

ANEXO I-A**FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

1. Apresentamos informações sobre a forma de execução e de fiscalização do Contrato cujo objeto é a aquisição de solução de Tecnologia da Informação de NPB (Network Packet Broker) com o objetivo de capturar, decryptar, redirecionar, filtrar e monitorar os fluxos de tráfego de rede, com painel de gerenciamento centralizado, incluindo entrega, instalação, transferência de conhecimento e garantia on-site de 60 (sessenta meses).
2. **DOS SERVIÇOS DE ENTREGA, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS PRODUTOS**
 - 2.1 A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes serviços de entrega, instalação e configuração dos equipamentos, componentes ou soluções objeto deste edital visando sua operacionalidade total:
 - a) Fornecimento de *Check List* em formato xls/csv para conferência do equipamento/componente/solução entregue, contendo todos os itens especificados na proposta comercial e as seguintes informações:
 - Nº de série;
 - Modelo;
 - Categoria (Concentrador, Agregador, TAP, Licenças e Gerência Centralizada);
 - Fabricante;
 - b) Projeto executivo com a proposta de configuração e customização do equipamento/componente/solução;
 - c) Retirada do equipamento/componente das embalagens;
 - d) Movimentação do equipamento/componente da sala de quarentena para a sala de produção;
 - e) Instalação física do equipamento/componente;
 - f) Cabeamento do equipamento;
 - g) Energização do equipamento;
 - h) Configuração inicial do equipamento/solução de acordo com o projeto executivo;
 - i) Transferência de conhecimento sobre o gerenciamento do equipamento/solução de pelo menos 4 horas de forma a habilitar pelo menos um dos técnicos do time da CAIXA a operar o equipamento;
 - j) Atualização/instalação dos softwares que compõem a solução;
 - k) Customização da solução, conforme plano de arquitetura definido pela Caixa.
 - 2.1.1 Caso sejam necessários testes após o processo de abertura da embalagem do equipamento, a CONTRATADA fica obrigada a realizar os testes em local definido pela CAIXA, realizando os testes, desmontando, transportando e reinstalando o equipamento na sala de PRODUÇÃO.
 - 2.1.2 Todo o processo de instalação e configuração dos produtos deve ser acompanhamento por especialista qualificado do fabricante da solução em conjunto com o especialista qualificado da CONTRATADA.

- 2.2 A CONTRATADA terá 8(oito) dias, a partir da assinatura do contrato, para comprovar o pedido junto ao fabricante ou distribuidor.
- 2.3 A CONTRATADA fica obrigada, mediante solicitação da CAIXA, a certificar todas as condições físicas (elétricas e ambientais) da sala na qual haverá a instalação dos equipamentos adquiridos, conforme padrões estabelecidos pelos fabricantes.
- 2.4 A CONTRATADA deverá, caso necessário, adaptar e/ou construir as tomadas elétricas do equipamento adquirido, no momento da instalação, de forma que as unidades de distribuição de força atendam às exigências de disponibilidade do equipamento.
- 2.5 A CONTRATADA deverá fornecer um documento constando o Projeto Executivo, no qual descreverá a proposta de configuração e customização dos equipamentos para atender as necessidades da CAIXA.
- 2.6 É de responsabilidade da CONTRATADA instalar, configurar, formatar e customizar (visando a melhor performance possível) a solução (hardware e software), com o acompanhamento de especialista do fabricante e equipe técnica da CAIXA, visando o repasse de tecnologia e conhecimentos, em data e horário a serem determinados pela CAIXA, a ser realizado em dia útil ou não.
- 2.7 A CONTRATADA deve possuir e informar página da Internet na qual estejam disponíveis drivers atualizados, últimas versões de firmware e demais informações sobre detalhes técnicos dos equipamentos, sem restrições de acesso público ou acesso via cadastramento de pessoas autorizadas pela CONTRATANTE.
- 2.8 A CONTRATADA deverá realizar ações preventivas nos equipamentos, pelo menos a cada 12 (doze) meses, de acordo com o cronograma a ser elaborado pela CONTRATADA e ratificado pela CAIXA, durante todo o período de garantia dos equipamentos objeto deste edital.
- 2.8.1 A ação preventiva de hardware compreende a verificação das partes mecânicas, elétricas e eletrônicas, limpeza, lubrificação, ajustes, regulagens, eliminação de eventuais defeitos, testes, substituição de peças gastas ou defeituosas, observado o disposto nos manuais técnicos emitidos pelo fabricante dos equipamentos.
- 2.8.2 A ação preventiva de software compreende a verificação das configurações, verificando a existência de divergências em relação as melhores práticas do fornecedor, avaliação do histórico de problemas do ambiente, buscando prevenir problemas similares e identificar vícios de hardware/software ou problemas relacionados à configuração.
- 2.8.3 A ações preventivas nos itens anteriores são exemplificativas e não representam todo o escopo de atuação da CONTRATADA.
- 2.8.4 Estas ações podem ser dispensadas a critério da CAIXA.

- 2.9 A CONTRATADA deverá manter a CAIXA informada das versões/atualizações, correções (patches) e vulnerabilidades dos produtos, contemplando inclusive todos os sistemas operacionais.
- 2.10 A CONTRATADA deverá gerar um relatório mensal, que deve ser entregue até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, contemplando todas as atualizações, versões e correções (patches) disponibilizados no mês anterior.
- 2.11 A CONTRATADA deverá fornecer novas versões/atualizações, através de mídias ou pela Internet, dos produtos constantes neste edital sem qualquer custo adicional à CAIXA visando garantia da compatibilidade binária e operacional destes softwares com os equipamentos adquiridos;
- 2.12 A CONTRATADA tem como obrigação de demonstrar no portal do fabricante que os componentes da solução de rede ofertada, hardware e software, estão cobertos com a garantia prevista no presente neste edital.

