

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos e especializados em suporte, manutenção e assistência técnica de TI (software e hardware), redes e telefonia, na modalidade de Operações de Serviços - Centralizado, Regional e Campo - com atendimento interno e externo às instalações da CAIXA, controle de ativos tecnológicos, fornecimento de peças e componentes, garantindo o adequado funcionamento dos equipamentos, dispositivos e softwares, para atendimento às necessidades das unidades e dos usuários de TI, em todo o território nacional, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.

1.1.1. Compreende todos os serviços, relativos ao suporte técnico e operacional, assistência técnica, manutenções corretivas e preventivas, instalações, atualizações, configurações de softwares em recursos tecnológicos, além dos outros serviços especializados de TI descritos neste documento e nos demais anexos do Edital.

1.1.1.1. Os serviços serão prestados nos locais definidos abaixo, de acordo com suas especificidades:

- a) **Suporte Centralizado** – Será realizado a partir do ambiente provido pela CONTRATADA, às suas expensas, em local a definir de acordo com as regras estabelecidas nesta contratação;
- b) **Suporte Regional** - Será realizado a partir do ambiente de cada uma das Centralizadoras Regionais e extensões de TI, localidades apresentadas neste Termo de Referência;
- c) **Atendimento de Campo** - Será executado em qualquer ponto de presença CAIXA que se faça necessário;

1.1.1.1.1. A CAIXA poderá requisitar perfis profissionais do Suporte Centralizado, indicados com atuação no Ambiente da Contratada, para executar/desempenhar as atividades em ambiente interno CAIXA, de forma temporária e não definitiva, nas dependências da CEAUS – Centralizadora Nacional de Atendimento Usuários de TI.

1.1.1.1.2. Em caso de alteração de local de prestação de serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar preposto, para acompanhar a equipe técnica, no tempo acordado.

1.1.1.1.3. A CAIXA deverá comunicar a alteração com antecedência mínima de 10 (dez) dias, para providências quanto à desmobilização e alocações necessárias.

1.1.1.2. Localidades:

1.1.1.2.1. Localidades das Centralizadoras Regionais de TI:

SIGLA	ENDEREÇO	BAIRRO	CIDADE	UF
CIAUS/BH	Av. Do Contorno, nº 8.256 / 5º andar	Gutierrez	Belo Horizonte	MG
CIAUS/BR	SAUS Qd 03 Bloco E / 10º andar	Asa Sul	Brasília	DF
CIAUS/GO	Rua 11, nº 250 / 4º andar	Setor Central	Goiânia	GO
CIAUS/MN	Rua Ramos Ferreira, nº 596 / 6º andar	Centro	Manaus	AM
CIAUS/PO	Rua 7 DE Setembro, 1001 / 4º andar	Menino Deus	Porto Alegre	RS
CIAUS/RE	Rua 24 de Agosto, nº 211	Santo Amaro	Recife	PE
CIAUS/RJ	Rua Passeio 38/40 Setor 2 / 4º andar	Centro	Rio De Janeiro	RJ
CIAUS/SP	Largo da Concórdia, nº 211 / 1º andar	Brás	São Paulo	SP

1.1.1.2.2. Localidades das representações de TI:

SIGLA	ENDEREÇO	BAIRRO	CIDADE	UF
REUS/SA	AV Antonio Carlos Magalhães, 881 - 5º andar – CEP 41.825-000	Itaigara	Salvador	BA
REUS/FO	Rua Sena Madureira, 800, 5º andar	Centro	Fortaleza	CE
REUS/BU	Av. Getúlio Vargas, 20-105, CEP 17017-383	Parque Jardim Europa	Bauru	SP
REUS/CT	R. José Loureiro, 195, 1º andar – CEP 80010-000	Centro	Curitiba	PR

1.1.2. Os endereços listados acima poderão ser alterados em razão de alterações operacionais e estratégicas da CAIXA, a qual informará previamente à contratada para prover os ajustes.

1.1.3. O ambiente próprio provido pela CONTRATADA deverá estar, obrigatoriamente, na cidade de Brasília/DF ou região metropolitana da mesma.

1.1.4. O ambiente deve ser exclusivo para a prestação dos serviços à CAIXA, não devendo ser compartilhado com outras atividades que não aquelas que se referem à prestação de serviços deste objeto.

1.1.5. Conjunto dos serviços previstos:

- **Suporte Centralizado:**
 - a. Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Centralizado;
 - b. Suporte Operacional Centralizado;
 - c. Serviços do Processo de Gestão do Conhecimento e Qualidade;
 - d. Serviços Eventuais.

- **Suporte Regional:**
 - a. Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Regional;
 - b. Suporte Operacional Regional;
 - c. Controle de Ativos Tecnológicos;
 - d. Atendimento Prioritário;
 - e. Atendimento Balcão TI;
 - f. Serviços Eventuais.
- **Atendimento de Campo:**
 - a. Cobertura de Hardware, Software e Suporte em Telecomunicações;
 - b. Suporte Operacional ao Autoatendimento;
 - c. Serviços Eventuais.

1.1.6. Abaixo quadro/resumo da distribuição dos serviços por ambiente da prestação dos serviços, conforme item contratado:

SUPORTE CENTRALIZADO - Ambiente Externo Provido Pela Contratada	
Serviço	Macro Atividades
Suporte Especializado Centralizado Suporte Operacional Centralizado Serviços do Processo de Gestão de Conhecimento e Qualidade Serviços Eventuais	- Atividades de maior complexidade e/ou cuja execução centralizada se apresente mais adequada; - Qualificação das requisições de serviços (triagem / orquestração das Visitas Conjuntas); - Auditoria, monitoração e Feedback de desempenho dos atendimentos.

SUPORTE REGIONAL – Ambiente CAIXA Descentralizado	
Serviço	Macro Atividades
Suporte Especializado Regional Suporte Operacional Regional Controle de Ativos Tecnológicos Serviços Eventuais	- Controle de Ativos tecnológicos; - Controle de Atividades e Recursos em eventos externos, implantações, mudanças; abertura e/ou fechamento de unidades e/ou pontos de presença CAIXA; - Suporte Técnico de TIC; - Suporte Técnico de Telecomunicações; - Atividades relacionadas ao Apoio ao Atendimento Regional.

ATENDIMENTO DE CAMPO – Pontos de Presença CAIXA	
Serviço	Macro Atividades
Cobertura de Hardware, Software e Suporte a telecomunicações Suporte Operacional Autoatendimento Serviços Eventuais	- Atendimento que requeira intervenção <i>in loco</i> aos Usuários de TI, - Manutenção Corretiva; - Manutenção Preventiva; - Execução das atividades referente a eventos, implantações, mudanças etc. - Execução das atividades referente ao Controle de Ativos;

	- Execução das atividades referente ao Suporte a Telecomunicações; - Atendimento geral para verificação do funcionamento e atualização dos equipamentos.
--	---

2. PLANO DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Reunião de alinhamento das expectativas contratuais

- 2.1.1. A reunião de alinhamento das expectativas contratuais será realizada durante o período que antecede o início da prestação dos serviços, em até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato.
- 2.1.2. A reunião poderá ser presencial na sede de Gerência Nacional de Atendimento aos Usuários de TI - GEAUS, localizada no Setor de Autarquias Sul - SAUS Quadra 03, Bloco E, 8º andar, Ala Norte, Asa Sul – Brasília/DF, ou de forma remota, a depender da decisão da CAIXA, e deverá contar com a participação dos representantes da CONTRATADA que forem designados por esta como responsáveis pela implantação do contrato, além de representantes designados pela CAIXA.
- 2.1.3. Neste momento a CONTRATADA deverá apresentar o Administrador do Contrato.

