

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**1. OBJETO**

- 1.1. Prestação dos serviços de atualização tecnológica, suporte técnico especializado, operação assistida e assistência proativa de equipamentos de rede dos ambientes computacionais da CAIXA (roteadores), obrigando-se a mantê-los permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para as finalidades às quais se destinam, com vigência pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

- 2.1. A Contratação em comento, terá como alvo de cobertura o conjunto de equipamentos da rede de telecomunicações da CAIXA, roteadores, os quais foram detalhados no TR ANEXO I - B - RELAÇÃO DE ATIVOS e ANEXO I - C - LISTA DE COMPONENTES e em resumo, conforme tabela de ativos apresentada:

COMPONENTE	MODELO	FABRICANTE	QUANTIDADE
ROUTER	AR1220	HUAWEI	4800
ROUTER	NE40E-X3	HUAWEI	16
ROUTER	NE40E-X8	HUAWEI	26
ROUTER	NE40E-M2K-B	HUAWEI	76
ROUTER	NE40E-X8A	HUAWEI	30

2.2. SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

- 2.2.1. A Atualização Tecnológica consiste no fornecimento para a CAIXA de todas as versões e releases dos firmwares e softwares para os equipamentos, de forma a mantê-los permanentemente atualizados, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos equipamentos, durante a vigência contratual.
- 2.2.2. A CONTRATADA deverá manter a CAIXA informada das versões e, ou atualizações, correções (*patches*) e vulnerabilidades dos equipamentos, por meio de comunicação formal em até 30 (trinta) dias após o lançamento das versões ou identificação das vulnerabilidades pelo fabricante.
- 2.2.3. As novas versões e atualizações, bem como manuais e/ou boletins informativos das funcionalidades implementadas e procedimentos de instalação, deverão ser disponibilizados via Internet, sem custo adicional.
- 2.2.4. O não atendimento dos itens referentes aos Serviços de Atualização Tecnológica, item 2.1 e subitens, configura descumprimento de obrigação contratual.

- 2.2.5. A CONTRATADA deverá implantar solução de gerência centralizada compatível com os roteadores Huawei utilizados no ambiente da CAIXA, devendo contemplar:
- a. Monitoramento contínuo e em tempo real dos principais roteadores da rede corporativa da CAIXA, incluindo modelos como NE40-X8A e NE40E-M2K-B.
 - b. Automação de serviços orientada por intenção, com suporte à arquitetura Intent-Driven Network (IDN).
 - c. Coleta de dados via telemetria, construção de gêmeo digital da rede e análise preditiva para manutenção proativa.
 - d. Interface aberta via APIs, permitindo integração com sistemas internos da CAIXA e recebimento de intenções de negócio.
 - e. Suporte a cenários de data centers e ambientes descentralizados, conforme aplicabilidade no parque tecnológico da CAIXA.
 - f. Capacidade de atualização tecnológica, incluindo licenciamento para habilitar novas funcionalidades necessárias à CAIXA.
- 2.2.5.1. A solução deverá ser capaz de reduzir o tempo de inatividade, garantir a continuidade dos serviços e fortalecer a segurança e inteligência operacional da rede, alinhando-se às diretrizes de transformação digital da CAIXA