3. CONDIÇÕES DE ENTREGA E DE RECEBIMENTO DOS PRODUTOS

- 3.1 O prazo de entrega dos equipamentos não deverá exceder a 90 (noventa) dias corridos, contados da data da solicitação da CAIXA.
- 3.1.1 O atraso ou descumprimento da entrega do primeiro lote, sem justificativa e sem comunicação prévia à CAIXA, implicará nas sanções previstas nesta Ata, razão pela qual poderá ocorrer, inclusive, a rescisão contratual.
- 3.2 A instalação com a implementação de todas as funcionalidades deverá ser executada em até 90 (noventa) dias corridos a partir da data do aceite de entrega dos equipamentos, juntamente com a instalação das licenças, podendo ser prorrogado mediante a necessidade e aprovação da CAIXA.
- 3.3 Os equipamentos/componentes devem ser novos, sem utilização anterior e em linha de fabricação, não sendo aceitos equipamentos/componentes usados, remanufaturados ou de demonstração, exceto quando os mesmos forem utilizados na fase de análise de amostra ou homologação.
- 3.4 Após a entrega dos equipamentos a CAIXA efetuará, em conjunto com a CONTRATADA, a conferência dos volumes entregues de acordo com o check list indicado no item 2.1 alínea “a” (**DOS SERVIÇOS DE ENTREGA, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS PRODUTOS**) e, estando em conformidade com o termo de referência, a CAIXA emitirá o termo de aceite de entrega da solução para assinatura das partes.
- 3.5 Caso não ocorra o aceite de entrega, a CAIXA encaminhará à licitante vencedora a motivação da não emissão do aceite, concedendo um prazo de 15 (quinze) dias úteis para que os problemas apontados na referida motivação sejam solucionados. Findo esse prazo, a CAIXA aplicará as sanções previstas neste edital.
- 3.6 Após a conclusão da instalação de todas as funcionalidades pela contratada, caracterizada pelo atendimento às alíneas “b” e “k” do subitem 2.1 (**DOS SERVIÇOS DE ENTREGA, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS PRODUTOS**), que não deverá ultrapassar o período de 90 (noventa) dias

após a entrega do equipamento/componente/solução, a CAIXA emitirá termo de aceite da instalação da solução para assinatura das partes.

- 3.7 O prazo máximo para emissão do termo de aceite é de 20 (vinte) dias úteis após a entrega das funcionalidades totalmente instaladas (com todos os itens especificados neste termo de referência atendidos).
- 3.7.1 Caso a CAIXA ache necessário, poderá solicitar ao fornecedor que demonstre algumas ou todas funcionalidades instaladas, sendo que o tempo necessário para esta validação não será contabilizado no prazo indicado no item anterior.
- 3.7.2 As funcionalidades serão aferidas através da console do produto, interface gráfica, interface por linha de comando, inspeção física visual, ou demonstração das funcionalidades instaladas, devendo qualquer discrepância ser esclarecida de forma clara e inequívoca.
- 3.7.3 Constatando-se defeitos, e/ou quaisquer falhas nos materiais, que prejudiquem a sua utilização, a CAIXA poderá colocar parte ou a totalidade do material defeituoso à disposição da contratada, para que seja substituído no prazo máximo de até 10 (dez) dias a partir da data de solicitação pela CAIXA, sendo de inteira responsabilidade da fornecedora todos os ônus decorrentes da retirada e reposição, o que não a exime das sanções previstas em Lei.
- 3.7.4 A CAIXA se reserva o direito de utilizar o material com irregularidade, desde a sua apuração até a efetiva troca, sempre que a falta do material possa acarretar paralisação nas atividades e prejuízos a esta Instituição Financeira, ficando a contratada obrigada ao ressarcimento total dos lotes contendo as divergências apontadas
- 3.8 Quando da entrega dos equipamentos, mediante solicitação da CONTRATADA e aceite por parte da CAIXA, poderão ser aceitos equipamentos tecnologicamente superiores aos avaliados na proposta técnica, desde que não acarretem ônus adicional para CAIXA.
- 3.9 A CAIXA poderá efetuar consulta do número de série do equipamento junto ao fabricante a qualquer tempo, informando a data de compra.
- 3.10 Todos os equipamentos devem ser entregues em caixas lacradas pelo fabricante, acompanhados de documentação técnica e de manuais necessários para sua instalação, configuração e operacionalização.
- 3.11 O fornecedor compromete-se a disponibilizar os manuais completos do equipamento, apresentados de forma eletrônica na internet em site público ou em meio de armazenamento eletrônico (USB flash driver), da seguinte forma:
 - 3.11.1 Manual do usuário, editados em português (Brasil) ou inglês, com índice analítico, contendo informações detalhadas e atualizadas sobre a instalação, configuração, operação e administração da solução adquirida (gerência centralizada).

- 3.11.2 Manual do usuário, editados em português (Brasil) ou inglês, com índice analítico, contendo informações detalhadas e atualizadas sobre a instalação, configuração, operação e administração de cada equipamento.

4. DO LOCAL DE ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS PRODUTOS

Os equipamentos devem ser entregues na CETEL, no complexo CTC/DTC ou em qualquer outra localidade de Brasília/DF, conforme necessidade da CAIXA.

UNIDADE	ENDEREÇO	CIDADE	UF
CETEL/DTC (Complexo Datacenter CAIXA/BB)	Parque Tecnológico Capital Digital, lote nº 3. Granja do Torto, CEP 70636-000	Brasília	DF
CETEL/CTC (Centro Tecnológico CAIXA)	SIG – Setor de Indústrias Gráficas, quadra 1 lote 685/705, CEP 70.610-410	Brasília	DF

- 4.1 A critério da CAIXA, os locais de atendimento poderão sofrer alteração mediante comunicação prévia

5. DA GARANTIA

- 5.1 A CONTRATADA deve fornecer garantia total de, no mínimo, 60 (sessenta) meses para os equipamentos juntamente com os seus componentes de hardware e software contados a partir do aceite de instalação emitido pela CAIXA.

- 5.1.1 Caso não haja, pela CAIXA, a emissão do termo de aceite de instalação, a garantia total dos componentes de hardware e Software passará a ser contada a partir de 30 (trinta) dias após a instalação dos equipamentos.

- 5.2 Durante o prazo de garantia, sem quaisquer ônus adicionais para a CAIXA, a CONTRATADA está obrigada a:

- 5.2.1 A prestação dos serviços de assistência corretiva e técnica com a substituição de peças dos equipamentos, hardware, software e firmware em regime ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas do dia, os 7 (sete) dias da semana, ou seja, todos os dias do ano, dentro dos prazos contratados, a partir da abertura de chamado técnico junto à CONTRATADA, durante a vigência da garantia dos equipamentos;

- 5.2.1.1 Entende-se por chamado qualquer acionamento técnico realizado pela CAIXA, ou por seus representantes e acionamento enviado automaticamente por equipamentos.

- 5.2.1.2 Os serviços de suporte técnico poderão ocorrer de maneira simultânea em diferentes equipamentos, desde que não causem indisponibilidades de sistemas/serviços/ferramentas da CAIXA.

- 5.2.2 Substituir peças, partes, ou componentes defeituosos, por itens novos, sem uso anterior, homologadas pelo fabricante, que possuam capacidade e todas as funcionalidades iguais ou superiores aos elementos substituídos;

- 5.2.3 Coletar peças, partes ou componentes com defeito para o correto descarte.

