todos os serviços necessários para a implantação do objeto, atendendo aos requisitos de integração com todos os produtos previstos no ambiente

operacional definido, de modo que seja garantido o seu pleno funcionamento em conformidade com suas especificações técnicas.

- 2.1.10. Prestar suporte operacional, durante toda a vigência do contrato, aos técnicos da CAIXA quando for solicitado, por meio de profissionais devidamente capacitados na Solução.
- 2.1.11. Atender, nas condições ora estabelecidas, a todo e qualquer chamado que venha a receber da CAIXA, conforme prazos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 2.1.12. Prover todos os serviços necessários para a adequação da Solução Tecnológica, dentro dos critérios e padrões segurança.
- 2.1.13. Responsabilizar-se pelos custos referentes ao deslocamento de seus profissionais, se necessário, incluindo passagens, hospedagem e alimentação para a execução das atividades previstas, sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 2.1.14. Integrar todos os componentes da Solução com a qualidade esperada, mantendo a disponibilidade, estabilidade e desempenho destes módulos.

2.2. Obrigações de natureza técnica

- 2.2.1. Manter seu corpo técnico atualizado em relação às tecnologias, normas e metodologias adotadas pela CAIXA, capacitando às suas expensas os profissionais envolvidos na execução dos serviços.
- 2.2.2. Prestar apoio técnico à sua equipe, durante toda execução dos serviços, garantindo a qualificação necessária dos profissionais alocados, respeitando os perfis e qualificações definidos no Termo de Referência.
- 2.2.3. Atuar em todas as fases/etapas dos serviços para os quais foi contratada, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem os resultados esperados pela CAIXA.
- 2.2.4. Seguir os padrões de desenvolvimento Caixa, gerando as documentações necessárias para condução do projeto, como Requisitos Funcionais e Não funcionais, Documento de Arquitetura de Software e entre outros.
- 2.2.5. Garantir a conformidade dos produtos construídos em relação aos requisitos funcionais, ou quaisquer outros requisitos, normas, padrões ou processos descritos neste documento e anexos.
- 2.2.6. Entregar o serviço sempre conferido e testado, juntamente com as evidências dos testes realizados, cumprindo rigorosamente o cronograma previsto, responsabilizando-se pela imediata correção dos erros verificados, sem ônus para a CAIXA.
- 2.2.7. Realizar, durante a vigência do contrato, toda correção necessária nos artefatos dos aplicativos que compõem a Solução, independente do motivo e do agente causador do problema, para sistemas em produção ou em desenvolvimento, observados os prazos previstos no Contrato, sem ônus adicional para a CAIXA.

- 2.2.8. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária ao fornecimento do objeto deste contrato, com a qualidade e rigor exigidos.
- 2.2.9. Simular rotinas de produção da Solução, em ambiente de homologação, conforme metodologia definida e cronograma a ser estabelecido pela CAIXA, sendo que o sistema deverá ser aprovado nos dois ambientes: homologação e produção.
- 2.3. **Obrigações de natureza administrativa**
- 2.3.1. Responder pela gestão de seus técnicos, coordenando as fases do projeto e/ou tarefas em execução;
- 2.3.2. Substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;
- 2.3.3. Substituir, sempre que solicitado pela CAIXA, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CAIXA.
- 2.3.4. Diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;
- 2.3.5. Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços, inclusive naqueles que venham a interferir, de algum modo, nas atividades, objeto do presente Contrato, bem como as providências tomadas para a sua Solução, sem comprometimento da continuidade dos serviços, bem como dos prazos estabelecidos.
- 2.3.6. Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;
- 2.3.7. Pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com o documento fiscal, os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência do documento fiscal;
- 2.3.8. Pagar todos os impostos e taxas devidos sobre os serviços objeto deste contrato, bem como as contribuições à previdência social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e acidentes de trabalho, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados.
- 2.3.9. Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os

efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;

- 2.3.10. Arcar com eventuais despesas de custeio com deslocamento de técnicos ao local de execução dos serviços, bem como com todas as despesas de transporte, diárias, seguros ou qualquer outro custo envolvido na execução do objeto contratado;
- 2.3.11. Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;
- 2.3.12. Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da “Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego”;
- 2.3.13. 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;
- 2.3.14. Obedecer às normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;
- 2.3.15. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante ao objeto contratado, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;
- 2.3.16. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes de fiscalizá-los, não se eximindo das suas obrigações, independente de ações de fiscalização exercidas pela CAIXA;
- 2.3.17. Prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados e à plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;
- 2.3.18. Manter interação junto ao(s) fabricante(s) do(s) produto(s) de *software* que compõem a Solução, durante sua implantação, a fim de permitir a entrega com qualidade sem ônus adicional para CAIXA.
- 2.3.19. 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;

- 2.3.20. 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;
- 2.3.21. Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;
- 2.3.22. Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.
- 2.3.23. Manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;
- 2.3.24. Conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que estes atingem o nível de adequação descrito pela CAIXA, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;
- 2.3.25. Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;
- 2.3.26. Agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA.
- 2.3.26.1. A omissão da CONTRATADA nas demandas dessa natureza será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;
- 2.3.27. Atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;
- 2.3.28. Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;

- 2.3.29. Os equipamentos de informática de uso pessoal para comunicação com o Ambiente Caixa, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA aos seus profissionais. Estes equipamentos deverão ser entregues antecipadamente à CAIXA para instalação dos softwares, SO e processos da Caixa, e a Administração dos softwares instalados e configurações do equipamento, serão realizadas pela CAIXA.
- 2.3.30. Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;
- 2.3.31. Orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;
- 2.3.32. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;
- 2.3.33. Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;
- 2.3.34. Manifestar-se quanto a aceitação ou não, nas mesmas condições contratuais, de acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, 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;
- 2.3.35. Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;
- 2.3.36. 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.
- 2.3.37. Aceitar alterações das condições dos serviços inicialmente pactuados no caso de eventuais mudanças estruturais da CAIXA quando essas não trouxerem impactos no equilíbrio financeiro do contrato, ou negociar com a CAIXA caso seja demonstrado impactos.

3. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 3.1. O presente contrato terá a duração de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da assinatura.

4. LOCAL DE ENTREGA/EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. As atividades ocorrerão no ambiente da CONTRATADA, porém, quando exigirem atuação *in loco*, deverão ser realizadas em Brasília/DF, São Paulo/SP e Rio de Janeiro/RJ.

5. SERVICOS PRESTADOS**5.1. Ativação da solução (serviço de implantação)**

- 5.1.1. A Ativação da Solução consiste em executar as atividades necessárias para implantação da solução e de seus módulos e componentes, resultando em seu pleno funcionamento, de acordo com os requisitos e volumetria estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.
- 5.1.2. Contempla todas as ações necessárias para ativação, integração, parametrização, customização inicial, disponibilização da solução e transferência de conhecimento, atendendo os requisitos definidos no Termo de Referência e seus anexos.
- 5.1.3. A Ativação da Solução terá duração de 6 (seis) meses, devendo a CONTRATADA se programar para atendimento nesse prazo.
- 5.1.4. As etapas da Ativação, descritas a seguir, poderão ser revistas e/ou alteradas pela CONTRATANTE, de forma a refletir as necessidades, detalhes e particularidades da Solução.
- 5.1.5. A CAIXA poderá prorrogar o prazo da ativação a seu critério caso entenda como necessário.
- 5.1.6. Etapa 1: Planejamento - Elaboração do plano de ativação da solução**
- 5.1.6.1. Consiste em disponibilizar à CONTRATANTE um plano de ativação da Solução que deverá detalhar todas as ações, atividades, entregas e serviços necessários para o atendimento integral aos requisitos funcionais e técnicos definidos no Termo de Referência e seus anexos, bem como à volumetria estabelecida, incluindo as etapas de levantamento de necessidades de integrações iniciais, customizações e jornadas.
- 5.1.6.2. A CONTRATADA deverá acionar a CONTRATANTE para obter as informações que sejam necessárias para elaboração do plano de ativação.
- 5.1.6.3. Em até 1 (um) mês, a partir da solicitação da CAIXA, a CONTRATADA deverá elaborar e entregar à CONTRATANTE o plano de ativação devendo estar aderente aos marcos de entrega definidos neste documento.
- 5.1.6.4. O plano de ativação deverá conter a descrição formal e detalhada das atividades (inclusive aquelas relacionadas às integrações iniciais necessárias à ativação da solução), recursos envolvidos e prazos para execução das atividades.

- 5.1.6.5. O plano deverá preferencialmente prever entregas intermediárias em ambiente produtivo.
- 5.1.6.6. O plano de ativação deverá ser elaborado pela CONTRATADA entregue para a equipe de projeto da CAIXA, sendo responsabilidade da CONTRATADA agendar reuniões com a equipe da CAIXA para obter as informações necessárias para elaboração do documento, bem como promover quaisquer ajustes ou adequações que lhe forem solicitadas.
- 5.1.6.7. Este documento será submetido à aprovação de CAIXA.
- 5.1.6.8. Caso se verifique algum fato novo, não previsto por ocasião da elaboração original do plano de ativação, e que justifique a sua revisão, este poderá ser revisto e/ou alterado pela CONTRATANTE.
- 5.1.6.9. A etapa será considerada concluída após aprovação e ateste do plano de ativação pela CONTRATANTE ou por profissional por ela contratado para este fim.
- 5.1.7. **Etapa 2: Execução do plano de ativação da solução**
- 5.1.7.1. A execução desta fase considera o plano de trabalho aprovado na Etapa 1, que contém cronograma com a programação detalhada de todas as atividades a serem desenvolvidas pela CONTRATADA para consecução dos serviços descritos, que deve considerar todos os módulos, estudos e execução de integrações, análise e documentação dos processos de negócio, configuração, parametrização da solução, homologação, migração de bases legadas, implantação e transferência de conhecimento para a equipe que fará a operacionalização dos processos implantados na solução.
- 5.1.7.2. Disponibilizar os componentes configurados na solução em ambiente de homologação para a equipe responsável realizar os testes e homologação da solução.
- 5.1.7.3. Todos os requisitos devem estar presentes, assim como os processos de negócio com a documentação das funções definidas, podendo, para isso, inclusive, utilizar a ferramenta de modelagem de processos da CAIXA.
- 5.1.7.4. Essa documentação servirá de base para a configuração, customização, implementação, testes e transferência de conhecimento.
- 5.1.7.5. Eventuais soluções complementares, correções e/ou adequações da plataforma realizadas durante esta fase não terão custos adicionais para a CAIXA e serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.1.7.6. Estas deverão ser documentadas e seguir todos os ritos de desenvolvimento previsto nos padrões de desenvolvimento Caixa.
- 5.1.7.7. A CONTRATADA disponibilizará quantidade de profissionais suficientes e capacitados para realizar as customizações e parametrizações nos aplicativos para que estes possam atender às necessidades da CAIXA.