2.3. SUPORTE TÉCNICO

- 2.3.1. O serviço de suporte técnico compreende o atendimento para manutenção corretiva de falhas ou inconsistências detectadas nos equipamentos e softwares, inclusive nas suas configurações e parametrizações, como também a prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o correto funcionamento e utilização dos equipamentos seguindo as melhores práticas definidas pelo fabricante.
- 2.3.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um serviço que permita o atendimento personalizado para atividades contínuas de melhoria de performance da rede, utilizando software do fabricante para todos os equipamentos listados no TR ANEXO I - B - RELAÇÃO DE ATIVOS.
- 2.3.1.1.1. Durante o período contratual, a CAIXA terá direito a no mínimo 12 chamados anuais com atendimento exclusivo da equipe de pesquisa e desenvolvimento do FABRICANTE com categorização crítica.
- 2.3.1.2. Reparos e procedimentos de forma a restabelecer o funcionamento dos equipamentos, incluindo a substituição das peças necessárias.
- 2.3.1.3. Fornecimento de peças e componentes originais e sem uso para reparo dos equipamentos sendo sua substituição e custos de aquisição de total responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.3.1.3.1. A CONTRATADA deverá ter estoque com equipamentos, peças ou componentes sobressalentes para substituição imediata de itens defeituosos mantendo uma logística para atendimento, a fim de minimizar o tempo de indisponibilidade dos equipamentos.

- 2.3.1.4. O Suporte Técnico será prestado mediante requisição (chamado) da CAIXA, o qual a CONTRATADA deverá atender nas condições e prazos estabelecidos no contrato e em todos seus ANEXOS.
- 2.3.1.5. O Suporte Técnico poderá ser prestado também mediante acionamento automático do próprio equipamento o qual a CONTRATADA deverá atender de forma a garantir os níveis de serviço e disponibilidade estabelecidos no contrato e em todos os seus anexos.
- 2.3.2. A manutenção corretiva nos equipamentos consiste na reparação de eventuais falhas e defeitos em função da sua configuração, parametrização e/ou execução de procedimentos orientados pelo fabricante e, ou fornecedor para otimização de sua utilização, envolvendo os componentes lógicos relacionados aos equipamentos objetos desta contratação.
- 2.3.2.1. Compreende ainda os serviços que se fizerem necessários para deixar os equipamentos em correto estado de funcionamento, seguindo as melhores práticas publicadas pelo fabricante, devendo a CONTRATADA atender, nas condições ora estabelecidas, a todo e qualquer chamado que venha a receber da CAIXA, conforme prazos estabelecidos no TR ANEXO I - A - FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO.
- 2.3.2.2. Será feita sempre que necessário, mediante chamado ou solicitação da CAIXA, os quais deverão ser atendidos de forma tempestiva, conforme prazos estabelecidos nos Prazos de Atendimento e Severidade dos Chamados.
- 2.3.2.3. Caso a manutenção corretiva necessite de parada total ou parcial, esta intervenção poderá ser reprogramada, a critério da CAIXA, para um horário a ser informado pela CAIXA.
- 2.3.2.4. Os serviços de manutenção corretiva (reparos) serão acionados sempre que os equipamentos sofram falhas que impeçam o seu funcionamento normal e/ou requeiram a intervenção de técnico especializado.
- 2.3.2.5. Nas manutenções corretivas, após a sua realização deverão ser efetuados testes com as soluções pelo técnico da CONTRATADA e em conjunto com o operador e, ou empregado CAIXA, havendo a obrigatoriedade da assinatura de ambos no Relatório de Atendimento Técnico – RAT, ao final dos trabalhos.
- 2.3.2.5.1. Além dos testes a serem realizados, o técnico da CONTRATADA deverá acompanhar o funcionamento do equipamento, certificando-se de que o problema foi solucionado.
- 2.3.3. A CAIXA poderá acionar a CONTRATADA para acompanhamento “*in-loco*” em atividades que requeiram o desligamento do(s) equipamento(s), sendo que a CAIXA deverá comunicar a CONTRATADA, por intermédio de e-mail ou telefone ou chamado técnico, informando dia e horário da atividade com pelo menos 2 (dois) dias de antecedência.
- 2.3.4. A manutenção programada nos equipamentos e, ou componentes será agendada sempre que necessário mediante chamado ou solicitação da

CAIXA, os quais deverão ser atendidos nas datas definidas sob pena de multa e, ou desconto por descumprimento de obrigação contratual.