- 5.2.4 Garantir por, no mínimo, 60 (sessenta) meses o fornecimento dos componentes de hardware e/ou software, para manutenções, suporte técnico ou ampliações, de forma que possam ser mantidas todas as funcionalidades inicialmente contratadas.
- 5.2.4.1 A Contratada deverá garantir ter condições de manter o fornecimento dos componentes de hardware e/ou software, para manutenções, suporte técnico ou ampliações, preço de mercado, por pelo menos mais 24 (vinte e quatro) meses após o período de vigência da Garantia.
- 5.2.4.2 Caso haja neste período a descontinuidade de fabricação dos componentes, deve ser também garantida total compatibilidade dos itens substitutos com os originalmente fornecidos.
- 5.2.5 Efetuar assistência técnica corretiva sempre que a solução apresentar falhas que impeçam o seu funcionamento normal e/ou requeiram a intervenção de técnico especializado.
- 5.2.5.1 Nos casos em que os serviços de assistência técnica necessitem de paradas de equipamento(s), a CAIXA deve ser notificada para providenciar a aprovação das atividades, ou agendar nova data para execução das atividades.
- 5.2.5.2 As ferramentas e equipamentos necessários à assistência técnica serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.2.6 A necessidade da permanente manutenção vai do atendimento para manutenção corretiva (reparação) de falhas ou inconsistências detectadas de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução.
- 5.3 Caso seja verificada necessidade, a CAIXA poderá determinar a transferência do equipamento (após instalação inicial) ou componentes (por exemplo discos de dados), na mesma ou para outra localidade, devendo ser mantida a garantia do equipamento ou componente pelo tempo restante previsto neste contrato sem custo adicional para a CAIXA.
- 5.3.1 A CONTRATADA terá o prazo de atendimento de até 10 (dez) dias úteis a contar da data da solicitação.
- 5.3.2 Em caso de remanejamento de equipamentos ou componentes, na mesma ou outra localidade, a contratada deverá providenciar o desligamento, desmontagem, embalagem, transporte, desembalagem, remontagem e religamento dos equipamentos ou componente na origem e destino.
- 5.3.2.1 O transporte e seguro ficará a cargo da CONTRATADA.
- 5.3.2.2 Fica limitado a 5 (cinco) serviços de transporte e seguro durante a vigência do contrato.
- 5.4 Para realização dos serviços especificados neste anexo, a CONTRATADA poderá utilizar ferramentas (software aplicativo) de sua propriedade, desde que autorizado pela CAIXA e destinado a facilitar a execução dos serviços e diagnósticos de problemas;

5.5 Todos os serviços descritos neste item deverão ser prestados pela CONTRATADA sem custo adicional, durante toda a vigência da garantia, sendo os prazos de execução objeto de acordo prévio entre a CONTRATADA e a CAIXA.

5.6 O descumprimento de quaisquer das obrigações deste anexo, ficará sujeito às sanções previstas no edital.

6. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

6.1 Entende-se por serviços de suporte técnico a administração do ambiente com a devida configuração da solução para atender as necessidades da CAIXA, reparação de eventuais falhas ou inconsistências detectadas em um produto de hardware e/ou software (SO/Firmware), de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento dos produtos/equipamento e seus módulos ou componentes com o ambiente CAIXA, assim como a prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento da plataforma, promovendo sua perfeita operacionalização.

6.2 O suporte técnico remoto ou local (“on site”) será prestado pela CONTRATADA em tempo integral, mediante requisição (chamado) da CAIXA, nas condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

6.3 A CONTRATADA deverá dispor em seu quadro de funcionários pelo menos 2 (dois) profissionais devidamente qualificados pelo fabricante, com certificação oficial de último nível na solução ofertada, com ênfase em instalação, configuração, suporte e solução de problemas.

6.3.1 Ambos os profissionais deverão desempenhar suas atividades físicas em Brasília/DF, estando acessíveis e disponíveis para comparecer presencialmente, sempre que acionados, em tempo compatível com os acordos de nível de serviço estabelecidos no edital, em um dos data centers da CAIXA ou prédio administrativo em Brasília/DF.

6.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CAIXA o acesso ao seu “Centro de Suporte Técnico”, por via da Rede Internet (Web), em tempo integral, além de disponibilizar número de telefone gratuito com pronto atendimento em português.

6.5 Além disso, o Suporte Técnico deve garantir:

6.5.1 Acompanhamento do status do chamado para a prestação de suporte técnico via Rede Internet, com recebimento de notificações por correio eletrônico e telefone (ligação gratuita) ou por outro meio disponível.

6.5.2 Pesquisa em base de conhecimento com soluções para problemas conhecidos, incluindo alertas de produtos, comunicações de suporte, instruções passo-a-passo de instalação de produtos, artigos técnicos, documentação de produtos e disponibilização de *patches*, como também informações relativas aos bugs documentados dos softwares que compõe a solução.

- 6.5.3 Configuração dos componentes da solução para o funcionamento integrado ao ambiente de sistemas internos da CAIXA, visando melhor utilização e maximização da solução ofertada neste ambiente.
- 6.5.4 Suporte à integração da solução adquirida com o ambiente operacional da CAIXA, que garanta o pleno funcionamento do equipamento no ambiente operacional com as aplicações desenvolvidas pela CAIXA, envolvendo análise, configuração do equipamento e parecer técnico com as recomendações e resolução do problema;
- 6.5.5 Administração e análise de falhas do ambiente objeto do contrato;
- 6.5.6 Suporte preventivo e proativo que garantam a melhor utilização da solução ofertada obtendo-se o máximo de desempenho para os Sistemas/Aplicativos da CAIXA;
- 6.5.7 Participação e assistência no planejamento e execução de serviços juntamente com a equipe de administração do ambiente;
- 6.5.8 Emissão, quando solicitado pela CAIXA, relatório com parecer técnico e recomendações;
- 6.5.9 Geração e análise tempestiva de *dumps*, *crashes* e *hang* do sistema.
- 6.5.9.1 A CONTRATADA deverá fornecer de maneira permanente e por equipamento, todos os subsídios, incluindo software, hardware e dispositivo de armazenamento adicional necessário à perfeita execução da análise acima.
- 6.5.10 A CONTRATADA também deverá manter a CAIXA sempre informada de todas as versões e atualizações disponibilizadas para uso, assim como das alterações, correções e vulnerabilidades dos componentes da Solução.
- 6.5.11 Também deverá ser disponibilizada a atualização tecnológica e fornecimento para a CAIXA de todas as novas versões, funcionalidades e releases dos componentes da solução que forem disponibilizadas durante a vigência do contrato e da garantia, assim como o fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a sua correta utilização.
- 6.5.12 As novas versões e atualizações estáveis que surgirem durante a vigência do contrato e da garantia deverão ser informadas e disponibilizadas à CAIXA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir do seu lançamento.
- 6.5.13 Acompanhar e executar, em atendimento a requisito da CAIXA, as operações desligar/ligar (POWER OFF e POWER ON) dos equipamentos e/ou manutenções elétricas nos ambientes;
- 6.6 Deverão ser realizadas reuniões técnicas entre a CONTRATADA e a CAIXA durante a vigência do contrato e da garantia, de no mínimo uma a cada ano, para discussão dos problemas verificados no período e diagnóstico das soluções adotadas, assim como para análise das opções de melhorias possíveis no ambiente CAIXA, visando à utilização máxima dos recursos disponíveis.

