

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

- 1 Regras de execução do objeto
- 1.1 A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade e o desempenho dos equipamentos contemplados no TR ANEXO I - B - RELAÇÃO DE ATIVOS, prestando atendimento 24x7x365, isto é, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, a partir da assinatura do contrato até o fim da vigência do mesmo.
- 1.2 O serviço contratado neste instrumento terá vigência a partir do primeiro dia após o fim do Suporte/Garantia de cada equipamento do contrato vigente, conforme descrito no TR ANEXO I - B - RELAÇÃO DE ATIVOS.
- 1.3 Além do serviço de suporte, a CONTRATADA deverá, durante todo o período de vigência do contrato, prover serviço especializado junto ao fabricante, incluindo:
  - 1.3.1 **Serviços técnicos contínuos e proativos de melhoria de desempenho e operação da rede**, com foco em todos os equipamentos Huawei contemplados no escopo contratual. Tais serviços devem incluir análise de desempenho, recomendações de boas práticas, identificação de riscos operacionais, atualizações de firmware sugeridas, ajustes de configuração, otimização de protocolos e revisões periódicas com base em relatórios técnicos fornecidos pelo fabricante, em regime colaborativo com a CONTRATANTE.
  - 1.3.2 **Atendimento a incidentes críticos com suporte avançado de segundo e terceiro níveis**, diretamente junto às equipes de engenharia de produto e desenvolvimento do fabricante (R&D – *Research & Development*), garantindo resposta especializada para temas extraordinários e de alta complexidade (ex.: falhas de rede com impacto em disponibilidade, performance severamente degradada, vulnerabilidades críticas, entre outros). Este suporte deverá contemplar, no mínimo, 12 (doze) chamados de categoria crítica durante a vigência contratual, com envolvimento direto de engenheiros especializados do fabricante, inclusive fora do território nacional, conforme necessário para a resolução eficiente dos casos.
- 1.4 Em caso de vulnerabilidade de hardware e software, ou descontinuidade de software, a CONTRATADA deverá realizar o update ou upgrade de hardware e/ou software.
- 1.5 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.
  - 1.5.1 A CONTRATADA deverá dispor em seu quadro de funcionários de pelo menos 2 (dois) profissionais devidamente qualificados pelo fabricante, com certificação oficial de último nível na solução ofertada, HCIP (Huawei Certified ICT Professional) ou superior, com ênfase em instalação, configuração, suporte e solução de problemas.

1.5.2 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 prédios administrativos em Brasília/DF.”

1.6 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, HCIP (Huawei Certified ICT Professional) ou superior, com ênfase em instalação, configuração, suporte e solução de problemas, para todas as funcionalidades solicitadas, com português fluente, em 40 (quarenta) horas semanais, de segunda à sexta das 10:00 às 19:00 horas. Este horário poderá ser alterado conforme necessidade da CAIXA.

#### DO PREPOSTO

2 A CONTRATADA deverá indicar formalmente à CAIXA, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da assinatura do contrato, um preposto devidamente habilitado, com poderes para representá-la na execução do contrato, inclusive para responder por obrigações técnicas, operacionais e administrativas.

2.1 O preposto atuará como interlocutor direto da CONTRATADA junto à CAIXA, sendo responsável por:

- Acompanhar a execução dos serviços contratados;
- Receber comunicações formais da CAIXA;
- Encaminhar providências e soluções para eventuais não conformidades;
- Participar de reuniões de acompanhamento e fiscalização;
- Garantir o cumprimento das obrigações contratuais.

2.2 A substituição do preposto somente poderá ocorrer mediante comunicação formal à CAIXA, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, salvo em casos de força maior, devidamente justificados.

2.3 O preposto deverá estar disponível para atendimento presencial ou remoto, conforme solicitado pela CAIXA, durante o horário comercial, e deverá possuir conhecimento técnico e gerencial compatível com as exigências do contrato.

2.4 A ausência de preposto ou a sua atuação inadequada poderá ensejar a aplicação das penalidades previstas neste contrato.