- 5.1.7.8. A validação da solução será realizada em ambiente de produção pela CAIXA para cada um dos módulos entregues.
- 5.1.7.9. A CONTRATADA deverá ser capaz de limitar o acesso as funcionalidades em ambiente de Produção durante a validação para as pessoas definidas pela CAIXA para avaliar o ambiente.
- 5.1.7.10. As funcionalidades somente poderão ser disponibilizadas para o público geral após autorização da CAIXA.
- 5.1.7.11. Dentro do prazo estabelecido para esta etapa, caberá à CONTRATADA formalizar a sua finalização à CAIXA, por meio de um relatório de conclusão detalhado, evidenciando o atendimento e conclusão desta etapa.
- 5.1.7.12. O documento de Ateste de verificação de cada Etapa será produzido pela CONTRATADA, e emitido para a aprovação pela CAIXA.
- 5.1.7.13. Caberá à CAIXA determinar, com a devida antecedência, a melhor data para a Implantação da solução em produção, considerando, por exemplo, as datas críticas de fechamentos mensais ou trimestrais.
- 5.1.7.14. O Prazo limite para conclusão da Etapa 2 é de até 5 (cinco) meses contados a partir da conclusão da Etapa 1, podendo ser prorrogado a critério ou necessidade da CAIXA.
- 5.1.7.15. As funcionalidades e integrações previstas nos Anexo I-A Requisitos Funcionais e Não-funcionais e Anexo I-B Integrações Previstas na Implantação da solução poderão ser reajustadas, a critério ou necessidade da CAIXA, durante a etapa de Planejamento, preservando que a quantidade de requisitos e/ou interfaces não sejam superiores a previstas inicialmente nestes anexos.
- 5.1.7.16. Na Etapa de ativação, as entregas deverão ser realizadas no aplicativo mobile banking CAIXA (ou outro aplicativo que o substitua), depois expandidas para outros canais, conforme estratégia comercial e, por fim, disponibilizada para não clientes no site da CAIXA/Open Finance.
- 5.1.8. A etapa de ativação do contrato poderá ser executada em módulos e deverá estar previsto no Plano de Ativação da Solução, conforme detalhamento a seguir:
- 5.1.8.1. Módulo 1 – Agregador de contas – Saldos e gestão de consentimentos OpF
- a) Apresentar ao usuário CAIXA PF os saldos das contas de todas as naturezas da CAIXA e de outras IF's compartilhados via Open Finance, por IF e por conta, à escolha do usuário, de forma individualizada e consolidada em tempo real com valores disponíveis e bloqueados.

Item (Anexo I-A)	Requisitos Funcionais (conforme Anexo I-A)
---------------------	--

2.1	A solução deve possibilitar ao usuário final agregar as diferentes contas (de todas as naturezas: depósito à vista, poupança, pré-pagas), disponibilizando consulta à lista de contas (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance) e permitir apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de conta, por tipo de conta e instituição, de forma individualizada e consolidada.
2.2	A solução deve apresentar ao usuário final os valores disponíveis e bloqueados das diferentes contas (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, com apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de conta, por tipo de conta e instituição, de forma individualizada e consolidada.
2.3	A solução deve apresentar ao usuário final o saldo disponível (saldo médio e variação de saldo) e limites (utilizado e disponível) das diferentes contas (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, com apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de conta, por tipo de conta e instituição, de forma individualizada e consolidada.

b) Apresentar ao usuário a ferramenta de gestão do consentimento de dados Open Finance CAIXA.

Item (Anexo I-A)	Requisitos Funcionais (conforme Anexo I-A)
8.1	A solução deve disponibilizar a integração como o ambiente OpF CAIXA, permitindo ao usuário final gerenciar os consentimentos (dados enviados/recebidos, pagamentos e novos consentimentos).
8.4	A solução deve disponibilizar a integração como o ambiente OpF CAIXA possibilitando o envio de alertas ao usuário final para a manutenção dos dados necessários (consentimentos) para o gerenciamento de suas finanças.

5.1.8.2. Módulo 2 – Agregador de contas – extratos:

a) Apresentar ao usuário os extratos das contas em tempo real, de forma individualizada (por IF e conta) e consolidada, com valores disponíveis e bloqueados, abrangendo contas de todas as naturezas da CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance.

Item (Anexo I-A)	Requisitos Funcionais (conforme Anexo I-A)
2.4	A solução deve apresentar ao usuário final as transações das diferentes contas (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, permitindo a seleção de período (extrato), de forma intuitiva, bem como a exibição de lançamentos futuros, pagamentos automáticos/agendados, com apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de conta, por tipo de conta e instituição, de forma individualizada e consolidada.

5.1.8.3. Módulo 3 – Agregador de cartões de crédito:

a) Apresentar ao cliente CAIXA, com atualização tempo real, as informações de cartões de crédito recebidas via Open Finance e da CAIXA:

- o valor consolidado do limite total e total utilizado;

- de forma individualizada: o valor disponível e utilizado por cartão e IF;
- gastos com cartões consolidados por categoria pré-definida, de forma gráfica com histórico dos últimos 6 meses e das faturas em aberto;
- faturas dos cartões, de forma individualizada, permitindo consultar os últimos 6 meses e a fatura em aberto.

Item (Anexo I-A)	Requisitos Funcionais (conforme Anexo I-A)
4.1	A solução deve possibilitar ao usuário final agregar os diferentes cartões de crédito, disponibilizando consulta à lista de cartões (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), com apresentação consolidada dos limites (utilizado e disponível) dos cartões e a apresentação poderá ser, à escolha do usuário, apenas por instituição, por bandeira ou por instituição e bandeira, de forma individualizada e consolidada.
4.2	A solução deve apresentar ao usuário final as faturas dos diferentes cartões (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), com a apresentação das faturas por instituição, individualizada e consolidada.
4.3	A solução deve apresentar ao usuário final o montante gasto com o uso dos diferentes cartões (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, permitindo a seleção de período de forma intuitiva (histórico de faturas), com a apresentação dos cartões por instituição, individualizada e consolidada, considerando a data de vencimento.
4.4	A solução deve apresentar ao usuário final as transações dos diferentes cartões (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, permitindo a seleção de período (extrato de transações) e a apresentação dos cartões por instituição (individualizada e consolidada).
4.5	Apresentar gráfico com categorização dos gastos.

5.1.8.4. Módulo 4 – Gestão de Finanças Pessoais:

- Apresentar ao cliente CAIXA com consentimento de outra IF ativo, atualização em tempo real, a categorização pré-definida de gastos e receitas de suas contas e cartões de forma a fornecer graficamente o balanço financeiro mensal (receitas – despesas).

Item (Anexo I-A)	Requisitos Funcionais (conforme Anexo I-A)
5.1	A solução deve possibilitar ao usuário final o monitoramento de gastos e ferramentas orçamentárias de forma intuitiva.
5.3	A solução deve apresentar de forma gráfica ao usuário final o balanço financeiro mensal.
5.7	A solução deve enviar alertas ao usuário final, permitindo a sua configuração, principalmente relacionados a proximidade do vencimento de suas contas a pagar, cartões e operações de crédito.

5.11	A solução deve possuir integração com o CRM CAIXA para comunicação com o cliente e permitir o direcionamento para plataformas/canais de contratação de operações de crédito CAIXA, possibilitar ao usuário final a simulação de empréstimos e financiamentos do portfólio CAIXA, bem como, direcionar para o canal de contratação.
------	--

5.1.8.5. Módulo 5 – Agregador de operações de crédito:

- a) A solução apresenta as operações de crédito da CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance, em tempo real, de forma individualizada e consolidada com o valor contratado, pago e saldo devedor.

Item (Anexo I-A)	Requisitos Funcionais (conforme Anexo I-A)
3.1	A solução deve possibilitar ao usuário final agregar as diferentes operações de crédito (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, com apresentação consolidada dos valores (contratado, pago e saldo devedor) das operações e a apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de operação, por tipo de operação e instituição, de forma individualizada e consolidada.
3.2	A solução deve disponibilizar ao usuário final a lista de operações de crédito (CAIXA e de outras IFs compartilhadas via Open Finance), em tempo real, permitindo a seleção por modalidade, com apresentação consolidada das operações (valor contratado e saldo devedor) e a visualização individualizada apresentando o detalhamento (vencimento, prazo total, garantias, data de data de contratação, tarifas, taxas, encargos e custo efetivo total da operação) com a apresentação à escolha do usuário por instituição, por tipo de operação, por tipo de operação e instituição, de forma individualizada e consolidada.
5.7	A solução deve enviar alertas ao usuário final, permitindo a sua configuração, principalmente relacionados a proximidade do vencimento de suas contas a pagar, cartões e operações de crédito.

5.1.8.6. Módulo 6 – Visão Geral - Agregador de contas, crédito e cartões:

- a) A solução deve oferecer uma visão completa agregando todos os produtos e serviços compartilhados e que o cliente possui.

Item (Anexo I-A)	Requisitos Funcionais (conforme Anexo I-A)
1.1	A solução deve possibilitar ao usuário final agregar as diferentes contas de “todas as naturezas”, produtos e serviços financeiros dos clientes (CAIXA e de outras instituições compartilhadas via Open Finance)

1.3	A solução deve possibilitar ao usuário final a visualização, à escolha do usuário, por instituição, por tipo de conta, por tipo de conta e instituição, de forma individualizada e consolidada, bem como, transformar os dados transacionais brutos dos clientes em uma relação organizada dos itens, para fácil identificação das informações.
1.4	A solução deve possibilitar ao usuário final a consulta a "dashboards" que demonstrem de forma visual a situação dos produtos agregados, permitindo a customização do conteúdo e forma que o usuário irá visualizar em sua tela inicial.

5.1.8.7. Módulo 7 – Educação e planejamento financeiro

- a) Por meio de funcionalidades voltadas para aprendizagem, auxiliar os clientes a entenderem melhor como se organizar e atingir objetivos financeiros, com simulação de prazo e valor para atingir suas metas.

Item (Anexo I-A)	Requisitos Funcionais (conforme Anexo I-A)
7.1	A solução deve oferecer ao usuário final a possibilidade de configuração de objetivos financeiros/metast e o seu acompanhamento, e a simulação do valor mensal e prazo que será necessário para realizar o objetivo definido.