- 6.6.1 Preferencialmente serão utilizados os recursos de audioconferência e videoconferência para a realização das reuniões técnicas.
- 6.6.2 Quando necessário, realizar-se-ão reuniões presenciais em Brasília/DF, conforme solicitação da CAIXA.
- 6.6.3 Todos os prazos para atendimento do suporte técnico começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente deste ter sido feito via sistema automático, ou por telefone, fax ou e-mail nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.
- 6.7 A CONTRATADA e os serviços de suporte do fabricante deverão garantir o suporte técnico de todas as funcionalidades especificadas nos termos de referência incluindo as funcionalidades adicionais implementadas e novas funcionalidades que sejam disponibilizadas durante a vigência do contrato.

7. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

- 7.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar ao longo da vigência do contrato e da garantia, serviço técnico especializado, desempenhado por profissional do próprio fabricante, com certificação de último nível, para todas as funcionalidades solicitadas, com português fluente, em 40 (quarenta) horas semanais, segunda à sexta das 10:00 às 19:00 horas. Este horário poderá ser alterado pela CAIXA.
- 7.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando acionado, 40% do quantitativo da ATA, pelo menos 1 (um) profissional durante o período informado no item anterior, devendo desempenhar suas atividades fisicamente em um dos data centers ou edifícios administrativos da CAIXA em Brasília/DF, onde serão disponibilizadas as condições necessárias para exercer suas funções, e a qualquer momento a CAIXA poderá acioná-lo através de um chamado técnico.
- 7.3 O suporte técnico especializado de serviço de mentoria on-site, sem ônus adicional com a finalidade de realizar atividades relativas à orientação sobre operação e administração do ambiente incluindo minimamente as atividades:
 - 7.3.1 Operação do software de gerenciamento ofertado, para atividades de monitoramento pró-ativo e execução de configurações e alterações solicitadas pela CAIXA.
 - 7.3.2 Apoio à prospecção e à instalação assistida de componentes da solução de network packet broker;
 - 7.3.3 Deverão realizar apresentações técnicas, workshops e eventos com hands-on do fabricante quando solicitado pela CAIXA, com recorrência acordada e aprovada pela CAIXA.
 - 7.3.4 O suporte técnico especializado deverá fornecer serviço de gerenciamento de chamado do fabricante, para gestão contínua de chamados, contendo administração das solicitações de serviços, alteração de severidade/escalação dos chamados e reporte de tratamento e solução.

- 7.3.5 Execução de funções operacionais, como criação de dashboards para visualização do tráfego de rede e aplicações, análise de desempenho do tráfego de rede e aplicações, análise de problemas envolvendo a infraestrutura de rede e aplicações, criação de filtros para envio do tráfego de rede para as soluções de desempenho e segurança, otimização do tráfego recebido para posterior envio as soluções de desempenho e segurança, elaboração de scripts para execução de funções não disponíveis de forma padrão na solução NPB, desenvolvimento de API's para integração com outras soluções da CAIXA, elaboração de scripts para integração de ferramenta de orquestração (Python, Ansible, Puppet, Java script e shell script) com a solução adquirida, conforme solicitação da CAIXA.
- 7.3.6 Fornecer atendimento básico à CAIXA, em atividades relacionadas pela CAIXA relativas ao ambiente ofertado.
- 7.3.7 Suporte às mudanças, adicionais ao item 4 (**DO LOCAL DE ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS PRODUTOS**) deste ANEXO, de instalação físicas planejadas junto à CAIXA e acompanhamento local para realocação e acionamento dos equipamentos instalados;
- 7.3.8 Assistência na criação e parametrização do ambiente tanto na configuração de todos os seus componentes, bem como na configuração de softwares, monitoração e operação.
- 7.3.9 Elaboração de documentação com a avaliação dos resultados atingidos e comparação com o que foi proposto no plano de projeto, e indicação das novas necessidades da CAIXA para a realização de projetos futuros.
- 7.3.10 Elaboração de relatório mensal contendo diagnósticos, métricas estabelecidas pela Caixa, recomendações de melhoria e atualização do ambiente de rede.
- 7.3.11 Direcionamento de questões relacionadas à integração da solução com ferramentas externas e outras tecnologias;
- 7.3.12 Análise de requisições para extensão de ambientes previamente implantado em projeto, e dimensionamento de infraestrutura, baseado na saúde do ambiente.
- 7.3.13 Avaliação para otimização de desempenho, por meio de métricas de monitoramento e logs;
- 7.3.14 Elaboração de relatórios de atividades.
- 7.3.15 Compartilhamento de casos de sucesso;
- 7.3.16 Acompanhamento pré-implantação, janelas de manutenção e pós-implantação.
- 7.3.17 O número de janelas de manutenção será limitado à 12 atividades anuais, podendo ser prestada de segunda à domingo compreendendo o período noturno das 22h até as 6h do dia posterior.

- 7.3.18 Apoio e acompanhamento de testes funcionais e de carga no ambiente da solução;
- 7.3.19 Assistência a aplicação e disseminação de melhores práticas utilizadas pelo fabricante da solução de rede e integração com soluções compatíveis descrita no corpo do termo de referência.
- 7.3.20 Apoio na gestão de crises e condução de investigação associada a chamados junto à equipe de suporte do fabricante;
- 7.3.21 Planejamento e acompanhamento de atividade de teste de contingência (disaster recovery) do ambiente da CAIXA.
- 7.3.22 Outras funções de operação e administração do ambiente não especificamente relacionadas.
- 7.3.23 Participação na definição de planejamento de capacidade para o pleno funcionamento da solução ao longo da vigência da garantia da solução;
- 7.3.24 Indicação de soluções de contorno para situações não implementadas;
- 7.3.25 Resolução de problemas encontrados, decorrentes de mau funcionamento da solução;
- 7.3.26 Identificação de defeitos e realização de correções (erros de parametrização e/ou de customização que não estejam no escopo desse documento e anexos);
- 7.4 O serviço de suporte técnico especializado deverá ser estendido aos novos componentes, novas API's e novas funcionalidades provenientes da evolução da solução e prestados durante toda a vigência do contrato e da garantia e suporte, incluindo aditivos caso ocorra.
- 7.5 Todos os serviços descritos neste item deverão ser prestados pela CONTRATADA sem custo adicional, podendo ser solicitado durante toda a vigência da garantia, sendo os prazos de execução objeto de acordo prévio entre a CONTRATADA e a CAIXA.
- 7.6 Ao final de cada atendimento deverá ser emitido RAT – Relatório de Atendimento Técnico, detalhando os serviços prestados.
- 7.7 A equipe CAIXA terá 5 (cinco) dias úteis para emitir o aceite do documento.