2.2. Planejamento e preparação para assunção dos serviços

- 2.2.1. A reunião de apresentação do planejamento deverá ser realizada, em até, 05 (cinco) dias úteis após a reunião de alinhamento das expectativas contratuais. Nesse momento, a CONTRATADA deverá apresentar o Planejamento para efetiva assunção dos serviços.
- 2.2.2. Tal planejamento prevê:
- a) Indicação do local em ambiente próprio (endereço e infraestrutura) onde será estruturado o ambiente da CONTRATADA.
 - b) Tratativas para integração da ferramenta de gerenciamento de requisições da CONTRATADA com o Servidor Webservice definido pela CAIXA;
 - c) Apresentação da ferramenta de gestão dos serviços de campo - geolocalização;
 - d) Apresentação da ferramenta de visita técnica digital, que será utilizada para emissão de Relatório de Atendimento Técnico Digital - RAT;
 - e) Apresentação das características, configurações, marcas e modelos dos equipamentos que comporão a reserva (*backup*), a ser utilizada pela CONTRATADA, na execução do serviço de Cobertura de Hardware;
 - f) Preparação para assumir o controle de ativos tecnológicos (almoxarifado), vinculado a cada Centralizadora Regional de Atendimento ao Usuário TI, incluindo as representações de TI.

- g) Profissionais (prepostos e equipe técnica) que comporão o quadro de pessoal da CONTRATADA no início da execução do Contrato.

2.2.2.1. Fica à prerrogativa da CAIXA a aceitação do Planejamento e/ou solicitação de ajustes e complementos, caso entenda necessário. Nesse caso, o prazo para apresentação será definido em comum acordo entre as partes.

2.2.3. Para o cronograma das entregas, deverão ser considerados os seguintes prazos:

- a) A entrega completa do ambiente próprio da CONTRATADA, para prestação dos serviços, incluindo toda a parte de configuração de rede e montagem dos postos de trabalho, deverá ser entregue em até 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços.
- b) A conclusão de todas as tratativas de integração da ferramenta de gerenciamento de requisições da CONTRATADA com o Servidor Webservice definido pela CAIXA, deverá ser entregue em até 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços.
- c) A conclusão de todas as tratativas de integração da ferramenta de gestão dos serviços de campo – geolocalização, em até 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços;
- d) A conclusão e todas as tratativas de integração da ferramenta de visita técnica digital, que será utilizada para emissão de Relatório de Atendimento Técnico Digital – RAT, em até 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços;
- e) A apresentação das características, configurações, marcas e modelos dos equipamentos que comporão a reserva (*backup*), a ser utilizada pela CONTRATADA, na execução do serviço de Cobertura de Hardware, deverá ser entregue em até 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços.
- f) A validação da relação e quantitativos de equipamentos que forem apresentados pelas respectivas CIAUS, que compõe a reserva técnica, deverão ser validados pela CONTRATADA em até 05 (cinco) dias corridos da data de assunção dos serviços.
- g) A relação dos profissionais (prepostos e equipe técnica) que comporão o quadro de pessoal da CONTRATADA, deverão ser entregues em até 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços.
- h) Outros itens que forem acordados entre as partes durante a Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais, terão seus prazos acordados na referida reunião.

2.2.3.1. Caso o prazo para entrega do ambiente próprio da CONTRATADA não seja cumprido, considerando que não haverá outro local disponível para prestação dos serviços internos, a CONTRATADA estará sujeita a não poder faturar os códigos de serviço prejudicados por tal indisponibilidade (como por exemplo os códigos da

Tabela 1 da Proposta Comercial) – proporcionalmente ao período de indisponibilidade, bem como a aplicação de multa prevista.

- 2.2.3.2. Caso o prazo para entrega da ferramenta WEBSERVICE não seja cumprido, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multas, caso seja apurado prejuízo à CAIXA por conta da indisponibilidade na recepção de tíquetes, proporcionalmente ao período de indisponibilidade.
- 2.2.3.3. Caso o prazo para validação do Controle de Ativos Tecnológicos não seja cumprido, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das multas previstas.
- 2.2.3.4. Quanto aos ajustes nas ferramentas de Controle do almoxarifado, sobre eventuais divergências encontradas, caberá à CONTRATADA providenciar as atualizações, quando validadas pela CAIXA.

2.3. Preparação do atendimento:

- 2.3.1. Previamente ao início da prestação dos serviços, a CONTRATADA fica obrigada a realizar a construção da documentação de orientação ao corpo técnico, quanto ao processo de atendimento aos usuários, observando as seguintes condições:

I. Desenvolvimento do Atendimento:

A Contratada deverá treinar seus colaboradores, quanto às melhores práticas e metodologias, abrangendo as inclusivas, garantindo um atendimento eficiente e humanizado. O modelo deverá ser adaptável às diferentes tipologias de deficiência, oferecendo soluções específicas e adequadas para cada caso.

II. Validação das orientações:

As orientações inicialmente construídas, deverão ser validadas em cada atendimento, com a realização de testes e indicação de eventuais ajustes necessários, garantindo a eficácia dos atendimentos propostos.

III. Capacitação e Treinamento:

A Contratada deverá elaborar e implementar programas de capacitação e treinamento recorrentes para os técnicos, assegurando que todos estejam aptos a aplicar as orientações de forma adequada e eficiente. Os treinamentos deverão ser contínuos, garantindo a atualização constante das práticas e metodologias adotadas.

IV. Monitoração e Avaliação:

A Contratada deverá estabelecer mecanismos de monitoramento e avaliação contínua do modelo implementado, permitindo ajustes e melhorias contínuas com base em feedbacks e novas necessidades identificadas.

V. Apresentação da documentação à CAIXA:

A Contratada deverá, a cada 06 (seis) meses, contados a partir da data de assunção dos serviços, repassar à CAIXA, todas as orientações construídas aos técnicos, relativos aos atendimentos, inclusive, específicos ao atendimento à Pessoa com Deficiência.

2.4. Transição e efetiva assunção dos serviços:

2.4.1. A transição dos serviços seguirá as orientações estabelecidas pela CAIXA.

2.4.2. A efetiva assunção dos serviços obedecerá aos critérios da CAIXA, de acordo com as definições desta em função das suas necessidades operacionais e/ou estratégicas.

2.4.2.1. A seguir a tabela contendo a data de referência, como previsão para preparação dos ambientes, equipes e demais atividades para efetiva assunção dos serviços:

CIAUS	ABRANGÊNCIA	SERVIÇO	DATA DE REFERÊNCIA
BR, GO, MN, BH, RJ, SP, RE, PO	Centro Oeste e Norte, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Espírito Santo, Estado de São Paulo, Norte, Sul	Telecom	14/10/2025
		Workplace	10/11/2025

2.4.2.2. A seguir a tabela com a previsão inicial de migração dos serviços:

Serviço	Data Prevista de assunção
Telecom	29/11/2025
Workplace	26/12/2025

2.4.3. As previsões acima poderão sofrer alterações por interesse ou necessidade operacional e/ou estratégia da CAIXA, a quem cabe comunicar tais situações previamente à CONTRATADA, visando a revisão do planejamento e do dimensionamento dos recursos se necessário.

2.4.4. A remuneração pelos serviços será devida somente a partir da efetiva assunção dos mesmos por parte da CONTRATADA, de acordo com os critérios definidos em contrato, não cabendo remuneração para os períodos de planejamento, preparação e transição.

2.4.5. As variações decorrentes de alterações nas previsões iniciais de migração dos serviços ou outras variações verificadas em função de mudanças estratégicas e/ou do curso normal dos processos, em relação aos valores e quantidades apresentados no Anexo I-M – Volumetria Estimada, deverão ser suportadas pela CONTRATADA de acordo com os limites legais, não sendo devido nenhum pagamento adicional além daqueles relativos aos serviços efetivamente prestados.

2.4.6. Fica garantido sobre a fatura mensal os descontos (glosas) provenientes do(s) descumprimento(s) de níveis de serviços, alocação de perfis profissionais, indicadores de desempenho e/ou penalidades administrativas dispostas em contrato.