5.2. **Subscrição para os usuários ativos na solução**

- 5.2.1. Consiste em subscrição para o usuário utilizar a Solução, com todas as funcionalidades contratadas no mês.
- 5.2.2. Consiste em prestar todo e qualquer serviço necessário para manter a solução em produção e perfeito funcionamento, incluindo a manutenção dos módulos e o suporte funcional da ferramenta, de forma a preservar a utilização plena da solução.
- 5.2.3. Consiste ainda em reparar falhas, erros e inconsistências, solucionar incidentes em definitivo, aplicando solução de contorno quando necessário, analisar, detalhar e solucionar problemas, monitorar, prestar suporte durante testes e validação de novas versões e atualizar a solução.
- 5.2.4. Os serviços deverão ser prestados em português do Brasil e, caso seja necessário suporte em idioma diferente, a CONTRATADA deve disponibilizar técnico para intermediar a comunicação.
- 5.2.5. Toda e qualquer intervenção realizada pelas equipes da CONTRATADA e que possa causar indisponibilidade da solução, mesmo que parcial, deve ser executada somente mediante prévia notificação à CONTRATANTE, contendo informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA e a duração de tempo prevista.
- 5.2.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso nos ambientes de operação da solução para a CONTRATANTE, portanto o acesso aos ambientes deverá se dar de forma compartilhada.

- 5.2.7. A CONTRATADA deverá dispor de recursos para monitoramento de disponibilidade e desempenho da solução, que deverá funcionar 24 x 7 e ser capaz de gerar indicadores relacionados à disponibilidade, desempenho e atendimento aos níveis de serviço acordados, bem como comunicar um alerta quando a Solução estiver indisponível, ainda que parcialmente.
- 5.2.8. O serviço de sustentação compreende:
- Manter a Solução
 - Suporte funcional da ferramenta.
- 5.2.9. **Manter a Solução**
- 5.2.9.1. Consiste na execução das atividades necessárias para garantir o pleno funcionamento da Solução, incluindo operação, monitoração, manutenção, correção, atualização e evolução necessárias para seu correto funcionamento.
- 5.2.9.2. Inclui a prestação de assistência especializada aos técnicos da CONTRATANTE, orientando-os quanto ao planejamento, homologação de processos, produção, monitoração, segurança da informação, identificação e correção de problemas e incidentes, execução de eventuais alterações nas rotinas da Solução, correção e atualização tecnológica.
- 5.2.9.3. Deverá ser prestado remotamente de forma ininterrupta 24 x 7 x 365 por especialistas da CONTRATADA com notório conhecimento da Solução e serviços ofertados.
- 5.2.9.4. A CONTRATADA deverá, em conjunto com os técnicos da CONTRATANTE:
- a) Orientar e atuar no planejamento e análise do processamento da solução;
 - b) Orientar e monitorar a qualidade e níveis de serviços com vistas a propor eventuais ajustes e correções;
 - c) Orientar e resolver problemas ocorridos na solução;
 - d) Orientar e realizar a monitoração da solução e ambiente de produção, garantindo o atendimento dos níveis mínimos de serviço;
 - e) Orientar e comunicar imediatamente à CONTRATANTE os incidentes identificados;
 - f) Orientar e realizar a manutenção de rotinas de apoio aos processos em produção da solução;
 - g) Orientar e realizar a atualização dos processos de automatização de rotinas;
 - h) Orientar e realizar a atualização das rotinas de produção da solução, mantendo a documentação atualizada;
 - i) Orientar e realizar as atualizações das rotinas de recuperação, reinício de processos, fluxos produtivos e rotinas eventuais, mantendo a documentação atualizada;
 - j) Orientar e realizar a atualização das rotinas de backup e recovery de catálogos, bases de dados, tabelas, arquivos, programas e demais informações da Solução, nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, mantendo a documentação atualizada;
 - k) Propor e executar medidas para correção de quaisquer incidentes/problemas ou deficiências observadas na produção da solução;

- l) Orientar, elaborar e analisar os relatórios de desempenho da solução, com emissão de pareceres;
- m) Orientar e executar a instalação de atualizações e correções da solução;
- n) Orientar e realizar o diagnóstico de problemas e ocorrências diárias da solução;
- o) Orientar, executar e acompanhar as tarefas de suporte;
- p) Sugerir e implantar procedimentos para a Solução a fim de identificar problemas, analisar desempenho ou planejar capacidade;
- q) Orientar, planejar e executar os testes de rotinas da solução;
- r) Prestar apoio e atendimento às equipes técnicas da CONTRATANTE;
- s) Arcar com todos os custos e despesas com seus técnicos oriundos do deslocamento, passagens, estadia, alimentação, horas técnicas e outras despesas diretas e indiretas, pelo período necessário para o atendimento de serviços de sustentação, com objetivo de detectar/solucionar problemas em ambiente de produção.
- t) Manter equipe de técnicos com conhecimentos específicos e capacitados a assistir aos técnicos da CONTRATANTE quanto ao planejamento das rotinas de produção da solução.
- u) Elaborar os relatórios solicitados pela CONTRATANTE, conforme disposto no Anexo I-D Níveis de Serviço.

5.2.10 Serviço de Suporte Funcional da Ferramenta

- 5.2.10.1 O serviço de suporte funcional da ferramenta consiste no atendimento aos chamados abertos pelos usuários da CONTRATANTE para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas, inclusive nas suas configurações, parametrizações, integrações e customizações, também se aplicam na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, tratamento de problemas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento e utilização da Solução e dos seus módulos e componentes.
- 5.2.10.2 Será prestado remotamente, quando possível, e presencialmente, sempre que se fizer necessário, conforme prazos e horários de atendimento estabelecidos.
- 5.2.10.3 A definição da necessidade de prestação de serviço presencial caberá à CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA e será adotado nos casos em que a presença física for necessária para viabilizar determinado atendimento.

5.2.11 Atualização Tecnológica

- 5.2.11.1 O serviço de atualização tecnológica será prestado dentro da vigência do contrato e sem ônus para a CAIXA. Este serviço consiste no fornecimento de todas as versões, features, releases, fixes e service packs, de forma a manter a Solução permanentemente atualizada, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos serviços sem custo adicional para a CAIXA.
- 5.2.11.2 Contempla ainda, a atualização da Solução com relação às alterações dos padrões bancários e melhores práticas de mercado, normas, procedimentos operacionais e regulamentações específicas para a mitigação de riscos e

vulnerabilidade de produtos, serviços e canais, bem como das operações de clientes.

- 5.2.11.3 Novas regulações do Banco Central referentes a Open Finance deverão ser incorporadas a solução conforme prazo Legal sem custo adicional para a CAIXA.
- 5.2.11.4 As atualizações de natureza legal e regulamentar deverão ser disponibilizadas para a CAIXA em tempo hábil de serem testadas e implementadas no ambiente de produção antes do prazo inicial de vigência da nova regra, podendo a CONTRATADA ser penalizada pela não entrega da atualização da Solução em tempo hábil.
- 5.2.11.5 Os prazos definidos para repasse à CAIXA das versões, features, releases, fixes e service packs, assim como o fornecimento dos manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a sua plena utilização serão de no máximo de 10 (dez) dias corridos a partir do seu lançamento sem qualquer custo adicional para a CAIXA, com exceção das atualizações de natureza legal as quais deverão ser disponibilizadas conforme descrito no item anterior
- 5.2.11.6 Na atualização de versões, a CONTRATADA deverá garantir o apoio técnico necessário para executar a Solução com as últimas versões, sem ônus adicional para a CAIXA.
- 5.2.11.7 O fornecimento de nova versão não deverá inviabilizar os demais módulos da solução.
- 5.2.11.8 Em caso de descumprimento dos prazos de atendimento para o serviço de atualização tecnológica, a CONTRATADA estará sujeita as sanções previstas no contrato.

5.3 Serviço Técnico Especializado (sob demanda)

- 5.3.1 Os serviços técnicos especializados, consiste em qualquer alteração ou complementação no código-fonte da solução, ou desenvolvimento de novos blocos ou módulos completos de código, relativos a novas funcionalidades, relatórios, melhorias, interfaces, integrações, parametrizações e formulários e telas para atendimento de requisitos técnicos e funcionais, bem como na atualização da respectiva documentação.
- 5.3.1.1 Com o serviço técnico especializado, poderão ser incluídos novos elementos, não constantes no Anexo I-J, como requisitos e/ou integração.
- 5.3.2 As alterações por meio de customização só devem ser realizadas se mantidas as características originais da Solução e garantidas a continuidade e suporte.
- 5.3.3 Para a execução dos serviços técnicos especializados, deverão ser observados as complexidades e mensurações nos Anexo I-D Níveis de Serviço e Anexo I_B Integrações previstas na implantação da solução.
- 5.3.4 O serviço técnico especializado não poderá ser utilizado para realizar evoluções para se adaptar a legislação mandatória de evolução do ambiente de Open

Financeiro alho deste Contrato, ou demais evoluções previstas no serviço de Atualização Tecnológica

5.4 Transferência de conhecimento (sob demanda)

- 5.4.1 A Transferência de Conhecimento se constitui em obrigação contratual da CONTRATADA.
- 5.4.2 As transferências de conhecimento ocorrerão sob demanda da CAIXA, em 48 (quarenta e oito) horas de treinamento.
- 5.4.3 Cada turma de transferência poderá ser organizada com no mínimo 6 horas e poderá ter até 15 participantes a serem indicados formalmente pela CAIXA.
- 5.4.4 O escopo de cada transferência de conhecimento deverá ser aprovada previamente pela CAIXA.
- 5.4.5 A duração diária não poderá ser superior a 6 (seis) horas e deverá ter no mínimo 30 minutos de intervalo.
- 5.4.6 A execução de cada turma poderá ocorrer em dias úteis sequenciais ou em dias espaçados, a ser aprovado pela CAIXA o plano de transferência de conhecimento.
- 5.4.7 A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da solicitação da CAIXA, para executar a Transferência de Conhecimento através da(s) respectiva(s) turmas.
- 5.4.8 O descumprimento da obrigação da Transferência de Conhecimento incorrerá a CONTRATADA em multa em seu desfavor.
- 5.4.9 As transferências de conhecimento deverão ter como foco principal a demonstração prática das funcionalidades da Solução e o esclarecimento de eventuais dúvidas, sendo que, ao final das respectivas reuniões, haverá uma avaliação realizada junto aos participantes para atestar a qualidade e foco na demonstração prática das funcionalidades
- 5.4.9.1 Caso verificado, através da avaliação realizada, que a nota média atribuída à reunião de transferência de conhecimento, por parte dos empregados participantes, seja inferior a nota 7 (sete), a transferência de conhecimento deverá ser reaplicada, sem ônus financeiro a CAIXA.
- 5.4.9.2 A pauta/conteúdo programático da reunião de transferência de conhecimento deverá ser previamente proposto pela empresa CONTRATADA, apresentando além da numeração, título da ação educacional que traduza ao participante, de forma sucinta e clara, o objetivo da agenda.
- 5.4.9.3 Dentre os itens de pauta/conteúdo programático, deverão constar exercícios de fixação a serem realizados pelos participantes, de modo a assegurar a efetiva habilitação do empregado para operação da solução.