2.5 A substituição de qualquer profissional alocado ao contrato, inclusive o preposto, deverá ser previamente comunicada à CAIXA com antecedência mínima de 5 dias úteis, acompanhada do currículo e certificações do substituto, que deverá possuir qualificação equivalente ou superior.

3 DA ENTREGA E ATUALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS

- 3.1 Para garantir a conformidade contratual e a adequada gestão do contrato, a empresa contratada obriga-se a encaminhar à CAIXA, por meio do sistema SIGOC ou outra forma/sistema que a Caixa indicar, os documentos listados abaixo, observando os prazos, periodicidades e formas de comprovação estabelecidos:
- 3.2 A empresa deverá designar formalmente o preposto responsável pelo contrato no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura, devendo manter essa informação atualizada sempre que houver alteração.
- 3.3 O Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação (LGPD/Confidencialidade), modelo MO19607, assinado pelo preposto, deverá ser apresentado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato e renovado anualmente.
- 3.4 A CONTRATADA se compromete a cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), responsabilizando-se por qualquer incidente de segurança ou vazamento de dados pessoais tratados no âmbito deste contrato.
- 3.5 A comprovação de atendimento às diretrizes da PRSAC deverá ser apresentada anualmente e sempre que solicitado, conforme previsto contratualmente.
- 3.6 A contratada deverá comprovar, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato e anualmente, a realização de treinamento de seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade, prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho e tratamento de públicos vulneráveis, observando a carga horária mínima prevista no contrato e seus anexos.
- 3.7 Também, no prazo de até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato e anualmente, deverão ser comprovadas ações relacionadas à saúde e segurança no trabalho, incluindo medidas de combate à discriminação e ao assédio moral ou sexual.
- 3.8 A contratada deverá apresentar anualmente e sempre que solicitados, documentos comprobatórios de adesão à Política de Integridade da CAIXA, incluindo ações de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e à Proliferação de Armas de Destruição em Massa (PLD/FT).
- 3.9 O cadastro dos dados dos prestadores de serviço vinculados ao contrato, quando houver necessidade de geração de matrícula, deverá ser realizado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato e atualizado sempre que houver alteração.
- 3.10 Outros documentos deverão ser apresentados pela contratada conforme os prazos e periodicidades que forem oportunamente estabelecidos pela CAIXA, observadas as disposições contratuais aplicáveis.

- 4 DAS OBRIGAÇÕES DOS PRESTADORES DE SERVIÇO
- 4.1 Os prestadores de serviço vinculados ao contrato deverão apresentar os seguintes documentos:
- Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação (MO19607), no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, com renovação anual.
  - Termo de Compromisso de Segurança Cibernética, no mesmo prazo e periodicidade.
  - Termo de Ciência das Atribuições e Canais de Comunicação/Denúncia com a CAIXA e Termo de Cooperação para Adesão ao SMS FGTS (MO19596), conforme previsto contratualmente, com renovação anual e sempre que solicitado.
- 4.1.1 Outros documentos deverão ser apresentados pela contratada conforme os prazos e periodicidades que forem oportunamente estabelecidos pela CAIXA, observadas as disposições contratuais aplicáveis.
- 4.2 O técnico especializado deverá 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.
- 4.3 O acesso dos técnicos da CONTRATADA ou do fabricante aos ambientes da CAIXA somente será admitido com prévia autorização e com observância aos padrões de segurança vigentes.
- 4.4 O acesso às informações do ambiente computacional, objeto do serviço ora contratado, por intermédio de relatórios, logs, diagramas ou configurações e por meio de telefone ou eletronicamente, só será permitido quando cabível, com autorização expressa da CAIXA.
- 4.5 Todo serviço de suporte técnico deverá ser executado somente mediante prévia autorização da CAIXA, com informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados, nos horários estabelecidos pela CAIXA.
- 4.6 A CAIXA, a seu critério, poderá abrir chamado direto com a Fabricante com o devido acompanhamento da CONTRATADA.
- 4.6.1 As exceções serão pontualmente tratadas pela CAIXA.
- 4.7 O acesso às informações do ambiente computacional da CAIXA, a partir das instalações da CONTRATADA só será efetuado quando for possível restringir tal acesso apenas ao recurso objeto da contratação e em situações expressamente autorizada pela Caixa, obedecendo aos padrões em vigência na Caixa.