2.4.7. Ainda, durante a fase de transição e efetiva assunção dos serviços, a CONTRATADA deverá elaborar plano de ação para absorção de eventual base de chamados legada, cujo atendimento deverá ser executado por este contrato, respeitando os níveis mínimos de serviço exigidos.

2.4.8. A CONTRATADA passa a ser responsável por toda e qualquer ocorrência, relacionada aos serviços contratados, que gere prejuízos financeiros à CAIXA, e por descumprimento contratual dos níveis mínimos de serviço.

2.4.9. A CONTRATADA passa a ser responsável por qualquer prejuízo causado por profissional, de forma intencional ou não, com o uso das informações a que tiverem acesso.

2.5. Operação:

2.5.1. A Fase da Operação se refere ao período compreendido entre o início da assunção dos serviços e o encerramento do contrato (final de vigência).

2.5.2. Compreende a realização de todos os serviços previstos, nos moldes definidos neste contrato e em seus ANEXOS, durante toda a vigência do contrato.

2.5.2.1. No período da operação, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste contrato e em seus ANEXOS, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos, bem como da alocação mínima exigida dos perfis profissionais.

2.5.2.2. As soluções, plataformas e quantitativos estimados poderão ser ajustados conforme necessidade da CAIXA no decorrer da execução do contrato em consonância com as constantes atualizações e inovações inerentes aos serviços de tecnologia da informação e telecomunicações, deverão ser suportadas pela CONTRATADA, não sendo devido nenhum pagamento adicional além daqueles relativos aos serviços efetivamente prestados.

2.5.2.3. A CAIXA, poderá a seu critério, comunicar a CONTRATADA quanto ao início do processo de repasse de conhecimento dos serviços objeto do contrato, a quem a CAIXA indicar, bem como, da respectiva desativação dos serviços no contrato.

2.6. Fase de encerramento da prestação dos serviços:

2.6.1. A fase de encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados, devendo esta elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

2.6.2. A execução do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) dias corridos anteriores ao término de vigência do contrato.

2.6.3. Um Plano de Transição dos Serviços similar ao elaborado para migração dos serviços, deverá também ser seguido ao final do contrato de prestação de serviços, para a transferência do conhecimento e execução dos serviços para a CAIXA, ou para um novo provedor por ela indicado.

- 2.6.4. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse, integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:
- I. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período e data prevista para término;
 - II. Estrutura e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CAIXA e/ou com a futura prestadora de serviços ou equipe da CAIXA;
 - III. Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento;
 - IV. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas, todos os documentos produzidos e fluxos de atendimento;
 - V. Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico;
 - VI. Plano de repasse dos pontos externos (chaves e senhas) relativos ao Atendimento Operacional AA.
- 2.6.5. Todos os recursos disponibilizados pela CAIXA de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que foram disponibilizados ou, na impossibilidade, a CONTRATADA fará a reposição destes recursos sem quaisquer ônus adicionais à CAIXA.
- 2.6.6. A migração dos serviços poderá ser paulatina ou total, a critério da CAIXA, de acordo com as definições desta em função das suas necessidades operacionais e/ou estratégicas.
- 2.6.7. Em sendo definido pela transição faseada, ao final dos serviços objeto do contrato, deverão ser migrados à CAIXA ou a quem ela definir, em 120 (cento e vinte) dias anteriores ao término de vigência do contrato:

CIAUS ENVOLVIDAS	ABRANGÊNCIA	DATA PREVISTA MIGRAÇÃO
BR, GO, MN	Centro Oeste e Norte	D* - 120
BH, RJ	Minas Gerais, Rio de Janeiro e Espírito Santo	D* - 90
SP	Estado de São Paulo	D* - 60
RE	Nordeste	D* - 30
PO	Sul	D* - 0

*D = Data de encerramento do contrato

2.6.8. A CONTRATADA deverá atender integralmente todos os chamados/requisições de serviço, que tenham sido gerados ainda durante a vigência deste instrumento contratual, independente do prazo de conclusão, até que o(s) chamado(s) não tenha(m) mais possibilidade de reabertura.

2.6.9. Para complementar as informações apresentadas, incluímos planilha com os marcos principais que auxiliarão na compreensão e execução das atividades descritas neste Termo de Referência.

Etapa	Prazo de Duração	Atividades
Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais	Da assinatura do contrato até a efetiva Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais	Objetivo: Definição das ações e validar responsabilidades das partes. Local: Presencial na sede da GEAUS em Brasília/DF ou remotamente, conforme decisão da CAIXA
Planejamento	Esta fase se inicia imediatamente após a reunião de alinhamento das expectativas contratuais e finaliza com a aprovação do Planejamento pela CAIXA.	Objetivo: Apresentação e entrega do planejamento detalhado para assunção dos serviços, contendo cronograma de todas as atividades e marcos
Execução do Planejamento	Esta fase se inicia imediatamente após a aprovação do Planejamento pela CAIXA e finaliza com o início da transição dos serviços.	Objetivo: Execução das etapas propostas e aprovadas pela CAIXA
Transição dos Serviços	Esta fase se inicia imediatamente após a primeira migração efetiva do(s) serviço(s).	Objetivo: Início da transferência operacional dos serviços conforme definição no contrato.
Operação	Esta fase se refere ao período compreendido entre o final da fase de Transição dos Serviços e o Encerramento do contrato (final de vigência).	Objetivo: Início das tratativas para a execução regular dos serviços contratados, conforme os termos estabelecidos no contrato
Encerramento da Prestação dos Serviços	Esta fase se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados, devendo esta elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.	Objetivo: Garantir a transferência eficiente e documentada de todos os processos

2.6.9.1 Detalhamos abaixo, cada uma das etapas mencionadas:

Etapa	Prazo para Conclusão	Atividades
Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais	Em até 5 (cinco) dias corridos após a assinatura do contrato	Objetivo: Definição das ações e validar responsabilidades das partes. Local: Presencial na sede da GEAUS em Brasília/DF ou remotamente, conforme decisão da CAIXA
Apresentação do administrador do contrato	Na reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais	Objetivo: Apresentação do Administrador do contrato

Planejamento Detalhado	Em até 05 (cinco) dias úteis após a reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais	Objetivo: Apresentação e entrega do planejamento detalhado para assunção dos serviços, contendo cronograma de todas as atividades e marcos
Revisão Periódica	Até a data de assunção dos serviços	Objetivo: Acompanhamento CAIXA, para garantir a execução do planejamento (treinamentos / capacitação / validação dos perfis profissionais, entre outras). Reuniões recorrentes com entrega de relatório pela CONTRATADA (detalhando o <i>status</i> de cada atividade).
Entrega completa do ambiente próprio da CONTRATADA	Em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços	Atividades: Configuração de rede e montagem dos postos de trabalho no ambiente da CONTRATADA. O ambiente será considerado entregue, após aprovação pela CAIXA, dos requisitos constantes no ANEXO I-R.
Conclusão das tratativas de integração da ferramenta de gerenciamento	Em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços	Atividades: Integração da ferramenta de gerenciamento de requisições da CONTRATADA com o Servidor Webservice definido pela CAIXA
Conclusão das tratativas de integração da ferramenta de gestão de campo	Em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços	Atividades: Integração da ferramenta de gestão dos serviços de campo - geolocalização
Conclusão das tratativas de integração da ferramenta de visita técnica	Em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços	Atividades: Integração da ferramenta de visita técnica digital para emissão de Relatório de Atendimento Técnico Digital (RAT)
Apresentação das características dos equipamentos de reserva	Em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços	Atividades: Apresentação das características, configurações, marcas e modelos dos equipamentos que comporão a reserva (backup)
Validação da relação e quantitativos de equipamentos	Em, no mínimo, 5 (cinco) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços	Atividades: Validação dos equipamentos apresentados pelas respectivas CIAUS/REAUS que compõem a reserva técnica
Entrega da relação dos profissionais	Em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos anteriores à data de assunção dos serviços	Atividades: Entrega da relação dos profissionais (prepostos e equipe técnica) que comporão o quadro de pessoal da CONTRATADA
Preparação do atendimento ao Usuário	Antes do início da prestação dos serviços	Atividades: Construção da documentação de orientação ao corpo técnico, treinamento dos colaboradores, validação das orientações, capacitação e treinamento recorrentes, monitoração e avaliação contínua, e apresentação da documentação à CAIXA
Outros itens acordados durante a Reunião de Alinhamento das Expectativas contratuais	Prazo acordado na Reunião de alinhamento das expectativas contratuais	-

3 ESCOPO DOS SERVIÇOS

3.1 SUPORTE CENTRALIZADO

3.1.1. Por Suporte Centralizado compreende-se o conjunto de atividades operacionais, técnicas e especializadas a serem executadas pela CONTRATADA a partir do ambiente próprio, conforme especificado nos itens subsequentes.