- 5.4.9.4 Também é dever da CONTRATADA a elaboração de certificados de participação nas turmas de transferência de conhecimento realizadas, identificando os empregados participantes, o conteúdo abordado e a carga horária da respectiva transferência de conhecimento.
- 5.4.9.5 No tocante aos manuais e documentações, a CONTRATADA deverá fornecer a documentação da Solução compatível, incluindo manual de utilização da solução, que deverá conter passo a passo detalhado para utilização de todas as funcionalidades disponibilizadas na ferramenta.
- 5.4.9.6 Os documentos deverão ser compatíveis com ao menos o software ADOBE READER 9.0, ou superior (formato "PDF") e entregues em até 10 (dez) dias corridos a partir da solicitação da CAIXA ou da conclusão da Etapa 2 de Execução da Ativação da Solução de Gerenciador Financeiro / Agregador de contas.
- 5.4.9.7 O material deverá ser entregue em formato digital e em português (brasileiro).
- 5.4.9.8 O manual deverá ser atualizado, a pedido da CAIXA, por motivo de adequação necessária da utilização operacional da solução por parte dos usuários da CAIXA ou por motivo de atualização da Solução.
- 5.4.9.9 As atualizações dos manuais solicitados pela CAIXA deverão ser realizadas pela CONTRATADA em prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.
- 5.4.9.10 Na impossibilidade de leitura dos arquivos no ambiente CAIXA, a CONTRATADA disponibilizará novos arquivos em até 24 (vinte e quatro) horas corridas também em formato digital.
- 5.4.9.11 A CONTRATADA fica obrigada, sempre que a CAIXA requerer, a prestar esclarecimentos sobre questões relativas à documentação pertinente à prestação dos serviços sem custos adicionais para a CAIXA.
- 5.4.9.12 A CONTRATADA deverá manter toda a documentação gerada atualizada durante toda a vigência do contrato.
- 5.4.9.13 Toda a documentação gerada pela CONTRATADA deverá ser disponibilizada para a CAIXA e passará a ser de sua propriedade.

6 REGRAS DE ATENDIMENTO

6.1 Para Subscrição para os usuários ativos na solução - Sustentação

- 6.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento (HELP DESK) para abertura e acompanhamento dos chamados de suporte funcional da ferramenta.
- 6.1.1.1 A CAIXA definirá o nível de atendimento do chamado quando da sua abertura junto à CONTRATADA.
- 6.1.1.2 A central de atendimento (HELP DESK) poderá ser acionada por meio de:
- Ligação telefônica gratuita ou local a partir de Brasília/DF;

- Mensagem de texto via WhatsApp;
 - Sítio na Internet;
 - E-mail
- 6.1.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional, software para abertura e acompanhamento de chamados de serviços, consultas técnicas, acompanhamento de atendimento remoto e informes relacionados à solução.
- 6.1.2.1 No momento da abertura do chamado, a CONTRATANTE informará à CONTRATADA, no mínimo, o seguinte:
- Nome do usuário;
 - Unidade do usuário;
 - Contato do usuário (telefone, e-mail);
 - Relato do incidente/problema/dúvida;
 - Envio de arquivos anexados com outras informações necessárias para o entendimento do chamado.
- 6.1.2.2 Na abertura do chamado, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro único para acompanhamento de cada chamado, devendo ser o mesmo para acompanhamento por telefone, WhatsApp, sítio na Internet e e-mail.
- 6.1.2.3 Caso requisitado pela CONTRATANTE, o sistema de controle de chamados da CONTRATADA deverá enviar e-mail automático comunicando a abertura, alteração e fechamento dos chamados.
- 6.1.2.4 A CONTRATADA deverá atualizar o chamado ao longo do seu atendimento, registrando todas as informações sobre as ações em andamento.
- 6.1.2.5 As informações referentes a chamados, incluindo providências e ações de resolução tomadas, devem ser armazenadas em sistema de controle de chamados da CONTRATADA, cujo acesso deve estar disponível à CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento relacionado.
- 6.1.2.6 Nesse sentido, devem ser criadas contas de acesso para os usuários indicados pela CONTRATANTE, para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato, permitindo informar intervalos de datas – dia, mês, ano.
- 6.1.3 Todos os prazos para atendimento dos chamados de sustentação começarão a ser contados de forma corrida a partir da abertura do chamado, inclusive, independentemente da forma de acionamento e só serão considerados terminados quando da aceitação da solução pela CAIXA.
- 6.1.3.1 O termo “forma corrida” indica que a contagem de tempo se dará de maneira contínua sem interrupções, exceto aquelas que sejam provocadas pela CAIXA.
- 6.1.3.2 Ao final do atendimento do chamado a CONTRATADA realizará, em conjunto com empregados da CONTRATANTE, testes para verificação dos resultados obtidos e ateste da efetividade da solução apresentada.

- 6.1.3.3 Ao término dos testes a CONTRATADA deverá deixar registrado no chamado as causas da ocorrência, as ações realizadas para a resolução, as evidências de teste, o roteiro de teste e o nome do empregado CONTRATANTE que atestou a resolução.
- 6.1.3.4 A CONTRATADA somente realizará o fechamento do chamado após o sucesso nos testes realizados em conjunto com a CONTRATANTE.
- 6.1.3.5 Os níveis de serviço descritos abaixo devem ser cumpridos no atendimento dos chamados abertos junto ao suporte técnico remoto (HELP DESK):

Nível	Descrição	Tempo de Início Atendimento	Prazo para conclusão do atendimento
1 Crítico	Sistema/Módulo/Funcionalidade indisponível ou investigação/tratamento de causa raiz para resolução de problema que não permite aos usuários a continuidade do trabalho e que gerem prejuízo aos processos sem a possibilidade de <i>workaround</i> ⁴ .	Até 1 hora	4 horas
2 Agudo	Sistema/Módulo/funcionalidade com degradação de desempenho, investigação/tratamento de causa raiz para resolução do problema que gerou a perda de desempenho, ou solicitações de intervenção manual nos processos que não permitam aos usuários a continuidade do trabalho, e que gerem prejuízos aos processos, mas que permitam <i>workaround</i> .	Até 2 horas	8 horas
3 Normal	Tratamento de solicitações de correção para problemas em geral, não envolvendo indisponibilidade ou degradação, permitindo aos usuários a continuidade do trabalho, mas que indique não conformidade, sendo a mesma de baixo impacto.	Até 4 horas	Até 5 dias úteis
4 Consulta	Tratamento de solicitações de investigação para problemas em geral não envolvendo indisponibilidade ou degradação.	Até 8 horas	Até 5 dias úteis
Solução definitiva para nível 1 e 2	Tratamento de solicitações de investigação para problemas em geral não envolvendo indisponibilidade ou degradação.	Até 1 hora	Até 5 dias úteis
Solução definitiva para nível 3 e 4	Tratamento de solicitações de investigação para problemas em geral não envolvendo indisponibilidade ou degradação.	Até 8 horas	Até 10 dias úteis

- 6.1.3.6 A CONTRATADA deve cumprir os níveis de atendimento da solução acima descritos para as solicitações de serviços em que a CAIXA obrigatoriamente formalizará suas dúvidas, inconsistências, problemas e/ou erros porventura detectados na solução.
- 6.1.3.7 A CONTRATADA se obriga a realizar a administração das solicitações de serviços com profissionais devidamente treinados.
- 6.1.3.8 Será definido um grupo de profissionais da equipe de TI de CAIXA autorizado para abrir chamados de Suporte Remoto junto à CONTRATADA.
- 6.1.3.9 A CONTRATANTE poderá solicitar a base de chamados atendidos pela CONTRATADA que deverá disponibilizar por meio de interface, ao final de cada

período de referência, para fins de apuração dos índices de chamados e demandas atendidos no prazo.

6.2 Para o Serviço Técnico Especializado

- 6.2.1 O serviço técnico especializado ocorrerá sob demanda da CONTRATANTE, durante a vigência do contrato.
- 6.2.2 Excluem-se destes serviços sob demanda, as customizações e integrações iniciais, cuja execução deve ocorrer na etapa de Ativação da solução sem custo adicional para a CONTRATANTE.
- 6.2.3 As demandas de serviço técnico especializado ocorrerão mediante chamado aberto pela CONTRATANTE.
- 6.2.4 Após a abertura do chamado, a CONTRATADA deverá buscar o devido entendimento da demanda e iniciar as ações necessárias para o atendimento.
- 6.2.5 A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um plano de execução do serviço em até 2 dias úteis a partir da abertura do chamado contendo a relação dos profissionais responsáveis, o escopo, produtos entregues e os prazos para finalização do serviço, observando o prazo máximo estabelecido pela CONTRATANTE.
- 6.2.6 O plano deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
- Descrição detalhada da demanda.
 - Solução proposta pela CONTRATADA para implementação da demanda.
 - Orçamento detalhado dos serviços da CONTRATADA que serão usados para atendimento à demanda.
 - Prazo para entrega da demanda em perfeita operação, testada e documentada, conforme padrões de documentação da Caixa.
 - Descrição detalhada de restrições, dependências e quaisquer informações relevantes acerca do plano proposto.
- 6.2.7 O plano será submetido à análise da CONTRATANTE e os trabalhos terão início após a aprovação do plano pela CONTRATANTE.
- 6.2.8 A CONTRATADA deverá finalizar o serviço no prazo acordado e o não cumprimento ensejará a aplicação das penalidades previstas no contrato.
- 6.2.9 O atendimento será considerado concluído somente após a homologação da CONTRATANTE, momento em que será atestado seu correto funcionamento e atendimento completo ao chamado.
- 6.2.10 As demandas entregues com baixa qualidade ou defeito que se apresente até 72 horas após implantação serão devolvidas para ajuste e terão prazo de entrega reaberto até a implementação final com o nível de qualidade e requisitos aceitos pela CONTRATANTE.

- 6.2.11 Caberá à CONTRATANTE abonar atrasos não imputáveis a CONTRATADA nas situações em que houver pendências por parte da CONTRATANTE de definições ou insumos necessários ao atendimento da demanda, desde que comprovada a impossibilidade da CONTRATADA em prosseguir com qualquer uma das fases da demanda em voga.
- 6.2.12 Serão considerados para fins de abono somente os casos comunicados formalmente à CONTRATANTE e de forma imediata sempre que identificados pela CONTRATADA, em que a CONTRATANTE, de igual modo, deverá dar aceite formal a situação exposta e renegociar o prazo de atendimento, se assim for devido, mediante justificativa apresentada.
- 6.2.13 Não serão aceitas pela CONTRATANTE como justificativa para abono de atraso e/ou renegociação de prazo, impeditivos que a CONTRATADA apresente como falta de insumo, definições de escopo, especificações que já sejam de conhecimento prévio da CONTRATADA pela execução das atividades de serviço, operação e sustentação, sob sua responsabilidade.
- 6.2.14 O pagamento dos serviços será realizado conforme disposto abaixo:
- 6.2.14.1 Após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, após a efetiva comprovação e aceite da CAIXA, mediante a apresentação da nota fiscal/fatura, com o respectivo ateste da área destinatária do serviço mediante crédito em conta corrente mantida pela contratada, obrigatoriamente em agência da CAIXA.
- 6.2.14.2 As Notas Fiscais Faturas devem ser entregues nas respectivas unidades gestoras de faturamento responsáveis pelo ateste das faturas.
- 6.2.14.3 A CAIXA não arcará com custos relacionados aos deslocamentos de profissionais da CONTRATADA, mesmo que estes deslocamentos estejam vinculados às atividades necessárias à execução do serviço.