- 4.8 A CONTRATADA se compromete a não divulgar dados ou informações relacionadas aos produtos objeto do presente, mantendo sigilo absoluto em relação a todos os dados acessados ou que venham a ser gerados, no processo de prestação dos serviços.
- 4.9 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, sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 4.10 Despesas relativas a eventuais deslocamentos de pessoal técnico, que se fizerem necessárias para a correção de problemas técnicos e adequações/ajustes de configurações, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

**Local de entrega ou execução**

<b>Unidade</b>	<b>Endereço</b>	<b>Bairro</b>	<b>Cidade</b>	<b>UF</b>
DATA CENTER (DTC)	Parque Tecnológico Capital Digital, lote nº 3. Granja do Torto, CEP 70636-000	Granja do Torto	BRASÍLIA	DF
CENTRO TECNOLÓGICO CAIXA (CTC)	Setor de Indústrias Gráficas – SIG Quadra 01, Lote 685/805 - Brasília/DF - CEP 70610-410	Setor de Indústrias Gráficas	BRASÍLIA	DF
CETEL OSASCO	Av. Dr. Martin Luther King, 762 – CEP 06030-003	Jd. Sto. Antoninho	OSASCO	SP
CETEL	SEPN 512 CJ C LOTE 9/10 - TÉRREO, ASA NORTE	Asa Norte	BRASÍLIA	DF
CIAUS/BH	Av. Contorno, 8256, 5º Andar	Gutierrez	BELO HORIZONTE	MG
CIAUS/BR	SAUS Quadra 3 BLC E, 10º Andar, Matriz II	Asa Sul	BRASILIA	DF
CIAUS/GO	R 0011, 250, 4º Andar, Ed. Sede CAIXA	Setor Central	GOIANIA	GO
CIAUS/MN	R Ramos Ferreira, 596, 6º Andar	Centro	MANAUS	AM
CIAUS/PO	R Sete de Setembro, 1001, 4º Andar	Centro Histórico	PORTO ALEGRE	RS
CIAUS/RE	R Vinte e Quatro de Agosto, 211	Santo Amaro	RECIFE	PE
CIAUS/RJ	R Marrecas, 20, Torre 2, 4º Andar	Centro	RIO DE JANEIRO	RJ
CIAUS/SP	Largo da Concórdia, 211, 1º Andar	Brás	SAO PAULO	SP
COLOCATION EQUINIX/SP	Equinix IBX 3 SP - Av. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 249 - Tamboré - Santana de Parnaíba/SP – CEP 06543-001	Tamboré - Santana de Parnaíba	SAO PAULO	SP
COLOCATION EQUINIX/RJ	Equinix IBX 2 RJ - Estrada Adhemar Bebiano, 1380 - Del Castilho - Rio de Janeiro/RJ – CEP 21061-750	Del Castilho	RIO DE JANEIRO	RJ

COLOCATION CLARO/MN	Rua Emilio Moreira, 605 – Praça 14 de Janeiro, CEP 69020-040 – Manaus/AM	Praça 14 de Janeiro	MANAUS	AM
COLOCATION CLARO/BE	Travessa Quintino Bocaiuva, 1186 – Reduto, CEP 66053-240 – Belém/PA	Reduto	BELÉM	PA
COLOCATION CLARO/RE	Avenida Gov Agamenon Magalhães, 1114 – Term Iv - Graças, CEP 50020-900 – Recife/PE	Term Iv - Graças	RECIFE	PE
COLOCATION CLARO/BH	Avenida Cardial Eugênio Pacelli, 1571 – Cidade Industrial, CEP 32210-000 – Contagem/MG	Cidade Industrial	CONTAGEM	MG
COLOCATION BRFIBRA/PO	Rua General Camara, 156 – Centro Histórico, CEP 90010-230 - Datacenter BRFIBRA	Centro Histórico	PORTO ALEGRE	RS