8. DO ATENDIMENTO

- 8.1 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente prover a integração do seu sistema de controle de chamados com o sistema da CAIXA.
 - 8.1.1 As orientações para subsídio para a implementação da integração com o sistema de controle de chamados da CAIXA, constam em arquivo anexo (Integração Fornecedores Orientações Conexão Webservice.pdf)

- 8.1.2 A CONTRATADA terá prazo de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato, para efetuar a integração de sua ferramenta de chamados com a ferramenta de controle de chamados CAIXA.
- 8.2 O número do chamado do Sistema de Atendimento da CAIXA será o número chave para qualquer tratativa relacionada ao chamado (verificação sobre o andamento do atendimento, informações sobre o fechamento, cálculo referente à glosa/multa, e outros).
- 8.3 A ferramenta de chamados da CONTRATADA deverá integrar com a ferramenta de gestão de serviços da CAIXA, a partir do qual serão abertos os chamados, terá todo o histórico do chamado, devendo todas as tratativas serem acionadas dentro da ferramenta CAIXA.
- 8.3.1 Em caso de indisponibilidade da ferramenta da Contratante, ou em casos em que a CAIXA julgar pertinente, outras formas de consulta e tratamento dos chamados poderão ser utilizadas.
- 8.3.1.1 Nesse caso, poderão ser efetuados chamados por telefone do tipo 0800, portal WEB, correio eletrônico, dirigidos diretamente ao Centro de Atendimento Técnico com atendimento em português da CONTRATADA, que atende à Unidade Operacional da CAIXA solicitante do serviço.
- 8.3.2 Quando em casos que os chamados não forem abertos através da ferramenta de gerenciamento de demandas da CAIXA, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro e/ou protocolo na abertura para que seja acompanhado e tratado dentro da ferramenta de gerenciamento da CAIXA.
- 8.4 A CONTRATADA compromete-se a realizar a conclusão dos chamados no instante da resolução definitiva do serviço de atendimento, sendo que esta conclusão deverá ser executada diretamente pelo técnico ou pela Central de Atendimento da CONTRATADA, mediante interface com o Sistema de Atendimento da CAIXA ou, em caso de indisponibilidade de estação, nos casos em que o técnico da CONTRATADA estiver prestando atendimento in loco na CONTRATANTE o técnico deverá contatar a Central de Atendimento da CONTRATADA.
- 8.5 A qualquer tempo, a CAIXA poderá solicitar alterações no fluxo de integração entre o Sistema de Atendimento da CAIXA e o sistema de atendimento da CONTRATADA e, nesse caso, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para implementar as alterações que porventura sejam solicitados pela CAIXA.
- 8.6 A CONTRATADA deverá informar, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, o telefone e e-mail da central de atendimento, e outros dois e-mails e telefones, para acionamento em caso de indisponibilidade da central de atendimento.
- 8.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento para abertura e registro dos chamados técnicos através de ligação telefônica gratuita, funcionando em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, ou seja, todos os dias do ano;

- 8.8 A CONTRATADA será responsável pela abertura e acompanhamento de chamados técnicos junto aos centros de suporte técnico dos fabricantes, bem como o acompanhamento da resolução desses chamados e implantação das soluções sugeridas acordadas junto à CAIXA, incluindo os chamados abertos automaticamente;
- 8.9 A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento ao chamado da CAIXA para prestar os serviços de suporte técnico, nos prazos estabelecidos no item 9 (**DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DE CHAMADOS**) deste ANEXO, a serem contabilizados de forma corrida a partir da abertura do chamado.
- 8.9.1 O termo “forma corrida” indica que a contagem de tempo se dará de maneira contínua, ou seja, sem interrupções, exceto aquelas que sejam provocadas pela CAIXA.
- 8.10 O tempo de solução do chamado, quando a pendência estiver sob responsabilidade da CAIXA, a exemplo, envio de documentação, não será contabilizado no prazo de atendimento estabelecido no item 9 (**DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DE CHAMADOS**) deste ANEXO.
- 8.11 O atendimento ao chamado da CAIXA, para prestar suporte e/ou manutenção corretiva, reparação de eventuais falhas no produto, configuração e parametrização será efetuado nas localidades de instalação dos equipamentos.
- 8.12 A solução operacional e definitiva do problema técnico deverá ser concluída nos prazos estabelecidos no item 9 (**DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DE CHAMADOS**) deste ANEXO, a serem contabilizados de forma corrida, a partir da abertura do chamado, descontado o tempo que ficou sob responsabilidade da CAIXA.
- 8.13 Entende-se como solução operacional, a disponibilidade do equipamento/componente, porém de forma paliativa ou temporária.
- 8.14 Entende-se como solução definitiva, a resolução completa da causa do problema.
- 8.15 O fechamento do chamado deverá ocorrer somente após autorização da CAIXA.
- 8.16 A qualidade dos serviços será aferida na forma estabelecida no item 9 (**DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DE CHAMADOS**) deste anexo.
- 8.17 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso às informações relativas a problemas (bugs) documentados pelo fabricante e à documentação referente aos produtos e componentes especificados neste documento.
- 8.18 A CONTRATADA deverá realizar trabalho preventivo de revisão dos ambientes, identificando problemas relacionados com a implementação da solução e/ou versões.