7 FORMA DE PAGAMENTO

- 7.1 A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, 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.
- 7.2 O pagamento dos serviços de Ativação da Solução e de sustentação serão remunerados, conforme a quantidade de módulos implantados em Produção Conforme a tabela abaixo:

Módulo	% Remuneração	Prazo Estimado
Módulo 1 – Agregador de contas – Saldos e gestão de consentimentos OpF	30%	4º Mês

Módulo 2 – Agregador de contas – extratos	20%	5º Mês
Módulo 3 – Agregador de cartões de crédito	10%	5º Mês
Módulo 4 – Gestão de Finanças Pessoais	10%	6º Mês
Módulo 5 – Agregador de operações de crédito	10%	6º Mês
Módulo 6 – Visão Geral - Agregador de contas, crédito e cartões	10%	6º Mês
Módulo 7 – Educação e planejamento financeiro	10%	6º Mês

- 7.2.1 Ou seja, caso somente esteja validado em produção o módulo 1 a contratada terá o direito a receber 30% do valor previsto para o serviço de Ativação da solução e 30% do valor da parcela de Sustentação prevista.
- 7.2.2 Exemplo: Após a validação do módulo 2 ele receberá 20% do serviço de Ativação da Solução e a parcela de Sustentação passará a ser de 50%, sendo 30% do módulo 1 e 20% do módulo 2.
- 7.2.3 Caso, todos os módulos sejam entregues e validados no mesmo mês a Contratada fará jus a receber o valor integral do serviço de Ativação e da parcela de Sustentação.
- 7.3 A Subscrição da solução deverá ser paga mensalmente conforme a faixa de usuários ativos na plataforma conforme quadro abaixo:

Faixas escalonadas de faturamento do uso das subscrições ativas
Faixas escalonadas de uso
até 1.000.000 de usuários
de 1.000.001 até 5.000.000 usuários
+ de 5.000.000 de usuários

- 7.3.1 As cobranças serão efetuadas apenas na faixa que se enquadra o uso, não havendo acumulação.
- 7.3.2 Exemplo: caso no mês de referência foram validados os módulos 1 e 2 e se tenha 750 mil (setecentos e cinquenta mil) usuários ativos deverão ser pagos a Contratada 50% do valor referente a Faixa enquadrada.
- 7.3.3 Para efeito de pagamento, os desembolsos seguirão o seguinte cronograma:

GRUPO	DESCRIÇÃO	QTDE	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
GRUPO 1	Ativação (setup)	1	R\$ XXX	R\$ XXX
	Subscrição para os usuários ativos na solução	Até 57 parcelas mensais,	R\$ XXX	R\$ XXX

		conforme a volumetria utilizada		
GRUPO 2	Serviço Técnico Especializado (sob demanda)	8.448 Horas	R\$ XXX	R\$ XXX
	Transferência de Conhecimento (sob demanda)	48 Horas	R\$ XXX	R\$ XXX
VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO				R\$ XXX

- 7.4 Pelo direito à sustentação, o pagamento será feito mensalmente, a partir do mês seguinte ao término da ativação do 1º módulo da solução no ambiente produtivo até o fim do contrato.
- 7.4.1 O Valor da parcela de sustentação será revisto após a validação de novos módulos em Ambiente Produtivo pela Caixa, conforme detalhado no item 7.2 do presente Anexo.
- 7.4.2 A eventual prorrogação da Ativação da Solução implicará na redução proporcional do número de parcelas fixas mensais a serem remuneradas à CONTRATADA, mantendo-se inalterado o valor de cada parcela mensal.
- 7.4.3 Fazem parte da ativação da Solução em Nuvem da Contratada todas as integrações previstas no Anexo I-B Integrações Previstas na Implantação da Solução.
- 7.5 Caso seja prorrogada a implantação dos módulos previstos implicará na redução proporcional do valor das parcelas fixas a serem remuneradas à CONTRATADA, mantendo-se inalterado a quantidade de parcelas a serem remuneradas, não sendo devido qualquer pagamento retroativo após a implantação do módulo.
- 7.6 Após a implantação da solução, o baseline mínimo de utilização da subscrição será de 200.000 usuários ativos para faturamento.
- 7.7 Não há obrigatoriedade de consumo, pela CAIXA, dos serviços sob demanda, quais sejam, Serviço Técnico Especializado e Transferência de Conhecimento.
- 7.8 Não será permitida a cobrança:
- Retroativa de valores referentes aos serviços de suporte técnico e de atualização de versões;
 - De valores relativos a serviço de correção de erros, inclusive retroativos;
 - De taxa específica para o restabelecimento dos serviços agregados.

- 7.8.1 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.

8 HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1 A prestação dos serviços se dará, conforme disposto na tabela:

Objeto	Serviços	Regime de atendimento
Solução de Gerenciador Financeiro / Agregador de contas	Solução	Implantação 8 x 5 Disponibilidade 24 x 7
	Subscrição	24 x 7
	Serviço Técnico Especializado (sob demanda)	8 x 5
	Transferência de Conhecimento (sob demanda)	8 x 5

- 8.2 A solução deverá estar disponível no regime de 24 x 7 com o devido suporte/monitoramento.

9 NÍVEL DE SERVIÇO

- 9.1 Os níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados.
- 9.2 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.
- 9.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial, constando os indicadores/metade níveis de serviços alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 9.4 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.

- 9.4.1 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 Níveis de Serviço.
- 9.5 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.
- 9.6 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.
- 9.7 Indicadores de Desempenho
- 9.7.1 Os indicadores de desempenho constam do Anexo I-D Níveis de Serviço.

10 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 10.1 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 combinações aplicáveis:
- Multa;
 - Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- 10.2 A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:
- a) Será cobrada MULTA pelo descumprimento injustificado das obrigações detalhadas na Cláusula Segunda - Das Obrigações da Contratada, nas situações e formas abaixo:

Item	Descumprimento	Sanção
I	Não observar as obrigações de natureza operacional, previstas no Item 2.1 Obrigações de natureza operacional	Multa de 0,5 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência.
II	Não observar as obrigações de natureza técnica, previstas no Item 2.2 Obrigações de natureza técnica	Multa de 0,4 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência

III	Não observar as obrigações de natureza administrativa, previstas no Item 2.3 Obrigações de natureza administrativa	Multa de 0,3 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência
-----	--	--

- 10.3 Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos/acordados para o Serviço Ativação da Solução, a CONTRATADA estará sujeita a multa de 0,2% (por cento) do valor total do módulo em atraso do Serviço Ativação da Solução, para cada dia até o 30º (trigésimo) dia de atraso.
- 10.3.1 A partir da 31º (trigésimo primeiro) dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento), sobre o valor total do módulo em atraso do Serviço Ativação da Solução, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- 10.4 Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos/acordados para o Serviço Técnico Especializado, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor total do serviço, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.
- 10.4.1 A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor total do Serviço Técnico Especializado, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- 10.5 Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para o Serviço de Transferência de Conhecimento, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor total do Serviço de Transferência de Conhecimento, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.
- 10.5.1 A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor total do Serviço de Transferência de Conhecimento, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- 10.6 Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para o serviço de Subscrição para os usuários ativos na solução, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.
- 10.6.1 A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- 10.7 Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para a Transição Contratual, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.

- 10.7.1 A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- 10.8 A MULTA por inexecução contratual poderá ser cobrada nas seguintes situações:
- 10.8.1 Interrupção da execução do contrato, sem prévia autorização da CAIXA, sendo a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do faturamento do mês da ocorrência.
- 10.8.2 O total inadimplemento de nível de serviço contratado por culpa exclusiva da CONTRATADA em prazo superior a 30 dias de atraso implicará na aplicação de multa compensatória equivalente a 10% do valor do serviço em questão, sem detrimento da cobrança de ressarcimento suplementar caso o prejuízo causado seja superior ao valor da multa.
- 10.9 As multas estarão limitadas a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.
- 10.9.1 As multas serão descontadas da garantia do valor do documento fiscal e, se não for suficiente, será cobrada diretamente da CONTRATADA judicialmente.
- 11 RESCISÃO CONTRATUAL**
- 11.1 Pela inexecução parcial ou execução insatisfatória de suas obrigações (conduta e procedimentos), pela recusa ou atraso injustificado no atendimento dos serviços de implantação, implementação, infraestrutura de nuvem pública, suporte funcional, sustentação, técnico especializado, integração, atualização tecnológica e transferência de conhecimento ou pelo não atendimento do indicador de qualidade do serviço, a empresa será notificada. Em caso de reincidência na aplicação da NOTIFICAÇÃO no período de 2 (dois) meses consecutivos a CONTRATANTE poderá demandar a CONTRATADA a apresentar Plano de Melhoria para solução definitiva das faltas cometidas.
- 11.2 Mantidos os motivos que justificaram as notificações considerar-se-á constatada a execução insatisfatória do Plano de Melhoria, a CONTRATADA estará sujeita à multa sobre o valor do(s) serviço(s) contemplados no curso da execução do referido plano, conforme previsto no item 10. Complementarmente, a seu critério, a CAIXA poderá promover a rescisão antecipada do CONTRATO, ressaltado o seu direito à indenização pelos prejuízos dela decorrente.

ANEXO I-D
NÍVEIS DE SERVIÇO**1. CONDIÇÕES GERAIS**

- 1.1. As métricas descritas neste documento serão utilizadas para aferição da efetividade e qualidade da **Solução de Gerenciador Financeiro/Agregador de contas** e dos serviços contratados, assim como a eficácia e eficiência da CONTRATADA na prestação dos serviços.
- 1.2. As situações que venham impedir ou prejudicar o alcance das metas estabelecidas neste documento deverão ser relatadas, registrando-se as ações de melhoria necessárias, que servirão de insumo para elaboração de um Plano de Melhoria pela CONTRATADA, o qual deverá ser submetido à CONTRATANTE para aprovação e acompanhamento.
- 1.3. O valor do pagamento mensal será proporcional à eficiência dos serviços, considerando-se o resultado do INDICADOR DE QUALIDADE O SERVIÇO e a respectiva aplicação dos fatores de ajuste.
- 1.4. Todas as regras de execução relacionadas às métricas de qualidade aqui descritas estão dispostas no Anexo_I_C_Execução_dos_serviços.

2. INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO

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

2.2. **Meta:** Mínimo de 97,0%

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

IC: Índice de comunicação de incidentes à CONTRATANTE

IE: Índice de relatórios entregues no prazo

IP: Índice de demandas entregues no prazo

$$\text{IQS} = (5 \times \text{ID} + 2 \times \text{IA} + 1 \times \text{IR} + 0,5 \times \text{IC} + 0,5 \times \text{IE} + 2 \times \text{IP}) / 11$$

- 2.4. O valor do pagamento mensal correspondente aos **Serviços para o Ambiente Tecnológico em Nuvem e 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:

Fator de Nível de Serviço	
IQS (%)	Fator de Ajuste
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

3. MÉTRICAS DE AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

3.1 Disponibilidade

- **Propósito:** Aferir a disponibilidade dos serviços.
- **Meta:** Mínimo de 99,5% de disponibilidade
- **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

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

- 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.
- 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.

3.2 Chamados atendidos no prazo

- **Propósito:** Garantir o cumprimento dos prazos de atendimento de suporte funcional da ferramenta.
- **Meta:** Mínimo de 95% dos chamados de suporte funcional da ferramenta atendidos no prazo
- **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.

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

- 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	Severidade 1 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
	Severidade 2 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
	Severidade 3 Solução está parada ou fora de funcionamento. O problema pode ser contornado. Impactos operacionais moderados a pequenos. Impacto moderado aos usuários.	dias úteis de 07h00 às 22h00	2 horas	12 horas

3.3. Reabertura de chamados

- Propósito:** Garantir efetividade dos atendimentos de suporte funcional da ferramenta.
- Meta:** Mínimo de 95% dos chamados de suporte funcional da ferramenta sem reabertura.
- 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.

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

3.4. Comunicação de incidentes

- **Propósito:** Garantir tempestividade na comunicação dos incidentes com Severidade 1 ou Severidade 2.
- **Meta:** Mínimo de 90% dos incidentes com Severidade 1 ou Severidade 2 comunicados à CONTRATANTE em até 10 minutos.
- **Cálculo:**

IC: Índice de comunicação de incidentes à CONTRATANTE

ICP: Quantidade de incidentes com Severidade 1 ou Severidade 2 comunicados à CONTRATANTE em até 10 minutos, no período de referência

IP: Quantidade de incidentes com Severidade 1 ou Severidade 2 identificados no período de referência

$$IC = \frac{ICP}{IP} \times 100$$

- Em até 10 minutos após sua identificação, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE todo incidente com Severidade 1 ou Severidade 2 identificados pela CONTRATADA, parceiros ou usuários Solução.
- A comunicação inicial deverá ser realizada ainda que não se tenha o diagnóstico da situação e visão completa dos impactos.
- Após a primeira comunicação à CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá manter rotina de comunicação a cada 30 minutos, informando o diagnóstico do incidente e ações em andamento, até a resolução.
- A comunicação se dará por telefone, *WhatsApp*, ou qualquer outra forma de comunicação instantânea, devendo posteriormente a CONTRATADA formalizar relatório complementar sobre a ocorrência.

3.5. Entrega de relatórios no prazo

- **Propósito:** Garantir tempestividade e efetividade nas análises realizadas pela equipe da CONTRATANTE, tanto para aspectos gerenciais, financeiros, técnicos e de qualidade.
- **Meta:** 95% dos relatórios entregues no prazo
- **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

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

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

- 3.5..1. O formato, periodicidade e data de entrega dos relatórios serão acordados previamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 3.5..2. Relatórios entregues fora do prazo ou não aceitos pela CONTRATANTE penalizarão o indicador.
- 3.5..3. Caso necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar que os relatórios sejam entregues e apresentados pela CONTRATADA em reunião previamente agendada.

3.6. Entrega de demandas no prazo

- **Propósito:** Garantir que as entregas de demandas de Serviço Técnico Especializado sejam entregues no prazo estabelecido
- **Meta:** Mínimo de 95% das demandas entregues no prazo.
- **Métrica:**

IDE: Índice de demandas de Serviço Técnico Especializado entregues no prazo

DEP: Quantidade de demandas de Serviço Técnico Especializado entregues no prazo no período de referência

DE: Quantidade de demandas de Serviço Técnico Especializado entregues no período de referência

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

- 3.7. 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
- 3.8. 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 uma resolução paliativa.
- 3.9. Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo que venha a impactar a disponibilidade da solução deve ser executada somente mediante comunicação prévia a CAIXA, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA
- 3.10. Ao final de cada atendimento e resolução de 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.
- 3.11. 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.

- 3.12. 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.
- 3.13. 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/ no mês e o total acumulado até a apresentação do relatório.

4. Revisão do ANMS

- 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-E**VOLUMETRIA ESPERADA****1. QUANTIDADE DE USUÁRIOS**

1.1 Estima-se a seguinte volumetria de usuários ativos durante a vigência:

Perfil	Quantidade
Total de usuários da Solução Gerenciador Financeiro/Agregador de contas ao longo da vigência do contrato	Até 9.839.257
Quantidade de subscrições acumuladas mês a mês ao final do contrato	Até 84.992.969
Expectativa de usuários no 1º mês após ativação da solução	662.685
Baseline mínima após ativação da solução	200.000
Quantidade média de usuários ativos estimados por mês.	4.047.284
Empregados CAIXA com perfil de acesso interno de gestão na solução	Até 200

1.1.1. A previsão de utilização das subscrições ao longo da vigência segue abaixo, sabendo-se que não se trata de garantia de faturamento e que pode variar durante a execução do contrato.

Utilização Estimada do Contrato (não se traduz em garantia de pagamento)		Quantidade estimada de Subscrições/Usuários	Quantidade estimada acumulada mês a mês em cada período
4º ao 12º mês de contrato	1º ano	2.241.384	11.533.230
13º ao 24º mês de contrato	2º ano	9.839.257	73.459.739
Total de Subscrições/Acumulado		12.080.641	84.992.969

1.1.2. O início de utilização e pagamentos do uso das subscrições se dará somente após a implantação funcional do Módulo 1 – Agregador de contas e serão pagas proporcionalmente conforme previsto no item 7 – Formas de Pagamento, do Anexo I-C EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

1.2 A Solução deverá ter capacidade para atender no mínimo 10% do volume de usuários ativos de forma simultânea.

1.3 A solução não deverá impor limites de usuários máximos por mês e deverá ser resiliente a qualquer escalonamento de usuários.

ANEXO I-F**REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES DE NUVEM****1. REQUISITOS DE NUVEM**

- 1.1. A CAIXA entende como PROVEDOR DE SERVIÇOS EM NUVEM, as empresas que disponibilizam serviços em nuvem pública ou privada sob demanda em hiperescala. A hiperescala é a capacidade de uma arquitetura ser dimensionada de forma adequada conforme a demanda é aumentada e adicionada ao serviço.
- 1.2. Os serviços em nuvem consistem em infraestrutura como Serviço (IaaS), plataforma como Serviço (PaaS) e Software como Serviço (SaaS).
- 1.3. O PROVEDOR deverá fornecer os serviços de computação em nuvem em aderência seguintes princípios elencados pelo NIST:
- 1) Auto-provisionamento sob demanda (“on-demand self-service”): o consumidor pode ter a iniciativa de provisionar recursos na nuvem, e ajustá-los de acordo com as suas necessidades ao decorrer do tempo, de maneira automática, sem a necessidade de interação com cada provedor de serviços.
 - 2) Acesso amplo pela rede (“broad network access”): os recursos da nuvem estão disponíveis para acesso pela rede por diferentes dispositivos (tais como: estações de trabalho, tablets e smartphones) através de mecanismos padrões.
 - 3) Compartilhamento através de pool de recursos (“resource pooling”): Os recursos computacionais do provedor são agrupados para servir a múltiplos consumidores (modelo multi-tenant), com recursos físicos e virtuais sendo alocados e realocados dinamicamente, de acordo com a demanda dos seus consumidores. Há uma ideia geral de independência de localização, uma vez que o cliente geralmente não possui controle ou conhecimento sobre a localização exata dos recursos providos. No entanto, é possível especificar este local em um nível mais alto de abstração (por exemplo: país, estado ou data center). Os serviços são concebidos como um padrão, com a finalidade de atender à demanda de vários consumidores de maneira compartilhada, não sendo focados em necessidades customizadas de um único consumidor.
 - 4) Rápida elasticidade: os recursos podem ser elasticamente provisionados e liberados, e, em alguns casos, de maneira automática, adaptando-se à demanda. Do ponto de vista do consumidor, os recursos disponíveis para provisionamento parecem ser ilimitados, podendo ser alocados a qualquer hora e em qualquer volume.
 - 5) Serviços medidos por utilização (“measured service”): os serviços de computação em nuvem automaticamente controlam e otimizam a utilização de recursos, através de mecanismos de medição utilizados em nível de abstração associado ao tipo de serviço utilizado (por exemplo: armazenamento, processamento, largura de banda, e contas de usuário ativas). A utilização dos recursos pode ser monitorada, controlada e reportada, fornecendo transparência

tanto para provedores como para consumidores. Portanto, a precificação, se houver, será balizada pelo uso dos serviços.”

- 1.4. Os requisitos deste capítulo se aplicam às empresas que prestarão serviços em nuvem para a CAIXA, ou que irão manter a estrutura de atendimento para a CAIXA em nuvem pública, incluindo o armazenamento de arquivos corporativos que tenham relação com o trabalho desempenhado na CAIXA. As empresas Contratadas para prestação de serviços em nuvem também devem observar os controles relatados nos demais capítulos deste documento.
- 1.5. Os serviços em nuvem do tipo SaaS poderão ser provenientes tanto do marketplace ou do catálogo de serviços do provedor de nuvem, oriundos de um contrato de Multinuvem e fornecidos pelo provedor; quanto serviços de SaaS contratados a parte e provenientes de contratos específicos com a empresa fornecedora da solução.

2. Gestão de Identidade e Controle de Acessos

- 2.1. 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.
- 2.2. A Contratada deve manter rígido controle de acesso de seus colaboradores baseado nas informações de contratação, dispensa e controle de ausências (férias, licenças, atestados, admissão, demissão etc.) impedindo o acesso ao ambiente computacional, local ou remoto, quando o colaborador não estiver em pleno exercício de suas atividades.
- 2.3. A Contratada deve utilizar mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas.
- 2.4. 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.
- 2.5. A Contratada deve dispor de mecanismo de garantia de identidade, o qual deve ser realizado previamente à execução das requisições dos usuários.
- 2.6. 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.
- 2.7. As contas do usuário devem ser criadas e configuradas pelo administrador de segurança do usuário.
- 2.8. Os controles de acesso em nível de aplicativo devem fazer uso da identidade autenticada do usuário, conforme estabelecido no login.