3.1.1.1. Entende-se como Unidades CAIXA para efeito desse contrato, todos os pontos de atendimento aos clientes (tais como Agências, PAB, PA, PAT, Loterias), Centro de Armazenagem e Distribuição – CAD, unidades administrativas (Presidência, Vice-Presidências, Superintendências, Diretorias, Gerências Nacionais, Centralizadoras, Gerências de Filiais, Representações), entre outros locais em que a CAIXA se faça presente.

3.1.2. A CONTRATADA deverá considerar na composição dos encargos mensais ofertados para o item Suporte Centralizado, todos os dispêndios envolvidos na prestação dos serviços contratados, tais como: alocação de técnicos, analistas e especialistas, impostos, encargos fiscais e trabalhistas, margem de lucro e demais dispêndios.

3.1.3. Compõem o conjunto das atividades do suporte centralizado, no ambiente próprio da CONTRATADA:

- O suporte Especializado demandado a partir da Central de Serviços da CAIXA, da Centralizadora Nacional - CEAUS ou das Centralizadoras Regionais - CIAUS;
- O suporte Operacional demandado a partir da Central de Serviços da CAIXA, da Centralizadora Nacional - CEAUS ou das Centralizadoras Regionais – CIAUS;
- A execução das atividades de suporte, configuração, monitoramento e operação de servidores físicos, storages, incluindo todos os serviços associados ao seu correto e efetivo funcionamento;
- O registro, tratamento, triagem, classificação e/ou complementação de informações nas requisições de serviços, triagem e orquestração dos atendimentos;
- Serviços do Processo de Gestão de Conhecimento e Qualidade;
- Disponibilização de Dashboard com informações em tempo real da execução do contrato, com possibilidade de filtros específicos por região (CIAUS), evolução da tabela de migração dos serviços contida no item 2 PLANO DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS, serviços prestados, evolução financeira, métricas de qualidade, indicadores, SLA, projetos, serviços regionais e demais serviços prestados;

- A apresentação de relatórios técnicos e gerenciais, sob demanda, relativos às análises, projetos, acompanhamentos, indicadores de níveis de serviços regionais e demais serviços prestados;
- Serviços Eventuais correlatos ao objeto, mas não incluídos nas parcelas fixas mensais.

3.1.4. As definições específicas e as formas de execução dos serviços que compõem a modalidade Suporte Centralizado encontram-se descritas no Anexo I - A – Forma de Execução dos Serviços.

3.2. SUPORTE REGIONAL

3.2.1. Por Suporte Regional compreende-se o conjunto de atividades operacionais, técnicas e especializadas a serem executadas pela CONTRATADA a partir das Centralizadoras Regionais conforme especificado nos itens subsequentes, junto às Unidades CAIXA e locais em que a CAIXA se faça presente.

3.2.2. A CONTRATADA deverá considerar na composição dos encargos fixos e mensais ofertados para o item Suporte Regional todos os dispêndios envolvidos na prestação dos serviços contratados, tais como: alocação de técnicos, analistas e especialistas, impostos, encargos fiscais e trabalhistas, margem de lucro e demais dispêndios.

3.2.3. Compõem o conjunto das atividades do suporte regional:

- O controle de ativos tecnológicos;
- A manutenção dos dados de IC – Itens de Configuração de TIC e TELECOM nos sistemas de controle;
- O controle de recursos em eventos externos;
- Acompanhamento e operacionalização de eventos externos, envolvendo todas as medidas necessárias à viabilização de tais demandas, como: interagir com outros fornecedores, acompanhamento de instalação e desinstalação de recursos tecnológicos, entre outros;
- O controle de recursos de TIC e Telecomunicações em atendimentos referente a alterações de endereços, mudanças internas, inaugurações, fechamentos e atividades afins em unidades CAIXA, pontos externos e locais em que a CAIXA se faça presente;
- O controle das atividades relacionadas ao Gerenciamento de Mudanças (no que se refere à mudança física: troca de equipamentos nas Unidades CAIXA, projetos de expansão, substituição de recursos de TI, etc.) de TIC e TELECOM;
- Suporte, configuração e operação dos concentradores regionais, incluindo todos os serviços associados ao seu correto e efetivo funcionamento em

ambiente de parceiro (*colocation*), o qual deve ficar em uma das cidades sede das Centralizadoras Regionais;

- A manutenção da padronização dos recursos de telefonia e de redes LAN (equipamentos, infraestrutura e configurações), conforme definições da CAIXA;
- A análise da rede interna das Unidades CAIXA;
- A configuração/reconfiguração de ativos de redes e recursos de telefonia;
- O acompanhamento e tratamento de quaisquer outras ferramentas internas de controle e uso da(s) Centralizadora(s) Regional(is) incluindo ferramentas de reação a eventos, que venham culminar inclusive em interação com outra unidade de TI da CAIXA, como por exemplo o Centro de Gerenciamento de Telecomunicações;
- Serviços Eventuais correlatos ao objeto, mas não incluídos nas parcelas fixas mensais.

3.2.4. Atendimento Diferenciado

3.2.4.1. O Atendimento diferenciado consiste em um conjunto de práticas a serem executadas pela CONTRATADA, com foco nas necessidades que vão além do tradicional, em razão da criticidade definida pela CAIXA neste contrato.

3.2.4.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais tecnicamente capacitados de forma a garantir sua perfeita entrega dentro dos padrões de qualidade esperados e definidos pela CAIXA.

3.2.4.3. O conjunto de atividades abrangidas inclui:

3.2.4.3.1. Atendimento aos Usuários Prioritários

3.2.4.3.1.1. Atendimento à usuários indicados pela CAIXA como importantes estrategicamente, lotados em unidades definidas pela CAIXA, como mais relevantes estrategicamente.

3.2.4.3.2. Atendimento aos Usuários no formato Balcão TI

3.2.4.3.2.1. O Atendimento TI – Balcão, se refere aos serviços prestados pela CONTRATADA para atendimento em endereço fixo, disponibilizado pela CAIXA, onde o usuário será atendido sem necessidade de deslocamento do técnico/analista.

3.3. ATENDIMENTO DE CAMPO

3.3.1. Por Atendimento de Campo compreende-se o conjunto de atividades operacionais, técnicas e especializadas a serem executadas pela CONTRATADA *in loco*, nas unidades CAIXA e locais em que a CAIXA se faça presente.

3.3.2. Cobertura de Hardware

3.3.2.1. Consiste nos serviços de manutenção e assistência técnica a hardware, com substituição de periféricos, peças e componentes, referente aos equipamentos incluídos no Anexo I - B, nos locais de instalação dos mesmos.