- 8.19 A CONTRATADA deverá analisar e recomendar mensalmente a aplicação de updates, fixes, alertas de segurança e patches críticos, garantido maior disponibilidade ao ambiente e produtos.
- 8.19.1 Atividade do item anterior deve ser realizada em conjunto com o fabricante do equipamento conforme item 7(**DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO**) do serviço de suporte técnico especializado.
- 8.20 Todos os termos constantes deste item deverão ser atendidos durante toda a vigência do contrato e da garantia.
- 8.21 A Critério da CAIXA, os chamados poderão ser abertos, acompanhados e fechados por equipe própria ou terceirizada.
- 8.22 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CAIXA, referente aos equipamentos e softwares objeto desta licitação, os seguintes serviços:
- 8.22.1 Acesso ao centro de suporte técnico do fabricante, com disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ou seja, todos os dias do ano, para acompanhamento dos chamados abertos pela Contratada;
- 8.22.2 Permissão para abertura e acompanhamento de chamados no centro de suporte técnico do fabricante dos equipamentos e softwares, a qual deverá ser disponibilizada através da Internet (web), correio eletrônico e telefone (ligação gratuita), sob demanda, caso a contratada não registre os chamados nos tempos indicados no item 9 (Dos prazos de atendimento e Resolução de chamados);
- 8.22.3 Os chamados abertos com o fabricante devem ser atendidos por time técnico sênior dedicado e familiarizado com o ambiente CAIXA e com priorização de atendimento em relação a outras chamadas;
- 8.22.4 Os chamados que necessitem de serviços de engenharia e desenvolvimento de produtos devem ser priorizados;
- 8.22.5 Acesso à documentação do fabricante referente aos equipamentos, componentes integrantes destes equipamentos e softwares, com:
- 8.22.5.1 Acesso à documentação, através da Internet, sem custos adicionais;
- 8.22.5.2 Acesso às informações relativas a problemas (bugs) documentados pelo fabricante;
- 8.22.5.3 Acesso a mecanismos de solução de problemas para diagnóstico de falhas de hardware e software, utilizando à mesma metodologia empregada pelo fabricante.

9. DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DE CHAMADOS

- 9.1 Descrição da Severidade dos chamados:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
------------	-----------

1 - Crítica	O produto não está operante e não é possível nenhuma solução de contorno viável. Problema no produto que gera indisponibilidade em sistemas/serviços produtivos que dependem desse ativo.
2 – Alta	Problema no produto que gera perda de redundância ou impacto em determinado sistema/serviço produtivo que dependem desse ativo.
3 - Média	Problema contornável que não gera perda de redundância ou qualquer impacto aos sistemas/serviços produtivos que dependem desses ativos.
4 - Baixa	Consultas técnicas e dúvidas sobre os produtos

9.2 Prazos de atendimento:

Severidade	Prazo de atendimento		
	TMIA	TMSO	TMED
1	15 min	4h	-
2	30 min	12h	-
3	2h	48h	-
4	2h	-	72h

9.2.1 Entende-se por:

- **TMIA** – Tempo máximo para início de atendimento: Tempo máximo requerido para o início do atendimento ao produto, que pode ser feito inicialmente por meio telefônico;
- **TMSO** – Tempo máximo para solução operacional: Tempo máximo de recuperação, ou seja, tempo requerido para contornar o problema e deixar o sistema/serviço disponível e restabelecer a redundância do produto/componente;
- **TMED** – Tempo máximo para esclarecimento de dúvida: Tempo máximo requerido para esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e consultas técnicas.

9.3 Todos os termos constantes deste item deverão ser obedecidos durante toda a vigência do contrato e da garantia.

9.4 Despesas relativas a deslocamentos dos equipamentos para a correção de problemas técnicos e adequações/ajustes de configurações ocorrerão por conta da CONTRATADA, sob sua exclusiva responsabilidade e sem ônus para a CAIXA.

9.5 A falta de peças não poderá ser alegada como motivo de força maior e não eximirá a CONTRATADA das penalidades a que está sujeita pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos.

9.6 Na finalização dos serviços, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com o técnico da CAIXA ou terceirizada, testes com os equipamentos, definidos a critério da CAIXA, certificando-se de que os recursos foram restabelecidos e o problema foi efetivamente solucionado.

9.7 Para cada manutenção, caso solicitado pela CAIXA, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico detalhado e conclusivo da causa do problema e da solução que foi adotada para o seu restabelecimento em até 15 (quinze) dias corridos após a solicitação.

10. DO CÁLCULO DE MULTAS PELO ATRASO NO ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DOS CHAMADOS

10.1 As multas apuradas serão calculadas conforme abaixo:

10.1.1 As multas serão cumulativas para cada dia, hora ou fração de atraso de cada chamado fechado no mês de referência de acordo com sua severidade.

10.1.2 Indicadores:

TMIA – TEMPO MÁXIMO DE INÍCIO DE ATENDIMENTO		
Item	Tempo máximo para início do atendimento em caso de falha: tempo máximo requerido para o início do atendimento ao chamado em horário comercial.	
Finalidade	Garantir o início do atendimento conforme prazo acordado	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	15 min
	2	30 min
	3	2h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMIA = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: (Data/hora fim do início do atendimento – data/hora início do chamado) Quando a duração do atraso não for múltipla exata de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Cálculo da Multa	TMIA	0,01% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		

TMSO – TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO OPERACIONAL		
Item	Tempo máximo de solução operacional: tempo máximo requerido para contornar o problema e deixar o ambiente disponível.	
Finalidade	Garantir a solução operacional conforme prazo acordado	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	4h
	2	12h
	3	48h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMSO = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: ((Data/hora fim da solução operacional – data/hora início do chamado) – tempo sob responsabilidade da CAIXA)	

	Quando a duração do atraso não for múltipla exata de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Cálculo da Multa	TMSO SEV1	0,5% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
	TMSO SEV2	0,25% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
	TMSO SEV3	0,125% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		

TMED – TEMPO MÁXIMO PARA ESCLARECIMENTO DE DÚVIDA		
Item	Tempo máximo requerido para esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e consultas técnicas.	
Finalidade	Garantir o esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e consultas técnicas conforme prazo acordado.	
Meta a cumprir	Tempo previsto	120h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMED = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: ((Data/hora fim da solução definitiva – data/hora início do chamado) Quando a duração do atraso não for múltipla exata de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Cálculo da Multa	TMED	0,01% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		

- 10.1.3 A apuração dos indicadores será mensal.
- 10.1.4 Todos os prazos para atendimento e solução começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente deste ter sido feito via telefone, fax, e-mail ou solução de abertura automática de chamados.
- 10.1.5 Considera-se plenamente solucionado o problema quando restabelecidos os sistemas/serviços e a redundância for restabelecida sem restrições, ou seja, quando não se tratar de solução paliativa.
- 10.1.6 Para os chamados de criticidade 2, 3 e 4, quando não providas às soluções nos prazos definidos, serão estes automaticamente escalados para o nível de criticidade superior, em processos sucessivos, até que seja atingido, em cada caso, o nível de criticidade 1, sendo, ao mesmo tempo, ajustados os prazos e multas de acordo com os níveis de criticidade atingidos, sem prejuízo da penalidade fixada para o nível de criticidade anterior.
- 10.2 No final do atendimento e solução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com o técnico da CAIXA, teste para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou solução do problema.