- 2.9. A Contratada deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para seus usuários.
- 2.10. A Contratada deve permitir que somente os usuários por ela autorizados tenham acesso aos recursos, em conformidade aos respectivos perfis de uso.
- 2.11. 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.
- 2.12. 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.
- 2.13. A Contratada deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.
- 2.14. A Contratada deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.
- 2.15. 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.
- 2.16. 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.
- 2.17. A Contratada deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.
- 2.18. 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.
- 2.19. 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.
- 2.20. 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.
- 2.21. A Contratada deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.
- 2.22. 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.

- 2.23. 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;
 - O endereço lógico do equipamento de origem do tipo do evento.
- 2.24. A Contratada deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.
- 2.25. 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.
- 2.26. Devem ser observadas as boas práticas de segregação e diferenciação entre ambientes de não produção e produtivo, estabelecendo-se acessos pertinentes para cada etapa do ciclo de desenvolvimento/manutenção e alinhado com o princípio do privilégio mínimo.
- 2.27. A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo-real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.
- 2.28. 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.
- 2.29. 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 na seção 2.4.
- 2.30. 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.

3. Controles Criptográficos

- 3.1. Os requisitos apresentados nesta seção devem ser obedecidos pela Contratada ou, caso os dados estejam sendo armazenados ou processados no ambiente do Provedor de Serviço em Nuvem, pelo Provedor. Neste último caso, a Contratada deverá comprovar por relatório de auditoria (Due Dilligence Remoto) que o armazenamento/processamento dos dados ocorre somente em ambiente de

nuvem e o Provedor deve atender, além dos requisitos a seguir, as regras descritas no item 6 deste Guia.

- 3.2. A Contratada 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.
- 3.3. 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.
- 3.4. A Contratada deve utilizar algoritmos, tamanhos de chave e prazos de validade de chaves aprovados pelo NIST.
- 3.5. A Contratada deve gerar, controlar e distribuir chaves criptográficas simétricas e assimétricas usando processos e tecnologias de gerenciamento de chaves aprovados pelo NIST.
- 3.6. A Contratada deve fazer a geração e a renovação de certificados digitais expostos na Internet junto a autoridades certificadoras reconhecidas internacionalmente, cujas raízes de cadeias utilizadas na emissão dos certificados digitais façam parte do repositório de cadeias confiáveis dos principais navegadores e versões de sistemas operacionais, como: iOS 7 e superiores; Android 4 e superiores; Microsoft Edge 12 e superiores; Mozilla Firefox 45 e superiores; Google Chrome 49 e superiores; Apple Safari 8 e superiores; Linux Ubuntu 14 e superiores; Linux Mint 15 e superiores; MAC OS X 10.10 e superiores; e Windows 7 e superiores.
- 3.7. A Autoridade Certificadora deve possuir o selo Web Trust dentro do prazo de validade e a certificação Web Trust deve estar de acordo com, no mínimo, os Princípios e Critérios para Autoridades Certificadoras – versão 2.2.1, disponível em <https://www.cpacanada.ca/-/media/site/operational/ms-member-services/docs/webtrust/wt100awebtrust-for-ca-221-110120-finalaoda.pdf?la=en&hash=0FDB6C541E7A61976625B9EAC55474D260A7E6FD> para todas as raízes de cadeias utilizadas na emissão dos certificados digitais.
- 3.8. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota “A” nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).
- 3.9. As chaves criptográficas geradas pela Contratada devem ser utilizadas com a finalidade exclusiva de atender às necessidades do objeto contratado.
- 3.10. Caso haja a necessidade do compartilhamento de chaves simétricas entre a CAIXA e a Contratada, essas chaves devem ser geradas pela CAIXA e levadas para o ambiente da Contratada, onde devem ser armazenadas por meio de soluções FIPS 140-2 nível 3, sem possibilidade de exportação das chaves. Nesse caso, a Contratada deve prover meios que permitam a inserção das chaves da CAIXA no seu ambiente de forma segura, sem a necessidade de manipulação de chaves em um único componente em texto-claro.

- 3.11. No caso de utilização de um Provedor de Serviços em Nuvem, as certificações FIPS exigidas estão descritas na seção 6.
- 3.12. A Contratada deve permitir a criptografia de dados em repouso, considerando volumes (por exemplo: a criptografia de um disco inteiro) e estruturas de dados específicas (por exemplo: arquivos ou registros específicos de uma tabela de banco de dados).
- 3.13. A Contratada deve prover a criptografia de dados em repouso utilizando, no mínimo, algoritmo AES com chaves de 128 bits.
- 3.14. A Contratada 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.
- 3.15. A Contratada deve permitir visualizar ou gerar relatório, a critério da CAIXA, de tentativas malsucedidas de acesso por usuários sem permissão para decifrar os dados.
- 3.16. A Contratada deve permitir que dados criptografados e chaves de criptografia sejam armazenadas e protegidas em hosts separados e protegidos por várias camadas de proteção.
- 3.17. A Contratada deve permitir a auditoria da segurança de chaves criptográficas.
- 3.18. A Contratada deve possibilitar comunicação criptografada e protegida para a transferência de dados por meio do TLS 1.3, ou, quando não for suportado, 1.2.
- 3.19. A Contratada deve possuir a capacidade de configuração das cifras criptográficas e das versões de TLS utilizadas pela CAIXA, suportando, no mínimo, TLS 1.2 e 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
- 3.20. Os parâmetros TLS Renegotiation e TLS Resumption devem estar desabilitados.
- 3.21. Quando da necessidade de validação do cliente por meio de certificado digital – numa conexão mTLS, por exemplo – a Contratada deve fazer todas as validações previstas no método X509_verify_cert, existente na estrutura do Openssl.
- 3.22. O certificado de cliente só deve ser aceito se o método X509_verify_cert retornar OK para todas as validações previstas.

4. CONTROLE DE ACESSO AO AMBIENTE DE NUVEM

- 4.1. 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.
- 4.2. Como apresentado no item 2.4, quando a autenticação for provida pela Contratada ou pelo Provedor de Serviços em Nuvem, deverá ser realizada autenticação por múltiplos fatores para o acesso dos empregados da CAIXA, que precisem acessar os recursos em nuvem.
- 4.3. 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 do Provedor de Serviços em Nuvem.
- 4.4. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que somente os usuários autorizados pela CAIXA tenham acesso aos recursos em conformidade aos respectivos perfis de uso.
- 4.5. Os acessos administrativos aos recursos do Provedor de Serviços em Nuvem, nos tenants que atendam à CAIXA, deverão ser feitos através de rede privada, tanto para empregados CAIXA quanto para representantes do Provedor.

5. REQUISITOS DE AUTORIZAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PELO BACEN

- 5.1. A Contratada deve garantir que a prestação dos serviços não causará prejuízo ao funcionamento regular da CAIXA nem embaraço à atuação da 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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;
- 5.4. Esta mesma Contratada deve assegurar que os dados da CAIXA processados e armazenados na Contratada são de propriedade exclusiva da CAIXA.
- 5.5. 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.

- 5.6. A Contratada deve assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processadas e/ou armazenadas em nuvem.
- 5.7. 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.
- 5.8. A Contratada deve assegurar à CAIXA, acesso a toda documentação comprobatória, em nome do provedor, que esclareça a Região/Zona de Disponibilidade escolhidos pela CAIXA para hospedagem de seus recursos.
- 5.9. 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.
- 5.10. 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.
- 5.11. 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:
- 5.12. 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;
- 5.13. 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 3.2 por parte da 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.

6. PROTEÇÃO DOS DADOS ARMAZENADOS EM NUVEM

- 6.1. Além dos requisitos descritos na seção 3, a Contratada também deve permitir trabalhar com chaves simétricas e assimétricas geradas e armazenadas pela CAIXA. Para tanto, ela deve prover meios que permitam o envio das chaves da CAIXA para o seu ambiente de forma segura, sem a necessidade de manipulação de chaves em um único componente em texto-claro.

- 6.2. Caberá à CAIXA decidir quem fará a geração e a gestão de cada chave: se a própria CAIXA ou a Contratada.
- 6.3. Caso a CAIXA decida fazer a geração de chaves assimétricas, ela definirá a Autoridade Certificadora que será utilizada na emissão dos certificados digitais e fornecerá a cadeia certificadora para a Contratada sempre que necessário. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota “A” nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).
- 6.4. O modelo Third Party Certificates pode ser oferecido para o caso de certificados digitais utilizados no estabelecimento de conexões TLS. Nesse caso específico, as chaves devem ficar armazenadas exclusivamente em repositórios de chaves da Contratada e esta deve emitir o CSR (Certificate Signing Request) e enviá-lo para a CAIXA, que providenciará a emissão dos certificados digitais correspondentes. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota “A” nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).
- 6.5. 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 envolvidas.
- 6.6. Quando se tratar de contratação no modelo IaaS, exige-se a certificação FIPS 140-2 nível 3.
- 6.7. Quando se tratar de contratação no modelo PaaS ou SaaS, exige-se a certificação FIPS 140-2 nível 2.
- 6.8. 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.
- 6.9. 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.
- 6.10. 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.
- 6.11. 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.
- 6.12. 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.

7. MONITORAÇÃO DOS DADOS TRATADOS EM NUVEM

- 7.1. 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.
- 7.2. A trilha de auditoria deve conter, minimamente, itens descritos no item 2 deste documento.
- 7.3. O Provedor de Serviço em Nuvem, deve dispor de recurso que permita o gerenciamento centralizado de eventos e envio para a CAIXA, sempre que solicitado, de logs/informações de trilha.
- 7.4. Os registros do Provedor de Serviço em Nuvem deverão incluir ainda todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, no ambiente do mesmo, pelo período 5 (cinco) anos.

8. SEGURANÇA DO TRÁFEGO DE DADOS COM A NUVEM

- 8.1. A comunicação entre a CAIXA e a Contratada deve suportar criptografia TLS, com autenticação mútua, na versão 1.3.
- 8.2. Caso a aplicação não suporte TLS 1.3, será admitida a compatibilidade para TLS 1.2.
- 8.3. A necessidade de TLS também se aplica a qualquer comunicação entre a Contratada e o Provedor de Serviços em Nuvem ou entre a CAIXA e o Provedor de Serviços em Nuvem, para todos os casos em que a Contratada e o Provedor forem entidades distintas.
- 8.4. O 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.
- 8.5. O Provedor de Serviços em Nuvem não deverá ter permissão de uso ou acesso direto ao ambiente de autenticação da CAIXA.
- 8.6. Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pela CAIXA, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro, com pelo menos uma cópia atualizada de segurança também no Brasil.