4.11 A critério da CAIXA, os locais de atendimento poderão sofrer alteração mediante comunicação prévia.

## 5 Central de Atendimento

5.1 A central de atendimento da CONTRATADA deverá possuir capacidade para o recebimento e emissão automática de chamados, de modo a permitir a implementação de sistemática de troca de informações eletrônicas protocoladas entre a CAIXA e a CONTRATADA e vice-versa, utilizando-se de webservice para abertura, fechamento e atualização da situação dos chamados.

5.1.1 A central deve funcionar no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano.

5.1.2 A web service utilizará o padrão W3C - SOAP, referenciado em: <https://www.w3.org/TR/soap/>

5.1.3 Cabe à CONTRATADA a integração do sistema de atendimento com o da CAIXA, de modo que a abertura do chamado e seu respectivo fechamento sejam gerenciados pelo HELP DESK da CAIXA, sem ônus adicionais, cabendo ainda, à CONTRATADA, os custos dessa conexão.

5.1.4 A CAIXA irá informar o formato do registro eletrônico e o meio de comunicação a ser utilizado para a comunicação com o sistema da CONTRATADA.

5.1.5 A CONTRATADA terá um prazo de 60 (sessenta) dias após a comunicação formal da CAIXA para adequar-se às exigências para integração do sistema de atendimento com o da CAIXA.

5.1.6 A abertura dos chamados, como regra, dar-se-á pela integração de ferramentas eletrônicas.



- 5.1.7 Para os casos de contingências, deverá ser previsto pela CONTRATADA a disponibilização de número telefônico de tarifação reversa (0800) e, ou portal de atendimento do fabricante do equipamento na Internet.
- 5.1.8 Todos os chamados para execução de qualquer intervenção por parte da CONTRATADA serão acionados exclusivamente pela central de atendimento da CAIXA.
- 5.1.9 Pelo não cumprimento dos prazos inerentes a central de atendimento a CONTRATADA estará sujeita as penalidades previstas em SANÇÕES ADMINISTRATIVAS deste termo de referência.
- 5.2 No caso de ser necessário atendimento técnico presencial em alguma unidade da CAIXA, quando da chegada do técnico à unidade solicitante, este deverá preencher o RAT (Relatório de Atendimento Técnico), especificando a data e horário de início do atendimento.
- 5.2.1 Concluído o serviço, o técnico registrará o problema detectado, os procedimentos executados e a data e horário do término do atendimento. Preencherá os demais campos do RAT, referentes ao "Atendimento Técnico", colherá a assinatura e matrícula sob carimbo e o "Fechamento" do usuário responsável pela chamada ou pela unidade da CAIXA.
- 5.2.2 A CONTRATADA enviará, em até 72 (setenta e duas) horas úteis, uma via do RAT à CAIXA, para conferência, controle e arquivo.
- 5.2.3 O RAT não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA, para as necessárias correções, com as informações que motivaram a sua rejeição.
- 6 Relatório de Atendimento Técnico – RAT
- 6.1 A CONTRATADA deverá confeccionar o Relatório de Atendimento Técnico - RAT, de modo que contenha, no mínimo:
- A identificação da Unidade da CAIXA, onde se encontra instalada objeto do atendimento do chamado;
  - Número do chamado no Sistema de Atendimento (número do chamado);
  - A data e o horário em que foi efetuado o chamado;
  - As datas e os horários de início e término do atendimento;
  - A descrição do problema ou da demanda que ocasionaram o chamado;
  - A descrição do serviço executado, das peças que eventualmente tenham sido substituídas ou que deverão ser substituídas;
  - A identificação do equipamento, com os seguintes dados: equipamento, marca, modelo e número de série, e se possível o número de tombamento (patrimônio CAIXA);
  - As pendências resultantes, se permanecerem;
  - Severidade do chamado;
  - O tipo de chamado, podendo ser corretivo, preventivo ou operação assistida;
  - Identificação e assinatura do técnico que executou o atendimento;
  - Aceite do usuário da CAIXA mediante assinatura sob carimbo no qual conste seu nome, matrícula e cargo.