- 10.3 Ao final do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar as causas do problema e a solução adotada.
- 10.4 A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal das atividades executadas de suporte técnico, que deverá ser entregue ao Gestor Operacional do Contrato.
- 10.4.1 A CONTRATADA deve apresentar, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, em meio eletrônico e em português, relatório detalhado referente às atividades de assistência técnica de hardware e software quando prestadas, incluindo obrigatoriamente os campos abaixo:
- Data/hora da abertura do chamado técnico;
 - Identificação do software;
 - Identificação do hardware,
 - Identificação da localidade;
 - Nome do responsável pela abertura do chamado;
 - Severidade do chamado;
 - Número de identificação do chamado;
 - Descrição do problema;
 - Descrição da solução implantada;
 - Data/hora do início do atendimento;
 - Data/hora da conclusão da solução operacional;
 - Data/hora da solução definitiva do chamado;
 - Detalhamento do tempo em que a ação ficou sob responsabilidade da CAIXA;
 - Consolidado dos chamados que não atenderam os prazos estabelecidos neste anexo com suas devidas justificativas.
- 10.4.2 Este relatório é uma obrigação contratual devendo ser entregue para a equipe de suporte à rede CETEL02 e a sua não apresentação poderá acarretar multa no valor de 0,03% do valor global do contrato por dia de atraso, limitada a 10% do valor do contrato.
- 10.5 Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CAIXA fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.
- 10.6 Toda e qualquer atualização tecnológica e suporte técnico devem ser executados somente mediante prévia autorização da CAIXA, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados apresentados pela CONTRATADA.
- 10.7 Todos os termos constantes deste item deverão ser obedecidos durante toda a vigência do contrato e da garantia.
- 11. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**
- 11.1 Deverão ser ministrados até 4 (quatro) sessões de treinamento técnico com turmas de no máximo de 12 (doze) pessoas.

- 11.2 Os treinamentos devem ocorrer nas dependências da CONTRATADA e/ou FABRICANTE, em território nacional, prioritariamente em Brasília/DF, onde as despesas de deslocamento dos técnicos indicados são de responsabilidade da CAIXA.
- 11.2.1 A critério da CAIXA as sessões de treinamento também poderão ser ministradas de forma remota.
- 11.3 Os treinamentos selecionados da grade do fabricante deverão possuir conteúdos suficientes para que o treinando passe a conhecer os produtos ora fornecidos neste contrato, seu funcionamento e sua arquitetura de modo a estarem aptos a:
- Operar plenamente os equipamentos;
 - Implementar suas funcionalidades e configurá-las de forma a atender às necessidades da Caixa;
 - Atuar na determinação de problemas envolvendo o equipamento;
 - Avaliar situações que envolvam aspectos de performance/desempenho propondo ações de melhoria;
 - Realizar o planejamento de capacidade e desempenho.
- 11.4 Os cursos disponibilizados deverão fazer parte do calendário oficial de treinamento do fabricante no Brasil, devendo ser ofertados na modalidade presencial para os treinamentos básicos e avançados dos equipamentos, sendo permitida a modalidade online a critério da CAIXA, devendo em ambas as modalidades oferecer o material didático necessário e acesso a laboratório para aplicação do conteúdo do treinamento.
- 11.5 Serão admitidos treinamentos ministrados em português do Brasil e material didático em português do Brasil ou inglês dos EUA.
- 11.6 Ao final de cada evento, os participantes com o mínimo de 80% (oitenta por cento) de presença deverão receber certificados de participação, e ainda:
- 11.6.1 Deverá ser realizada pesquisa de satisfação entre os participantes.
- 11.6.2 Os critérios e os itens a serem avaliados serão definidos entre a contratada e a CETEL – CN Telecomunicações.
- 11.6.3 Caso o curso não atinja a avaliação mínima, geral e em suas subcategorias, como de nível satisfatório, a contratada deverá tomar providências de realização de nova transferência de conhecimento dentro de um prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias.
- 11.7 A CAIXA emitirá, em até 10 (dez) dias úteis após o final da realização das atividades de transferência de tecnologia, um Termo de Aceite da transferência de tecnologia.
- 12. PLANO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**
- 12.1 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 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.

12.2 Havendo a avaliação de desempenho, a CAIXA informará o conceito obtido pela CONTRATADA e poderá indicar a necessidade de apresentação de Plano de Melhoria pela CONTRATADA, caso ela obtenha avaliação inferior ao limite definido pela Contratante e previamente informado à Contratada.

12.3 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.

12.4 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.

13. SANÇÕES

12.1 Pelo descumprimento de serviços que impliquem em desconto mensal maior ou igual a 10% (dez por cento) da fatura por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses não consecutivos, a CONTRATADA ficará sujeita à aplicação de multa.

12.2 A multa será de 1% (um por cento) da fatura mensal por ocorrência, limitado a 10% (dez por cento) da fatura.

12.3 Pelo descumprimento no Fornecimento de relatório consolidado dos chamados mensal até o quinto dia do mês subsequente à prestação do serviço, a CONTRATADA estará sujeita a penalidade de multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor da fatura mensal.

12.4 Pelo descumprimento de níveis de serviços que impliquem em atraso na integração com a Central de Atendimento, a contratada ficará sujeita à aplicação de multa de 0,1% (um decimo por cento) por dia de atraso, limitada a 10% (dez por cento) da fatura mensal.

13 FORMA DE PAGAMENTO

13.1 A CN Telecomunicações (CETEL) será a unidade responsável pelo ateste das faturas decorrentes da presente contratação.

13.2 As faturas devem ser emitidas e entregues na CETEL para as providências de ateste e o encaminhamento para pagamento.

13.3 A Caixa, após recebimento da(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s) e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à contratada em até 15 dias úteis após a apresentação da(s) fatura(s), com o ateste da área responsável, mediante crédito em conta corrente mantida

pela contratada, obrigatoriamente, em agência da Caixa, conforme os marcos descritos na tabela abaixo:

ETAPA	VALOR	CONDIÇÃO DE PAGAMENTO	PRAZO DE ENTREGA/EXECUÇÃO
Entrega dos equipamentos	70% do valor do pedido	Após entrega e conferência de todos os componentes da solução (hardware, software e serviços)	Em até 60 (sessenta) dias contados a partir da solicitação da Caixa
Instalação dos recursos	29% do valor do pedido	Após o ateste da Caixa de que os componentes da solução se encontram totalmente operacionais (instalados e configurados), com todas as licenças necessárias aplicadas e o suporte técnico e garantia ativo junto ao fabricante.	Em até 90 (noventa) dias após o aceite da entrega do pedido.
Transferência de Conhecimento	1% do valor do pedido	Até o 12º dia útil do mês subsequente a realização do treinamento	---

13.4 O pagamento será realizado, conforme as condições estabelecidas no quadro acima, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da(s) nota(s) fiscal(is) e, ou fatura(s), cabendo à contratada emitir a(s) correspondente(s) nota(s) fiscal(is) e, ou fatura(s) em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

13.5 O crédito será realizado em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

14. NOTIFICAÇÃO OPERACIONAL

14.1 Caso seja identificado qualquer descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas contratuais, descumprimento de prazos e/ou não atendimento de solicitações da CAIXA, esta poderá a qualquer tempo, durante a vigência do contrato, notificar a CONTRATADA com o objetivo de exigir o fiel cumprimento das obrigações contratuais, bem como advertir sobre a possibilidade de abertura de processo administrativo de penalidade.