3.3.2.2. Compõem o conjunto dos equipamentos que serão alvo dessa Cobertura:

Código da Proposta Comercial	Serviço
COBERTURA HARDWARE	
301	CH Microcomputador Desktop e Periféricos (Monitor, Kit teclado e mouse)
302	CH Microcomputador Móvel (Notebook, ultrabook, macbook e similares)
303	CH Thin Client e Periféricos (Monitor, Kit teclado e mouse, Leitor Smartcard)
304	CH Servidores Desktop
305	CH Scanner
306	CH Impressoras a LASER - Impressora de Cheques
307	CH Monitor
308	CH Estação Financeira e Periféricos (CPU, Monitor, Kit teclado e mouse, Leitor Smartcard, Impressora Fiscal, Scanner, Pinpad; HD e Memória RAM)
309	CH Central Telefônica e Servidor PBX-IP - Portas

3.3.2.3. A CONTRATADA deverá considerar na composição dos encargos fixos e mensais ofertados para os itens relativos à Cobertura de Hardware, todos os dispêndios envolvidos na prestação dos serviços contratados, tais como despesas com mão de obra, deslocamentos, alimentação e estadia, impostos, encargos fiscais e trabalhistas, implantação e integração da ferramenta de gestão dos serviços de campo, margem de lucro e demais dispêndios.

3.3.2.4. A CONTRATADA deverá considerar também, na composição do encargo fixo e mensal ofertado, as peças, componentes, periféricos e outros materiais a serem utilizados na solução dos problemas verificados nos equipamentos cobertos por essa modalidade, além da utilização dos equipamentos reserva (*backup*) previstos no contrato e demais anexos, respectivos custos de logística, operação de guarda e remessa dos componentes e equipamentos, *backup* e da CAIXA, incluindo o seguro desses bens quando for o caso.

3.3.2.5. A seguir os itens de serviços que estão compreendidos na Cobertura de Hardware, cujos custos deverão ser totalmente considerados na composição do preço

ofertado pela CONTRATADA para os respectivos códigos de serviço na Proposta Comercial:

- Conferência, controle e atualização nos sistemas de gestão de equipamentos da CAIXA de todo o parque de ativos de TIC presentes nas Unidades da CAIXA incluídos ou não nas coberturas contratuais - Conformidade Física;
- Manutenções corretivas presenciais, nos locais onde os equipamentos estiverem instalados (*on-site*), com a substituição de peças, componentes e periféricos defeituosos, sempre que necessário;
- Manutenções preventivas presenciais, nos locais onde os equipamentos estiverem instalados (*on-site*), com a substituição de peças, componentes e periféricos defeituosos, sempre que necessário;
- Conferência e controle do parque de equipamentos incluído na Cobertura de Hardware;
- Instalação, desinstalação e remanejamento de equipamentos;
- Suporte à Telecomunicações;

3.3.2.6. As definições específicas e as formas de execução dos serviços que compõem a Cobertura de Hardware encontram-se descritas no Anexo I-A – Forma de Execução dos Serviços.

3.3.3. Cobertura de Software

3.3.3.1. Consiste nos serviços de manutenção e assistência técnica aos softwares e aplicativos instalados nos equipamentos incluídos no Anexo I-C, nos locais de instalação destes.

3.3.3.2. Compõem o conjunto dos equipamentos que serão alvo dessa Cobertura:

Código da Proposta Comercial	Serviço
COBERTURA SOFTWARE	
401	CS Microcomputadores Desktop e Móveis (Estação de Trabalho, Thin Client, Notebook, Macbook e similares)
402	CS Servidores Desktop
403	CS Estação Financeira
404	CS Totem Dispensador de Senha
405	CS Roteador
406	CS Switch
407	CS Central Telefônica e Servidor PBX-IP - Portas

3.3.3.3. A CONTRATADA deverá considerar na composição dos encargos fixos e mensais ofertados para os itens relativos à Cobertura de Software, todos os dispêndios envolvidos na prestação dos serviços contratados, tais como despesas com mão

de obra, deslocamentos, alimentação e estadia, impostos, encargos fiscais e trabalhistas, implantação e integração da ferramenta de gestão dos serviços de campo, margem de lucro e demais dispêndios.

3.3.3.4. A Cobertura de Software compreende os seguintes itens de serviços, cujos custos deverão ser totalmente considerados na composição do preço ofertado pela CONTRATADA para os respectivos códigos de serviço na Proposta Comercial:

- Manutenções corretivas presenciais, nos locais onde os equipamentos estiverem instalados (*on-site*), com atualização do sistema operacional, sempre que necessário;
- Manutenções preventivas presenciais, nos locais onde os equipamentos estiverem instalados (*on-site*), com atualização do sistema operacional, sempre que necessário;
- Conferência e controle do parque de equipamentos incluído na Cobertura de Software;
- Suporte à Telecomunicações;

3.3.3.5. As definições específicas e as formas de execução dos serviços que compõem a Cobertura de Software encontram-se descritas no Anexo I-A – Forma de Execução dos Serviços.

3.3.4. Atendimento Operacional de Autoatendimento

3.3.4.1. O conjunto de atividades que compõem o atendimento operacional ao autoatendimento inclui:

- Conferência, etiquetagem e atualização de banco de dados;
- Visitas Programadas periódicas aos pontos externos do autoatendimento (PAE, SNC e Quiosques);
- Visitas Conjuntas do Autoatendimento; Visitas de pronto-atendimento e de atendimento conjunto aos pontos externos do autoatendimento (PAE, SNC e Quiosques);

Código da Proposta Comercial	Serviço
Suporte Operacional de Autoatendimento	
501	SO Ponto Externo Simples AA
502	SO Ponto Externo Múltiplo AA

3.3.4.2. Na composição dos encargos fixos mensais ofertados, a CONTRATADA deverá considerar a cobertura de todos os dispêndios envolvidos na prestação dos serviços que compõem o conjunto das atividades da modalidade Atendimento Operacional AA, tais como: a equipe de profissionais alocados para atuação em campo para efetivação das atividades, despesas com materiais de limpeza para equipamentos PAE, SNC e Quiosques, guarda e controle das chaves

disponibilizadas para uso, estoque e logística de consumíveis e adesivos/etiquetas para sinalização dos equipamentos de autoatendimento, estoque e logística dos materiais promocionais encaminhados pela CAIXA, despesas com mão de obra, deslocamentos, alimentação e estadia, impostos e encargos fiscais e trabalhistas, margem de lucro e demais dispêndios.

- 3.3.4.3. As definições específicas e as formas de execução dos serviços que compõem a modalidade Suporte Operacional do Atendimento encontram-se descritas no Anexo I-A – Forma de Execução dos Serviços.

3.3.4.4. Atendimento aos Usuários PcD – Pessoa com Deficiência

- 3.3.4.4.1. Atendimento à usuários PcD se refere aos serviços prestados pela CONTRATADA para atendimento aos usuários indicados pela CAIXA que se enquadram nesse atendimento.

3.4. SERVIÇOS EVENTUAIS

- 3.4.1. Por serviços eventuais, entende-se o conjunto de serviços sob demanda, referente ao conjunto de atividades nas situações e/ou serviços descritos no ANEXO I-A – Forma de Execução.
- 3.4.2. A CONTRATADA deverá prever no Valor de Referência do Suporte Tecnológico – VRST ofertada na Proposta Comercial, para execução pelos diversos perfis profissionais, todos os dispêndios envolvidos na prestação dos serviços, tais como salários, horas-extras, encargos trabalhistas e fiscais, lucro e demais dispêndios relacionados.
- 3.4.3. Os serviços eventuais serão remunerados com base na VRST contratada, conforme código 600 da Proposta Comercial, de acordo com a quantidade estabelecida para cada código de serviço eventual na tabela apresentada no Anexo I-A – Forma de Execução dos Serviços, item 4.