- 6.2 O RAT deverá ser preenchido em 2 (duas) vias, uma para a unidade onde encontra-se instalada a solução ou para a unidade da CAIXA atendida e outra para a CONTRATADA.
- 6.3 O RAT é composto por três partes, sendo necessário o preenchimento, para estes serviços, dos itens "1-Abertura", "2-Atendimento Técnico" e "3-Fechamento", conforme modelo de RAT – RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO.
- 6.4 Os dados da fase de "Abertura" do RAT serão encaminhados à CONTRATADA pela CAIXA.
- 6.5 Os dados da fase de "Atendimento Técnico" são de preenchimento obrigatório da CONTRATADA antes da apresentação do RAT para "Fechamento" por parte do responsável na unidade da CAIXA.
- 6.6 A fase de "Fechamento", exceto data e horário de conclusão e assinatura do técnico, é de preenchimento obrigatório pelo responsável da unidade da CAIXA, sob carimbo.
- 7 Regras de Atendimento
- 7.1 O serviço será prestado em duas modalidades, no sistema *on-site* e no sistema balcão.
- 7.1.1 Os serviços no sistema *on-site* serão prestados nos endereços onde a solução estiver instalada, em regime ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.
- 7.1.2 Os serviços quando prestados no sistema balcão serão classificados automaticamente na severidade 4.
- 7.1.2.1 Serão incluídos na classificação do item anterior todos os ativos dos ambientes descentralizados, e deverão ser executados nas unidades CIAUS de vinculação de cada região, conforme indicado no item 2 – Local de entrega ou execução dos serviços.
- 7.2 A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, em meio eletrônico e em português, o relatório detalhado referente às atividades de assistência técnica de hardware e software, incluindo obrigatoriamente planilha com a lista de todos os chamados do período com os seguintes campos:
- Unidade da CAIXA responsável pela abertura do chamado
  - Número do chamado
  - Tipo do chamado
  - Severidade do chamado
  - Descrição do chamado
  - Ações adotadas no atendimento
  - Modelo
  - Série
  - Responsável pela abertura do chamado
  - Data e hora da abertura do chamado



- Data e hora do início do atendimento do chamado
- Tempo em que o atendimento ficou sob responsabilidade da CAIXA
- Data e hora da solução operacional
- Data e hora da solução definitiva do chamado

- 7.2.1 Lista de chamados que não atenderam os prazos estabelecidos neste anexo com as devidas justificativas.
- 7.2.2 Informação estatística com os seguintes dados:
- Quantidade de chamados atendidos no período;
  - Percentual de chamados atendidos no tempo máximo para início do atendimento no período;
  - Percentual de chamados atendidos no tempo máximo para solução operacional no período;
  - Percentual de chamados atendidos no tempo máximo para solução definitiva do chamado no período.
- 7.2.3 Este relatório é uma obrigação contratual sujeita às sanções previstas neste anexo, o qual deverá ser entregue à CETEL.
- 7.2.4 O relatório mensal deve ser entregue com informações claras, objetivas e corretas acerca dos atendimentos realizados e pendentes. O descumprimento desse item implica no descumprimento da entrega do relatório.
- 7.3 A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente os prazos para solução dos atendimentos definidos no item de NÍVEL DE SERVIÇO, sob pena de multa, conforme previsto no contrato.
- 7.3.1 A contagem de tempo de reparo iniciar-se-á no momento da abertura do chamado pela CAIXA e será considerado concluído com a liberação da solução em plenas condições de funcionamento.
- 7.4 A permanência do técnico na unidade da CAIXA além do horário comercial, para continuidade na solução de um problema, não deverá representar qualquer ônus adicional à CAIXA.
- 7.5 Durante a vigência do contrato, a substituição de peças e, ou de componentes dos equipamentos e, ou soluções objeto deste contrato, que for julgada necessária pela CONTRATADA, ocorrerá sem custo adicional para a CAIXA.
- 7.5.1 O custo de qualquer peça ou parte, a ser substituída, bem como a mão-de-obra associada com o deslocamento e estadias, serão de responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo a CAIXA, quaisquer ônus.
- 7.5.2 Despesas relativas a deslocamentos dos equipamentos para a correção de problemas técnicos e adequações e, ou ajustes de configurações ocorrerão por conta da CONTRATADA, sob sua exclusiva responsabilidade e sem ônus para a CAIXA.