14.2 A notificação será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos para a CAIXA e que não comprometam a continuação da prestação dos serviços.

15. PLANO DE SUSTENTAÇÃO

15.1 Direitos de Propriedade

15.1.1 A CONTRATADA deverá fornecer todos os manuais (instalação, configuração e manutenção), API, bibliotecas de programação e documentações correlatas da solução em meio digital ou impresso, em português, em até 30 (trinta) dias corridos após toda ação de suporte ou atualização tecnológica que justifique a atualização da documentação existente até então.

- 15.2 Encerramento contratual
- 15.2.1 Caso as últimas versões da solução não tenham sido entregues à CAIXA ao término da garantia da solução, a CONTRATADA deve fazê-lo por meio de mídia eletrônica ou disponibilização em site próprio, devendo a CAIXA confirmar o seu recebimento.
- 15.2.2 A CONTRATADA deverá entregar as últimas versões dos manuais e documentação disponíveis, se for o caso.

16. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

ANEXO – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE
--

Para esta contratação, o grau de criticidade da segurança da informação foi estabelecido como ALTO .

16.1 CLÁUSULAS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 16.1.1 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>), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.
- 16.1.2 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.
- 16.1.3 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.
- 16.1.4 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.
- 16.1.5 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.
- 16.1.6 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 16.1.7 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 16.1.8 A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento

em razão do serviço a ser prestado, observadas as solicitações de órgãos de regulação, fiscalização, supervisão e de controle, bem como as determinações judiciais que deverão ser comunicadas imediatamente, pois ambas somente poderão ser atendidas mediante prévia autorização da área jurídica da CONTRATANTE.

16.1.9 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.

16.1.10 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade.

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

16.2.1 Além das cláusulas previstas neste, também se aplicam a este tipo de objeto contratual as cláusulas estabelecidas no item 16.1.

16.2.2 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.

16.2.3 A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CONTRATANTE a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).

16.2.4 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:

- a) Conhecimento da política de segurança da informação da empresa CONTRATADA e da CAIXA, mencionada no item 16.1.1;
- b) Uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
- c) Proteção de dados e privacidade – LGPD – direitos do titular dos dados;
- d) Proteção de dados e privacidade – LGPD – responsabilidades do controlador, operador e do agente de tratamento dos dados;
- e) Uso seguro de dispositivos;
- f) Uso seguro de e-mails;
- g) Uso seguro de soluções em nuvem;
- h) Uso seguro de redes sociais e comunicadores instantâneos;
- i) Adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
- j) Formas defensivas contra phishing e smshing;
- k) Formas defensivas contra códigos maliciosos recebidos em dispositivos;
- l) Formas defensivas contra engenharia social;

- m) Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA;
 - n) Vazamento de dados e proteção de senhas;
 - o) Metodologia e princípios da Privacy by Design e Secure by Design.
- 16.2.5 O treinamento referido no item 16.2.3 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 04 horas.
- 16.2.6 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 16.2.3.
- 16.2.7 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do período, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.
- 16.2.8 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.
- 16.2.9 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.
- 16.2.10 É vedado a CONTRATADA a subcontratação de serviços.
- 16.2.11 A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 16.2.3 no último ano 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;
 - b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 16.2.1, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
 - c) Outros indicadores específicos que a unidade contratante julgar pertinente.
- 16.2.12 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará nas penalidades e sanções previstas no contrato.
- 16.2.13 Em caso de indisponibilidade parcial com impacto relevante ou indisponibilidade total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a disponibilizar representante de corpo gerencial para

participação em salas de crise - em canal a ser informado pela CAIXA - durante todo o evento, até que o incidente seja solucionado.

- 16.2.14 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.
- 16.2.15 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.

16.3 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE ALTO

- 16.3.1 Além das cláusulas previstas no item 16.1, também se aplicam a este tipo de objeto contratual as cláusulas estabelecidas no item 16.2.
- 16.3.2 A CONTRATADA é responsável por realizar o tratamento das informações da CAIXA e as sob sua responsabilidade, observando sua classificação de sigilo, bem como as demais regras internas da CAIXA estipuladas na versão vigente do manual normativo OR016 – Tratamento da Informação, disponível no Portal Licitações CAIXA.
- 16.3.3 A CONTRATADA, durante a execução dos serviços contratados, deve adotar a mesma classificação da informação adotada pela CONTRATANTE, observar e cumprir as regras internas da CONTRATANTE quanto ao tratamento de informações sensíveis e confidenciais da CAIXA, previstas no OR016 – Tratamento da Informação.
- 16.3.4 A CONTRATADA é responsável pelas informações que obtiver, em razão de acesso aos recursos computacionais da CAIXA e se compromete a tomar conhecimento e cumprir as regras de uso aceitável e não aceitável da informação.
- 16.3.5 O treinamento de segurança da informação e proteção de dados referido no item 16.2.3 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 08 horas.
- 16.3.6 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 16.3.4 e, caso estabelecido pela CONTRATANTE.

- 16.3.7 A CONTRATADA deve emitir relatório, anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do ano base, relacionados aos seus riscos de segurança da informação e cibernéticos identificados, medidos, mitigados e monitorados e que possam trazer algum impacto à CONTRATANTE.
- 16.3.8 O relatório referido no item anterior 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.
- 16.3.9 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.
- 16.3.10 A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.
- 16.3.11 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.
- 16.3.12 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.
- a) A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 16.2.10 e dos demais a seguir:
 - b) 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 16.2.3/ Quantidade total de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
 - c) Quantidade de relatórios, referidos no item 16.3.6, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
 - d) Quantidade de relatórios, referidos no item 16.3.11, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base.
- 16.3.13 A CONTRATADA deve garantir a continuidade do processamento das informações críticas de negócios, no caso de contratação de bem ou serviço de suporte às atividades críticas da CAIXA.

- 16.3.14 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 16.3.15 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.

17. PRIVACIDADE E O ATENDIMENTO À LGPD

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