- 2.3.5. Os equipamentos a serem cobertos pelos serviços de manutenção preventiva e corretiva, atualizações de softwares e suporte técnicos objeto deste documento, estão descritos no TR ANEXO I - B - RELAÇÃO DE ATIVOS.
- 2.3.5.1. A CAIXA poderá incluir ou excluir equipamentos deste contrato, aumentando-se ou reduzindo-se o encargo mensal correspondente, mediante comunicação formal encaminhada para a CONTRATADA.
- 2.3.5.2. Para exclusão e inclusão de equipamentos, o valor a ser reduzido ou acrescido será o valor e preço unitário correspondente à manutenção do respectivo equipamento ou serviço.
- 2.3.5.3. A exclusão de qualquer equipamento e, ou serviços não implicará em término da obrigatoriedade de manutenção dos equipamentos remanescentes.
- 2.3.5.4. Os pedidos serão realizados sob demanda e a critério da CAIXA.
- 2.3.6. Todas as despesas inerentes a transporte, seguro e serviços agregados devem estar incluídas nos valores apresentados na proposta comercial, de sorte que a CAIXA não reconhecerá despesas adicionais. (Suporte Técnico, troca de peças, demais serviços e peças exigidos neste termo de referência).
- 2.3.7. Considerando o regime de atendimento 24x7 e os tempos de início de atendimento e de solução definitiva, é obrigatório à CONTRATADA disponibilizar profissional técnico para acompanhamento da execução do contrato, inclusive com ferramentas necessárias para sua atuação, sem ônus adicional para a CAIXA.
- 2.3.8. O serviço de suporte deverá ser executado com funcionários capacitados de acordo com a complexidade do serviço solicitado pela CAIXA.
- 2.3.9. O planejamento das atividades para execução pelos técnicos da CONTRATADA será realizado em conjunto com a CAIXA.
- 2.3.10. Deverá ser encaminhado expediente à CAIXA periodicamente e sempre que ocorrer exclusão ou inclusão de técnicos, informando os dados de identificação dos técnicos que estão autorizados a executar os serviços contratados.
- 2.3.11. Deverão ser prestadas, sempre que solicitado, orientações à equipe técnica da CAIXA, pertinentes às funções de hardware e software.

2.4. OPERAÇÃO ASSISTIDA E ASSISTÊNCIA PROATIVA

- 2.4.1. A operação assistida consiste na atuação conjunta entre a CONTRATADA e a CAIXA, semanalmente, para solução de problemas com o repasse de conhecimentos sobre as ações executadas.
- 2.4.2. A CONTRATADA deverá prover estrutura necessária para a realização de serviços de operação assistida, disponibilizando profissionais para atuar diretamente com as equipes da CAIXA a fim de acelerar a resolução de problemas, disseminar o conhecimento de uso da estrutura de suporte, ferramentas e recursos dos fabricantes e participar de reuniões periódicas para discutir as atividades do período.
- 2.4.3. O serviço de assistência proativa consiste no fornecimento de um serviço avançado provido por um responsável técnico devidamente certificado pelo fabricante do equipamento.
- 2.4.3.1. A certificação do profissional emitida pelo fabricante deve corresponder à solução tecnológica objeto dessa contratação
- 2.4.4. O serviço de assistência avançada proativa deverá ser fornecido diretamente por profissional devidamente certificado pelo fabricante dos equipamentos, compreendendo, no mínimo:
 - 2.4.4.1. O responsável técnico para atendimento da CAIXA, que deverá atuar como ponto central de coordenação e facilitação com relação aos problemas técnicos;
 - 2.4.4.2. Complementação do serviço de manutenção com um conjunto avançado de serviços de engenharia para a rede auxiliando nas tarefas de revisão, ajustes e novos desenhos (“*design*”), planejamento, acompanhamento e suporte às implementações;
 - 2.4.4.3. Análise dos dispositivos e protocolos da infraestrutura de rede que permita aumentar a estabilidade e desempenho, mantendo e melhorando a eficiência operacional existente;
 - 2.4.4.4. Fazer reunião mensal, durante a vigência do contrato, na qual devem ser repassados os cronogramas para disponibilização de novos softwares, *patches* e chamados atendidos, com o respectivo status do atendimento;
 - 2.4.4.5. Ser proativo, antecipando-se aos prováveis problemas, para evitar indisponibilidade da rede;
 - 2.4.4.6. Revisar outros problemas conhecidos com os produtos e fazer as devidas observações de impacto, risco e ações necessárias para mitigação;
 - 2.4.4.7. O responsável técnico deve prestar o serviço em Língua Portuguesa;

3. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

- 3.1. A CONTRATADA deverá providenciar o recolhimento e o adequado descarte do lixo tecnológico originário de peças eventualmente substituídas em atendimento ao contrato, conforme legislação vigente, quando pertinente.

- 3.2. As peças substituídas devem ser acondicionadas preferencialmente em embalagem adequada garantindo a máxima proteção durante o transporte e armazenamento, com o menor volume possível, que utilize e/ou possam ser recicladas, garantindo assim o descarte adequado.

4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

ANEXO III – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE
Para esta contratação, o grau de criticidade da segurança da informação foi estabelecido como ALTO .

1 CLÁUSULAS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 1.1 A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.
- 1.2 A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.
- 1.3 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.
- 1.4 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.
- 1.5 A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.
- 1.6 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 1.7 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 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.

- 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.
- 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.

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

Além das cláusulas previstas neste, também se aplicam a este tipo de objeto contratual as cláusulas estabelecidas no item 1.

- 2.1 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.
- 2.2 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).
- 2.3 A CONTRATADA deve realizar ou contratar, treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo o seguinte conteúdo:
- i. Conhecimento da política de segurança da informação da empresa CONTRATADA e da CAIXA, mencionada no item 1.1;
 - ii. Uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
 - iii. Proteção de dados e privacidade – LGPD – direitos do titular dos dados;
 - iv. Proteção de dados e privacidade – LGPD – responsabilidades do controlador, operador e do agente de tratamento dos dados;
 - v. Uso seguro de dispositivos;
 - vi. Uso seguro de e-mails;
 - vii. Uso seguro de soluções em nuvem;
 - viii. Uso seguro de redes sociais e comunicadores instantâneos;
 - ix. Adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
 - x. Formas defensivas contra phishing e smshing;
 - xi. Formas defensivas contra códigos maliciosos recebidos em dispositivos;
 - xii. Formas defensivas contra engenharia social;

- xiii. Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA;
 - xiv. Vazamento de dados e proteção de senhas;
 - xv. Metodologia e princípios da Privacy by Design e Secure by Design.
- 2.3.1. O treinamento referido no item 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.
- 2.4 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 2.3.
- 2.5 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.
- 2.6 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.
- 2.7 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.
- 2.8 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.
- 2.9 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
- 2.10 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 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 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.
- 2.11 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará nas penalidades e sanções previstas no contrato.

- 2.12 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.
- 2.13 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.
- 2.14 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.

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

Além das cláusulas previstas no item 1, também se aplicam a este tipo de objeto contratual as cláusulas estabelecidas no item 2.

- 3.1 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.
- 3.2 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.
- 3.3 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.
- 3.4 O treinamento de segurança da informação e proteção de dados referido no item 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.

- 3.5 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 3.4 e, caso estabelecido pela CONTRATANTE.
- 3.6 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.
- 3.7 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.
- 3.8 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.
- 3.9 A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.
- 3.10 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.
- 3.11 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.
- 3.12 A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 2.10 e dos demais a seguir:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, que obtiveram nota mínima de aprovação no treinamento relacionado a Segurança da Informação mencionado no item 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;
 - b) Quantidade de relatórios, referidos no item 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;
 - c) Quantidade de relatórios, referidos no item 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.

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

4 PRIVACIDADE E O ATENDIMENTO À LGPD

- 4.1 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.
 - 4.1.1 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.