- 7.5.3 Todas as peças e partes que substituíram aquelas defeituosas tornar-se-ão de propriedades da CAIXA.
- 7.5.4 Na substituição de algum componente ou periférico, devido à manutenção, este deverá ser compatível com toda a solução existente, não podendo ser, em hipótese alguma, de configuração inferior à substituída ou recondicionada.
- 7.5.5 Os serviços executados em qualquer equipamento deverão ser garantidos pelo período de 90 dias após a intervenção.
- 7.5.6 A falta de peças não poderá ser alegada como motivo de força maior e não eximirá a CONTRATADA das penalidades e descontos a que está sujeita pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos.
- 7.5.7 Na finalização dos serviços, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com o técnico da CAIXA, testes com os equipamentos, definidos a critério da CAIXA, certificando-se de que os recursos foram restabelecidos e o problema foi efetivamente solucionado.
- 7.5.8 Todos os termos constantes deste item deverão ser cumpridos durante toda a vigência do contrato.
- 8 Serviços de Desinstalação, Reinstalação e Mudança de Local
- 8.1 A CAIXA reserva-se o direito de transferir os equipamentos constantes deste contrato para outras Unidades da CAIXA, mantida esta contratação, sendo obrigatória por parte da CONTRATADA atualização dos dados cadastrais referente às Unidades da CAIXA envolvidas.
- 8.1.1 Qualquer mudança de local de instalação de equipamentos, que venha a implicar alteração de endereço, será comunicada pela CAIXA à CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.
- 8.2 A CONTRATADA deverá realizar os serviços de desinstalação e reinstalação dos equipamentos fornecidos, nos endereços indicados pela CAIXA, sem ônus adicionais para a CAIXA e sem quaisquer prejuízos dos serviços de manutenção presentes neste contrato.
- 8.2.1 Entende-se como desinstalação: os serviços de desligamento e desmontagem dos equipamentos e seus componentes.
- 8.2.2 Entende-se como reinstalação: os serviços de montagem, acionamento e restabelecimento de todas as funcionalidades do equipamento no novo local.
- 8.2.3 Constitui ônus da CAIXA, fornecer toda a mão-de-obra e material necessário à embalagem, remoção, desembalagem e colocação do equipamento em seu novo local de instalação, inclusive transporte e seguros.
- 8.3 Após o serviço de mudança, a CONTRATADA deverá providenciar os ajustes, as configurações e programações necessárias para a estabilização do sistema, sem ônus para a CAIXA.

- 8.4 A CAIXA se reserva o direito de contratar os serviços de desinstalação, remanejamento e reinstalação dos componentes ou equipamentos, objeto deste contrato, através dos serviços de seus empregados ou de outro fornecedor, conforme lhe convier técnica e financeiramente.
- 8.5 Em hipótese alguma, os técnicos da CONTRATADA poderão repassar informações confidenciais como senhas de acesso, topologias, documentos operacionais e endereçamento de rede fornecidas pela CAIXA, bem como alterá-las ou implementá-las, sem a prévia autorização da CAIXA.
- 9 Nível de Serviço
- 9.1 Os prazos de atendimento dos chamados e de execução dos serviços serão contados considerando as tabelas 1 e 2, respectivamente Tabela Prazo de Atendimento e Tabela Severidade.