Código da Proposta Comercial	Serviço
Serviços Eventuais	
600	Serviços Eventuais
650	Peças e Componentes

- 3.4.4. Os valores ofertados para a VRST deverão abranger a execução dos serviços em quaisquer horários – diurnos, noturnos ou madrugada, datas e dias da semana – feriados, finais de semana ou dias úteis.
- 3.4.5. A CAIXA solicitará a prestação dos serviços eventuais mediante acionamento.
- 3.4.6. Caso a demanda de serviço eventual se refira à execução de projeto (que deverá conter todas as informações necessárias para avaliação da CAIXA, como, por exemplo: perfil profissional alocado, tempo de execução, conteúdo, entregável,

entre outras informações), após o recebimento da solicitação da CAIXA, a CONTRATADA terá o prazo de até 03 (três) dias corridos, para apresentar a proposta do atendimento.

- 3.4.7. Todas as propostas de projeto de execução, deverão ser previamente autorizadas pela CAIXA, para execução dos serviços eventuais.
- 3.4.8. Os serviços eventuais serão remunerados de acordo com a quantidade de VRST efetivamente utilizadas na execução dos respectivos serviços, de acordo com o respectivo valor ofertado na Proposta Comercial.
- 3.4.9. As definições específicas, os principais itens, as formas de execução e de remuneração dos serviços eventuais encontram-se descritas no Anexo I-A – Forma de Execução dos Serviços.

3.4.10. Suporte Operacional Eventual a Parceiros Lotéricos

- 3.4.10.1. Por Suporte Operacional Eventual a Parceiros Lotéricos, compreende-se o conjunto de atividades operacionais, técnicas e especializadas a serem executadas pela CONTRATADA junto aos Parceiros Lotéricos, sob demanda das Unidades de Suporte Tecnológico.
- 3.4.10.2. O conjunto de Parceiros Lotéricos é composto por todas as Unidades Lotéricas – UL, na região de abrangência do contrato.
- 3.4.10.3. Compõem o conjunto das atividades:
- Visitas agendadas *in loco* e apresentação de relatórios técnicos e gerenciais, sob demanda, relativos às análises, projetos, acompanhamentos, indicadores de níveis de serviços regionais e demais serviços prestados aos Parceiros Lotéricos;
 - Visitas conjuntas *in loco* e acompanhamento e a apresentação de relatórios, sempre que requerido pela Unidade de Suporte Tecnológico, referentes ao desempenho de outros agentes/fornecedores nos atendimentos junto aos Parceiros Lotéricos vinculados a estas;
- 3.4.10.4. As definições específicas e a forma de execução dos serviços que compõem a modalidade Suporte Operacional a Parceiros Lotéricos encontram-se descritas no Anexo I – A – Forma de Execução dos Serviços.

4 CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO

- 4.1. As atividades ocorrerão tanto em ambiente interno da CAIXA e a partir do ambiente próprio da CONTRATADA, como em ambiente externo, em unidades da CAIXA, pontos externos, pontos parceiros ou, eventualmente, em outros ambientes nos quais a CAIXA se faça representar, inclusive eventos.
- 4.2. Poderão constar como locais de atendimento quaisquer pontos de presença da CAIXA, tais como Agências, Postos de Atendimento, Salas de Autoatendimento

(contíguas ou não), Unidades Administrativas, Centro de Armazenagem e Distribuição – CAD, Parceiros Lotéricos, Correspondentes Bancários, Pontos de Autoatendimento Externo – PAE, locais com eventos temporários, etc., que contenham equipamentos/recursos da CAIXA, mediante informação prévia à CONTRATADA de acordo com os prazos e condições previstos neste documento e demais anexos.

- 4.3. As atividades serão desempenhadas por acesso externo ou diretamente na rede corporativa de computadores da CAIXA, na qual são aplicadas políticas de segurança e de uso, cuja customização impõe a necessidade de supervisão quanto à sua implementação e manutenção, exigindo o cumprimento de diversos padrões de execução e qualidade.
- 4.4. É importante frisar que é condição obrigatória, antes da assunção dos serviços previstos neste termo de referência, que todo o corpo técnico a ser alocado pela contratada possua certificado digital, que será informado e especificado pela CAIXA.
- 4.5. O suporte aos recursos corporativos deve ser supervisionado quanto à aplicabilidade das normas internas da CAIXA, às práticas tecnológicas na solução de problemas e a observância das condições, atribuições e obrigações previstas neste ANEXO I – Termo de Referência e demais anexos do Edital.
- 4.6. Incumbe à CONTRATADA gerenciar integralmente as atividades da equipe técnica alocada para a execução dos serviços no ambiente CAIXA e em seu próprio ambiente, mantendo nos locais profissionais com a formação adequada, conforme exigido pela CAIXA, para atuarem como prepostos, aos quais serão transmitidas as instruções, orientações e normas para a execução das atividades.
- 4.7. A alocação/presença de prepostos nos ambientes destinados à prestação dos serviços na CAIXA é obrigatória no período compreendido entre as 08h00 e 19h00 dos dias úteis.
 - 4.7.1. A obrigatoriedade da presença dos prepostos no período definido no subitem anterior inclui os feriados locais das sedes das Centralizadoras Regionais, cujo atendimento se estenda a localidades nas quais seja considerado dia útil.
 - 4.7.2. Para os demais períodos (horário noturno, finais de semana e feriados nacionais), deverá a CONTRATADA manter os prepostos em regime de sobreaviso, disponível para atendimento imediato a quaisquer acionamentos da CAIXA ou dos demais profissionais da CONTRATADA alocados nas equipes de trabalho.
 - 4.7.3. Para o regime de sobreaviso dos prepostos, nos períodos cuja presença na CAIXA não é obrigatória, deverão estes possuírem condições de manter o acompanhamento, efetuar a gestão, repassar as orientações e dar o apoio irrestrito às suas equipes na execução dos serviços, inclusive comparecendo aos locais nos casos de acionamento por parte da CAIXA em, no máximo, 90 (noventa) minutos contados do primeiro acionamento.
 - 4.7.4. O quantitativo de profissionais com esse perfil deve ser suficientemente dimensionado de forma que as equipes técnicas a serem alocadas estejam assistidas sob todos os aspectos inerentes à execução dos serviços, cobrindo todos os horários, datas, jornadas e atividades.

- 4.7.5. A alocação e a disponibilização do regime de sobreaviso dos prepostos, no ambiente das Centralizadoras Regionais, não incorrerão em ônus adicionais à CAIXA, devendo a CONTRATADA prevê-los na proposta global ofertada.
- 4.7.6. O método de alocação, a quantidade de profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que a CONTRATADA empregar, para a execução dos serviços na CAIXA.
- 4.7.7. A equipe dimensionada pela CONTRATADA, observando os perfis estabelecidos, deverá executar todas as atividades contratadas, sob pena de sujeitar-se às penalidades previstas em contrato, quando não atingir as metas dos indicadores de desempenho.
- 4.8. A CONTRATADA deverá prover, às suas expensas, os seguintes itens para a execução dos serviços:
- I. Instalações físicas e mobiliárias adequadas (incluindo a infraestrutura lógica, elétrica, de segurança, móveis, rack e demais recursos necessários) em ambiente seguro, em local aprovado pela CAIXA, aderente aos padrões de mercado, para a execução dos serviços de Suporte Centralizado conforme detalhado neste Termo de Referência;
 - II. Uniformes e crachá de identificação com tecnologia RFID ou combo de crachá e smart card com tecnologia RFID, de acordo com o modelo a ser apresentado pela CAIXA;
 - III. Profissionais especializados, em todos os locais definidos para a prestação dos serviços, com as competências necessárias;
 - IV. Impressoras e respectivos suprimentos/consumíveis para o ambiente provido às suas expensas.
 - V. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução dos serviços, conforme disposto neste Termo de Referência.
 - VI. Certificado Digital e mídia (ou outra solução que a CAIXA venha utilizar).
- 4.8.1. A CONTRATADA deve manter os ativos de rede em ambiente segregado, com acesso físico e lógico restrito a profissionais autorizados.
- 4.8.2. O ambiente deverá dispor de mecanismos de controle de acesso além de manter registros de logs de acesso que permitam a rastreabilidade.
- 4.9. Serão fornecidos pela CAIXA os seguintes itens para a execução dos serviços:
- I. Instalações físicas e mobiliárias (quando realizados em ambiente interno CAIXA);