9. OUTROS CONTROLES DE SEGURANÇA NO AMBIENTE DA CONTRATADA DO SERVIÇO DE NUVEM

- 9.1. 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.

10. EVIDÊNCIAS DE CONFORMIDADE E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PARA A FISCALIZAÇÃO DO FORNECEDOR

- 10.1. Com a existência de vários controles de segurança, muitos deles de caráter técnico, torna-se necessário que as áreas gestoras de Segurança da Informação, Segurança Cibernética, Arquitetura de TI e Risco de TI definam os procedimentos adequados de como realizar e registrar a fiscalização.
- 10.2. A seguir são definidas as formas de validação dos requisitos de segurança cibernética listados neste Guia e a etapa do ciclo de vida do fornecedor em que elas devem ser aplicadas. Trata-se de uma série de certificações reconhecidas no mercado, aplicáveis a fornecedores de solução em nuvem.
- 10.3. Para serviços de nuvem, caso a Contratada pela CAIXA e o Provedor de Serviços em Nuvem sejam empresas diferentes, a referida Contratada terá a responsabilidade de obter as documentações exigidas do Provedor, para apresentação à CAIXA.
- 10.4. Os documentos exigidos devem ter a sua primeira versão entregue antes da assinatura do contrato, e devem ser reiterados de acordo com a vigência indicada nos quadros abaixo. O Due Diligence presencial é facultativo e será feito a critério da CAIXA.
- 10.5. Caso o prazo de validade da certificação ainda esteja vigente com relação à última apresentação, não é necessária uma nova apresentação.

REQUISITOS	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	FORMA DE CONTROLE	VIGÊNCIA
Due Diligence Presencial	Sempre que a CAIXA julgar necessário, poderá realizar visitas in-loco às zonas de disponibilidade da Contratada para verificar os requisitos de segurança do presente Guia	A CAIXA, por iniciativa própria, fará due diligence presencial em função de discrepâncias identificadas em relatórios de auditoria entregues ou dúvidas onde apenas a documentação não seja suficiente.	A visita poderá ser realizada por equipe própria da CAIXA ou empresa designada pela CAIXA	SOB DEMANDA

Due Diligence Remoto	Constatar que os processos determinados pela CAIXA estão sendo seguidos, conforme descrição do Guia	<p>Conjunto de documentos listados na seção 5, combinados com qualquer outro que se faça necessário para comprovar atendimento dos requisitos do Guia.</p> <p>Quando não comprovados por certificação, os itens exigidos no Guia devem ser certificados por empresa de auditoria independente.</p>	<p>Relatórios próprios da empresa para comprovação do atendimento aos itens do Guia, desde que ratificados por empresa de auditoria independente</p> <p>Relatório de empresa de auditoria independente, a ser apresentado pela Contratada</p>	SOB DEMANDA
----------------------	---	--	---	-------------

10.6. CERTIFICAÇÕES APLICÁVEIS AOS FORNECEDORES DE SERVIÇOS EM NUVEM:

REQUISITOS	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	FORMA DE CONTROLE	VIGÊNCIA
FIPS 140-2 Nível 2 para SaaS e PaaS e FIPS 140-2 nível 3 para IaaS	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 para equipamento utilizado no Provedor de Serviços em Nuvem	ANUAL

Certificação SOC 2 – Tipos 1 e 2	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 Nuvem	SEMESTRAL
----------------------------------	--	---	--	-----------

11. GLOSSÁRIO

- 11.1. AICPA (American Institute of Certified Public Accountants) - Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados - É a associação profissional nacional dos contadores dos Estados Unidos, com mais de 330.000 membros, incluindo contadores com atuação em negócios, indústria, governo e educação, estudantes e associados estrangeiros.
- 11.2. Atividades críticas - atividades que devem ser executadas de forma a garantir a consecução dos produtos e serviços fundamentais, de tal forma que permitam atingir os seus objetivos mais importantes e sensíveis ao tempo (Adaptado da portaria PR/GSI nº 93, de 26 de setembro de 2019).
- 11.3. BYOD (Bring Your Own Device) – política que prevê a utilização de recursos do próprio empregado para realização das atividades laborais.
- 11.4. CASB (Cloud Access Security Broker) – Agente de segurança em nuvem que monitora as atividades e aplica políticas de segurança.
- 11.5. Dados estratégicos – dados que subsidiam a tomada de decisão, planos estratégicos, planejamentos, diretrizes, análise de riscos, oportunidades e ambições da CAIXA, podendo estar relacionados a processos e/ou produtos estratégicos/prioritários para a empresa. A perda, modificação ou divulgação não autorizada desses dados pode afetar a competitividade e a governança corporativa da CAIXA.
- 11.6. Fornecedor – pessoa física ou jurídica, contratada para fornecer bens ou serviços para a CAIXA, o qual se encontra integrado à cadeia produtiva da empresa.
- 11.7. FIPS (Federal Information Processing Standards) – padrões desenvolvidos pelo NIST para uso em sistemas de computador por agências do governo americano não-militares e contratantes do governo.

- 11.8. Gestor de TI – empregado com atribuições gerenciais designado pela Unidade Executora para coordenar e comandar a utilização e execução no tocante aos aspectos técnicos do contrato, conforme TE165.
- 11.9. Hardening - é um processo de mapeamento das ameaças, mitigação dos riscos e execução das atividades corretivas, com foco na infraestrutura e objetivo principal de torná-la preparada para enfrentar tentativas de ataque.
- 11.10. HSM (Hardware Security Module) – equipamento para o armazenamento seguro de chaves criptográficas.
- 11.11. Informação Corporativa - informação não pública que possui valor para o negócio da CAIXA e sua perda, modificação ou divulgação não autorizada pode gerar impactos para a CAIXA.
- 11.12. Informação Pessoal - informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem abrangendo clientes ou empregados da CAIXA.
- 11.13. Key Vault – Estrutura segura de armazenamento para chaves criptográficas e certificados.
- 11.14. LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, no 13.709 de 14 de agosto de 2018.
- 11.15. MAM (Mobile Application Management) – Solução que permite controlar os dados de negócios nos dispositivos pessoais dos usuários.
- 11.16. MDM (Mobile Device Management) – Solução que permite configurar políticas de proteção de dados em seus dispositivos móveis. Quando um dispositivo está sob o gerenciamento de dispositivo móvel, é possível controlar todo o dispositivo, apagar dados dele e também redefini-lo para as configurações de fábrica.
- 11.17. NAC (Network Access Control) – Tecnologia que viabiliza a implementação de políticas para controlar o acesso à rede corporativa. Tais políticas podem ser baseadas em autenticação do dispositivo, configuração do endpoint (postura) ou identidade do usuário.
- 11.18. NIST (National Institute of Standards and Technology) – Instituto de padrões de tecnologia do governo dos Estados Unidos da América.
- 11.19. OTP (One Time Password) – Senha de uma única utilização.
- 11.20. OWASP (Open Web Application Security Project) – Fundação que orienta internacionalmente ações para melhoria da segurança de software.
- 11.21. Regime de Resolução - quando uma instituição financeira apresenta grave comprometimento do seu patrimônio ou dificuldade de honrar seus compromissos, o Banco Central (BC) pode determinar aos seus controladores que aportem os recursos necessários, transfiram o controle, reorganizem a sociedade ou adotem medidas de recuperação.

- 11.22. Relacionamento com Fornecedor – conjunto de ações realizadas previamente e durante a vigência dos contratos que favoreçam a gestão dos mesmos, mantendo-se um clima de parceria, sem prejuízo do acompanhamento do cumprimento das cláusulas contratuais.
- 11.23. Tratamento de Dados - toda operação realizada com dados pessoais ou corporativos, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- 11.24. SOC (Service Organization Controls) – Serviço de auditoria independente que avalia requisitos de conformidade e geração de relatórios.
- 11.25. SSO – Ferramenta de Single Sign-On

ANEXO I-G**GRAU DE CRITICIDADE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO****1. GRAU DE CRITICIDADE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - Máximo**

- 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 *smishing*;
 - 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 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;
- 1.20. 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.
- 1.20.1. 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.
- 1.20.2. 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.
- 1.20.3. 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.

- 1.21. Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a executar o Plano de Contingência aprovado pela CAIXA.
- 1.22. 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.
- 1.23. 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.
- 1.24. 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.
- 1.25. 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.
- 1.26. 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.
- 1.27. 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.
- 1.27.1. O conteúdo de segurança da informação mencionado, consta no item 1.14.
- 1.28. 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 1.27 e, caso estabelecido pela CONTRATANTE.

- 1.29. 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.
- 1.29.1. 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.
- 1.30. 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.
- 1.31. A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.
- 1.32. 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.
- 1.33. 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.
- 1.34. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 1.19 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 1.29, 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 1.34, 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.

- 1.35. 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.
- 1.36. 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.
- 1.37. 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.
- 1.38. 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.
- 1.39. 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.
- 1.40. A CONTRATADA se responsabiliza pelos incidentes de segurança detectados em sua infraestrutura.
- 1.41. A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.

ANEXO I-H
PLANO DE SUSTENTAÇÃO**1. Recursos materiais e de infraestrutura de TI**

- 1.1 Considera-se imperativa a adoção de contratação de Solução de Gerenciador Financeiro/Agregador de contas, que proporcione maior dinamismo no desenvolvimento das demandas, otimizando a capacidade atendimento, trazendo maior confiabilidade aos resultados e agregando maior valor às entregas realizadas para as áreas de negócio da CAIXA.
- 1.2 Os serviços objeto desta contratação serão executados nas instalações da CONTRATADA, não havendo necessidade de disponibilização de recursos materiais e de infraestrutura pela CAIXA.

2. Recursos Financeiros

- 2.1. 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 a ser atendida na contratação consta do item 1.1 do Anexo I – Termo de Referência e no Anexo I-E – Volumetria Esperada.

4. Estratégia de independência

- 4.1. Tendo em vista se tratar de contratação para fornecimento de Solução de Gerenciador Financeiro/Agregador de contas, com suporte para atendimento ao usuário, ativação, Serviço Técnico Especializado, atualização tecnológica e

sustentação do ambiente, suporte técnico especializado e a transferência de conhecimento para administração da solução, deverá ser adotada como estratégia de independência a transferência do conhecimento conforme tópico seguinte.

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 solução.
- 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.

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.

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 por meio de um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição.
- 7.2. 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;
- 7.3. 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.
- 7.4. 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 CAIXA.
- 7.5. 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.
- 7.5.1. Todos os dados, configurações e parametrizações 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 CAIXA e eventual novo fornecedor, plano e operação assistida na efetiva migração.
- 7.6. 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.
- 7.7. 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 durante a execução do Plano de Transição.