Severidade	Prazo de atendimento		
	TMIA	TMSO	TMSDC
1	15 min	2h	48h
2	30 min	4h	72h
3	2h	24h	120h
4	2h	48h	120h

Tabela 1 - Prazo de Atendimento

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 impacto em determinado sistema/serviço produtivo que dependem desse ativo.
3 - Média	Problema contornável que não gera qualquer impacto aos sistemas/serviços produtivos que dependem desses ativos.
4 - Baixa	Consultas técnicas e dúvidas sobre os produtos

Tabela 2 – Severidade

- 9.1.1 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;
  - TMSDC - Tempo máximo para solução definitiva do chamado - Tempo máximo requerido para solucionar em definitivo a causa do problema.
- 9.1.2 Cabe única e exclusivamente à CAIXA a classificação dos níveis de severidade.

- 9.1.3 Para os chamados cujo atendimento seja relacionado a software e ou, sistema operacional que implique em disponibilização de nova versão do produto, patch e, ou melhorias o cálculo para TMSDC iniciará após o 30º (trigésimo) dia corrido da apresentação da solução operacional.
- Indicadores
- 9.1.4 A apuração dos indicadores será mensal.
- 9.1.5 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, nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.
- 9.1.6 Considera-se plenamente solucionado o problema quando restabelecidos os sistemas/serviços sem restrições, ou seja, quando não se tratar de solução paliativa.
- 9.1.7 Para os chamados de severidade 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.
- 9.1.8 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.
- 9.1.9 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.
- 9.1.10 A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal das atividades executadas de suporte técnico, que deverá ser entregue ao Gestor Operacional do Contrato.
- 9.1.11 Ao final do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar as causas do problema e a solução adotada.
- 9.1.12 Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CAIXA fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.
- 9.1.13 Todos os termos constantes deste item deverão ser atendidos durante toda a vigência do contrato.

<b>TMIA – Tempo máximo de início de atendimento</b>		
Item	Tempo máximo requerido para o início do atendimento ao produto.	
Finalidade	Garantir o início do atendimento conforme prazo acordado.	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	15 min
	2	30 min
	3	2h
	4	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 corresponde a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: (Data/hora do início do atendimento – data/hora da abertura do chamado). Quando a duração do atraso não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato.	

<b>TMSO – Tempo máximo de solução operacional</b>		
Item	Tempo máximo requerido para contornar o problema e deixar o sistema/serviço disponível.	
Finalidade	Garantir a solução operacional conforme prazo acordado.	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	2h
	2	4h
	3	24h
	4	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 corresponde 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 múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato.	

<b>TMSDC – Tempo máximo para solução definitiva do chamado</b>		
Item	Tempo máximo requerido para solucionar em definitivo a causa do problema.	
Finalidade	Garantir a solução operacional conforme prazo acordado	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	48h
	2	72h
	3	120h
	4	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	TMSDC corresponde 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) – tempo sob responsabilidade da CAIXA). Quando a duração do atraso não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	

<b>Fornecimento de relatório consolidado dos chamados</b>		
Item	Tempo máximo requerido para entrega do relatório consolidado dos chamados.	
Finalidade	Garantir a entrega do relatório consolidado dos chamados.	
Meta a cumprir	Entrega do relatório	5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço.
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	Conferência da data de entrega do relatório em conformidade com todas as especificações e dados exigidos.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato.	

## 9.2 Descontos

### 9.2.1 Pelo descumprimento do Tempo Máximo de início de atendimento – TMIA a CONTRATADA estará sujeita ao desconto no valor mensal da fatura, conforme tabela:

Desconto	TMIA Severidade 1	0,2% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.
	TMIA Severidade 2	0,1% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.
	TMIA Severidade 3	0,05% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.
	TMIA Severidade 4	0,0025% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.