- II. Infraestrutura de hardware (microcomputadores, switches e demais ativos de rede) conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação dos serviços, em todos os ambientes (na CAIXA ou ambiente da CONTRATADA);
 - III. Meios de comunicação (HEADSET), a serem utilizados na prestação dos serviços, em todos os ambientes (na CAIXA ou ambiente da CONTRATADA);
 - IV. Softwares, ferramentas e aplicativos de apoio necessários à prestação dos serviços, a serem utilizados na prestação dos serviços, em todos os ambientes (na CAIXA ou ambiente da CONTRATADA);
 - V. Conexão lógica (link de dados) do ambiente provido pela CONTRATADA (ambiente externo) com seu ambiente corporativo (CAIXA).
- 4.10. O acionamento das equipes de campo da CONTRATADA se dará a partir da designação dos chamados por meio da ferramenta da CAIXA mediante a disponibilização de ticket junto ao Servidor WebService definido pela CAIXA.
- 4.11. No caso das equipes de residentes alocadas nas Unidades CAIXA, em situações que exigirem urgência por envolverem questões estratégicas, de maior criticidade ou relevância, se necessário para dar celeridade aos atendimentos, os acionamentos poderão ser efetuados de forma prévia ao registro dos chamados, mediante contato telefônico, e-mail, chat, etc., sendo o registro dos chamados e a disponibilização dos tickets junto ao Servidor WebService efetuados posteriormente.
- 4.12. Consiste em obrigação da CONTRATADA adequar-se à sistemática definida pela CAIXA e encaminhar o aceite de forma imediata quando da disponibilização do ticket respectivo no Servidor WebService, bem como manter atualizada todas as informações do ciclo de atendimento da requisição de serviço, com atualização do status e previsão de atendimento e o fechamento dos chamados no instante da conclusão dos serviços, com a imediata gravação dos tickets de conclusão no servidor WebService da CAIXA.
- 4.13. A CONTRATADA, obrigatoriamente, deverá possuir ferramenta de gestão dos serviços de campo, aderente aos padrões de mercado, para utilização durante toda a vigência do contrato.
- 4.13.1. A gestão dos serviços de campo deve considerar a geolocalização dos técnicos, para gestão dos serviços, com processo de roteirização, com foco na otimização dos deslocamentos, visando eficiência de tempo, distância, custos e experiência do usuário.
- 4.13.2. Também será necessária para gestão dos serviços de campo, ferramenta de visita técnica digital, de fácil preenchimento, garantida a confiabilidade das informações e geração de relatório e demais recursos como: fotos com marcação de data e localização, QR Code, preenchimento por voz, check list, entre outros recursos a serem acordados e validados previamente com a Caixa Econômica Federal.

- 4.13.3. Todos os recursos tecnológicos para confecção do Relatório de Atendimento Técnico digital, bem como a transmissão, integração e disponibilização, são de responsabilidades da CONTRATADA.
- 4.13.4. No ANEXO I – Q Orientações RAT Digital, constam os campos de preenchimento mínimo obrigatórios.
- 4.14. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CAIXA, painel visual gerencial com visualização da identificação das regiões com maior recorrência de atendimento (mapa de calor), as métricas de performance e produtividade, o nível de serviço, a eficiência no deslocamento, os índices de revisitas, a visualização em tempo real das atividades agendadas, em andamento, concluídas, dentre outros.
- 4.15. A CONTRATADA deverá manter atualizada todas as informações do ciclo de atendimento da requisição de serviço, com atualização do status (contendo as informações do técnico que irá atender a demanda e previsão de atendimento), com envio de mensagens eletrônicas ao usuário final.
- 4.16. Considerando as práticas do mercado e algumas especificidades do objeto deste Contrato, será permitido à CONTRATADA subcontratar outra empresa, quando necessário e mediante comunicação e anuência prévia da CAIXA, para os seguintes serviços:
- A limpeza externa dos equipamentos e carenagens nos pontos externos do autoatendimento (PAE/SNC/Quiosques), durante as visitas programadas;
 - Demandas de Consultoria de TI;
- 4.16.1. Deve ser respeitado o limite máximo de 20% (vinte por cento) de subcontratação total em relação ao valor global contratado.
- 4.16.2. Não será permitida a subcontratação de serviços executados por equipes de residentes nas Unidades CAIXA, bem como das equipes alocadas no ambiente provido pela CONTRATADA, além de outros serviços que não estiverem devidamente justificados em razão do enquadramento em alguma das situações supracitadas.
- 4.16.3. Para análise da empresa para a qual eventualmente for proposta a subcontratação relacionada acima, será exigida, anteriormente à manifestação da CAIXA, a regularidade fiscal, trabalhista e jurídica, nos mesmos limites exigidos da licitante no item do Edital que trata de habilitação.
- 4.16.4. Além da regularidade supracitada, a CAIXA verificará também se existe restrição da subcontratada ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, não sendo admitida a subcontratação caso a empresa esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal.

- 4.16.5. No encaminhamento dos pedidos de autorizações/anuência por parte da CONTRATADA, além dos dados e documentos referentes à(s) empresa(s) que serão avaliadas, deverão constar de forma clara e objetiva quais os tipos de serviços, os prazos, os pontos e/ou equipamentos abrangidos em cada solicitação.
- 4.16.6. Os valores propostos, as regras contratuais relacionadas à forma de execução e aos prazos de solução e atendimento dos chamados não sofrerão quaisquer alterações em função da eventual subcontratação destes serviços, nem tão pouco as obrigações e responsabilidades contratuais, que permanecerão com a CONTRATADA, respondendo esta por quaisquer problemas ou irregularidades detectadas na execução dos serviços perante a CAIXA.
- 4.17. A CAIXA poderá promover alterações na quantidade, localização e/ou estrutura geral das Centralizadoras Regionais durante a vigência do contrato, cabendo à CONTRATADA, nestes casos, promover de imediato os ajustes necessários em suas equipes e processos de atendimento visando manter a qualidade e a continuidade dos serviços.
- 4.17.1. Havendo formalização pela CAIXA de alterações/ajustes nesse sentido, definidos em seu planejamento estratégico, a CONTRATADA deverá elaborar em conjunto com as equipes designadas pela CAIXA o planejamento de transição das atividades sob sua responsabilidade, aderente às estratégias definidas, observando todos os prazos e detalhes técnicos, administrativos e legais com vistas a evitar descontinuidade e/ou quaisquer outros problemas na prestação dos serviços junto aos usuários e unidades/pontos da área de abrangência do contrato.
- 4.18. De igual modo, se algum dos serviços previstos neste contrato passar a ser prestado por outra unidade da CAIXA e, conseqüentemente, atendido por outro Contrato, por conta de redistribuição de atividades, os respectivos códigos de serviço não mais serão remunerados.
- 4.18.1. Neste sentido, caberá à CONTRATADA, em seu processo de elaboração de preços, distribuir os custos em função de cada grupo de códigos de serviços previstos na FORMA DE REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS deste Anexo, conforme aderência ao Item contratado, de forma independente, a fim de que cada um mantenha o seu equilíbrio financeiro e operacional, independente dos demais grupos/blocos, ou mesmo do conjunto do Contrato.
- 4.19. Configura-se obrigação da CONTRATADA a reprodução, o fornecimento e a distribuição dos dispositivos de armazenamento junto ao corpo técnico, sempre que houver a atualização de versões de softwares, drivers e/ou aplicativos mediante a disponibilização pela CAIXA, ficando a critério da CONTRATANTE a validação do tipo de dispositivo de armazenamento que será utilizado para a prestação do serviço, bem como, a prerrogativa de solicitar a atualização da tecnologia a ser utilizada, a qualquer tempo.
- 4.20. A descrição detalhada da forma de execução dos serviços encontra-se no Anexo I-A – Forma de Execução dos Serviços.