9.2.2 Pelo descumprimento do Tempo máximo de solução operacional - TMSO a CONTRATADA estará sujeita ao desconto no valor mensal da fatura, conforme tabela:

Desconto	TMSO Severidade 1	0,5% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.
	TMSO Severidade 2	0,15% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.
	TMSO Severidade 3	0,10% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.
	TMSO Severidade 4	0,0025% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.

9.2.3 Pelo descumprimento do Tempo máximo para solução definitiva - TMSDC do chamado a CONTRATADA estará sujeita ao desconto no valor mensal da fatura, conforme tabela:

Desconto	TMSDC Severidade 1	0,15% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.
	TMSDC Severidade 2	0,10% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.
	TMSDC Severidade 3	0,05% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.
	TMSDC Severidade 4	0,0025% do valor da fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.

9.2.4 Pelo descumprimento ao atendimento dos serviços programados, a CONTRATADA estará sujeita ao desconto de 5% no valor mensal da fatura por ocorrência registrada contabilizada durante o mês da prestação do serviço.

### 9.3 Sanções

9.3.1 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.

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



- 9.3.2 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.
- 9.3.3 As faturas e garantia contratual poderão ser utilizadas para o pagamento de multas ou glosas, sendo que nestes casos a CONTRATADA deverá recompor a garantia em até 5 (cinco) dias úteis.
- 9.3.4 Pelo descumprimento dos níveis de serviços no (TR ANEXO I – A - FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO) ou descumprimento de qualquer de suas cláusulas, seja em atraso na integração com a Central de Atendimento, ou mesmo descumprimento de qualquer cláusula do TR, a CONTRATADA ficará sujeita à aplicação de multa de 0,1% (um décimo por cento), limitada a 10% (dez por cento) da fatura mensal.

9.3.5 **Penalidade por Ausência de Profissionais Obrigatórios:  
Fórmula de Cálculo da Multa:**

- Multa =  $V_f \times P \times D$

**Onde:**

-  $V_f$  = Valor mensal da fatura contratual

-  $P$  = Percentual de penalidade por dia de ausência 0,5% por profissional não apresentado.

-  $D$  = Número de dias úteis de ausência do(s) profissional(is)

9.3.6 **Penalidade por Descumprimento dos Indicadores de Desempenho (KPIs)**

- 9.3.6.1 A CONTRATADA deverá manter, mensalmente, índice mínimo de 95% de cumprimento dos prazos de atendimento e solução (KPIs: TMIA, TMSO e TMSDC). O não atingimento desse índice sujeitará a CONTRATADA à aplicação de multa proporcional, conforme fórmula:

- Multa =  $V_f \times 5\% \times (1 - I_r)$

**Onde:**

-  $V_f$  – Valor da Fatura Mensal

-  $I_r$  - Índice real de cumprimento dos KPIs no mês = (Chamados atendidos dentro do prazo) ÷ (Total de chamados no período)

**9.4 Forma de Pagamento**

- 9.4.1 Os pagamentos serão realizados mediante ateste da prestação do serviço, de acordo com a data “Início novo Suporte/Garantia” de cada equipamento, conforme descrito na coluna “F” no TR ANEXO I - B - RELAÇÃO DE ATIVOS.

- 6.4.1.1 Os pagamentos serão realizados conforme o “valor unitário” de cobertura de cada equipamento/modelo, devendo ser deduzidos do TR ANEXO I - B - RELAÇÃO DE ATIVOS, os equipamentos ainda com a garantia do fornecedor.
- 9.4.2 O pagamento será realizado mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil subsequente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal e, ou fatura, cabendo à CONTRATADA emitir a correspondente nota fiscal e, ou fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.
- 9.4.2.1 O crédito será realizado em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.
- 9.4.2.2 As faturas/Nota Fiscal deverão ser entregues à CEGTI, no endereço SETOR SEPNI 512 CJT C LOTE 9/10 4º AND, ASA NORTE, Brasília/DF - CEP 70760-500. Email: [cegti@caixa.gov.br](mailto:cegti@caixa.gov.br)