5 HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. O período normal - PN de prestação dos serviços:

5.1.1. Suporte Centralizado:

- Suporte Centralizado Especializado: Das 08h00 às 19h00;
- Suporte Centralizado Operacional: Das 08h00 às 19h00;
- Serviços do Processo de Gestão do Conhecimento e Qualidade: Das 08h00 às 19h00;

5.1.2. Suporte Regional:

- Suporte Regional Especializado: Das 09h00 às 18h00,
- Suporte Regional Operacional: Das 08h00 às 19h00;
- Controle de ativos tecnológicos: Das 08h00min às 19h00min.
- De acordo com o fuso horário de cada localidade de CIAUS, dias úteis;

5.1.3. Serviços Eventuais:

- Das 08h00min às 19h00min, de acordo com o fuso horário de cada localidade, dias úteis;

5.1.4. Atendimento aos Usuários Prioritários:

- Das 07h00 às 22h00 – Dias úteis;
- Das 08h00 às 19h00 - Dias não úteis;

5.1.5. Atendimento de Campo:

- Das 09h00 às 18h00, de acordo com o fuso horário de cada localidade, dias úteis;

5.1.6. Atendimento Operacional Autoatendimento:

- De acordo com o horário de funcionamento de cada PONTO;

5.2. Para os atendimentos presenciais (*on-site*), a CONTRATADA deverá certificar-se antecipadamente do horário de funcionamento do ponto (unidade) a ser atendido, uma vez que não serão admitidas cobranças por chamados improdutivos.

5.3. Os atendimentos em períodos diferentes do Período Normal - PN, deverão ser previamente informados pela CAIXA junto à CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas corridas, havendo obrigatoriedade de atendimento por esta.

5.4. A remuneração dos serviços não sofrerá alterações em função dos horários em que forem prestados, exceto aqueles que possuírem essa condição expressa na tabela de serviços eventuais.

5.5. O horário de trabalho das equipes residentes nas sedes das Unidades CAIXA deverá ser compatível com o das unidades assistidas.

6 FORMA DE REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 O período de faturamento será compreendido entre 1º e o último dia de cada mês.

6.2 A CAIXA, após a aceitação dos serviços, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 15º (décimo quinto) dia útil subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrida na entrega da nota fiscal e, ou fatura, cabendo à CONTRATADA emitir correspondente nota fiscal e, ou fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

6.3 Para que o pagamento possa ocorrer no prazo especificado, CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, emitir e fornecer a nota fiscal e, ou a fatura, imprerivelmente, até o dia 08 (oito) subsequente ao mês da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura.

6.3.1 Quando o dia 08 (oito) coincidir em dia não útil, o documento fiscal deverá ser apresentado no 1º dia útil subsequente.

6.3.2 As faturas deverão ser entregues via endereço eletrônico e encaminhadas à cegti02@caixa.gov.br.

6.4 A remuneração se dará pelos seguintes grupos de faturamento:

6.4.1 Os serviços correspondentes aos **Suporte Centralizado** e **Suporte Regional** serão remunerados de acordo com os perfis profissionais a serem alocados para prestação dos serviços, conforme segue:

6.4.2 **Suporte Centralizado:** Por perfil profissional, a ser remunerado pelos códigos 101 a 106 da Proposta Comercial.

6.4.2.1 O quantitativo necessário de perfis profissionais poderá ser alterado durante a vigência do contrato, de acordo com a estratégia da CAIXA, cabendo à CAIXA informar a necessidade de alteração à contratada para os devidos ajustes contratuais.

6.4.2.2 A remuneração da equipe CONTRATADA para execução dos Serviços Técnicos está condicionada à alocação efetiva dos profissionais, o que ocorre após a geração de cadastro/matricula na CAIXA, precedida da comprovação dos requisitos exigidos para cada perfil.

6.4.2.3 Será descontado da fatura mensal os valores correspondentes a cada perfil profissional não alocado no período, respeitando a carência concedida pela CAIXA para repor profissional em até 20 (vinte) dias corridos.

6.4.3 **Suporte Regional:** Por perfil profissional, a ser remunerado pelos códigos 201 a 208 da Proposta Comercial.

- 6.4.3.1 O quantitativo necessário de perfis profissionais poderá ser alterado durante a vigência do contrato, de acordo com a estratégia da CAIXA, cabendo à CAIXA informar a necessidade de alteração à contratada para os devidos ajustes contratuais.
- 6.4.3.2 A remuneração da equipe CONTRATADA para execução dos Serviços Técnicos está condicionada à alocação efetiva dos profissionais, o que ocorre após a geração de cadastro/matricula na CAIXA, precedida da comprovação dos requisitos exigidos para cada perfil.
- 6.4.3.3 Será descontado da fatura mensal os valores correspondentes a cada perfil profissional não alocado no período, respeitando a carência concedida pela CAIXA para repor profissional em até 20 (vinte) dias corridos.
- 6.4.4 **Atendimento de Campo:** Os serviços correspondentes ao Atendimento de Campo serão remunerados de acordo com os encargos fixos e mensais ofertados para os respectivos itens, conforme segue:
- 6.4.4.1 **Cobertura de Hardware:** Por equipamento incluído no Anexo I-B – Cobertura de Hardware, códigos 301 a 309 da Proposta Comercial;
- 6.4.4.2 **Cobertura de Software:** Por equipamento incluído no Anexo I-C – Cobertura de Software, códigos 401 a 407 da Proposta Comercial;
- 6.4.4.3 **Suporte Operacional Eventual a Parceiros Lotéricos:** Serão Remunerados por visita realizada, por Serviços Eventual;
- 6.4.4.4 **Atendimento Operacional do Autoatendimento:** Por equipamento do autoatendimento incluído no Anexo Unidades Atendidas, pelos códigos 501 e 502 da Proposta Comercial.
- 6.4.5 Os **serviços eventuais** serão remunerados com base na VRST contratada, conforme código 600 da Proposta Comercial, de acordo com a quantidade estabelecida para cada código de serviço eventual na tabela apresentada no Anexo I-A – Forma de Execução dos Serviços, item 4.
- 6.4.6 Outros serviços não previstos especificamente na tabela de Serviços Eventuais, que incluam peças, componentes e/ou materiais e/ou cujos tempos de execução não possuem condições de previsibilidade, serão remunerados pelas horas despendidas, conforme especialização necessária a partir dos códigos respectivos da tabela de serviços eventuais, considerando os tempos efetivamente gastos e, no caso de fornecimento eventual de peças, componentes e materiais, transporte, os valores ofertados pela CONTRATADA por orçamento, se aprovado.
- 6.5 As definições específicas e as formas de execução dos serviços que compõem a prestação de serviços encontram-se descritas no Anexo I-A1 – Forma de Execução dos Serviços.

7 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

- 7.1. O faturamento mensal da CONTRATADA sofrerá descontos em razão dos resultados alcançados no período, cujo desempenho será medido por intermédio

de indicadores que, consolidados, determinarão o valor a ser faturado pela CONTRATADA.

- 7.2. O conjunto de indicadores tem o objetivo de mensurar o desempenho da CONTRATADA no que diz respeito à resolatividade e à gestão dos incidentes e requisições de serviços, a qualidade dos serviços prestados, ao efetivo cumprimento das exigências do suporte operacional do autoatendimento e do suporte especializado, bem como quanto à disponibilidade dos recursos, plataformas e ambientes de TI sob sua responsabilidade.
- 7.3. Os indicadores, regras, cálculos, índices e respectivos descontos definidos para esta contratação encontram-se descritos no Anexo I - K – Prazos de Solução e Níveis de Serviços.
- 7.4. Periodicamente e em razão das evoluções tecnológicas, otimizações de processos, implementações de novas ferramentas e procedimentos ou por necessidade do Negócio, que venham a alterar significativamente os níveis mínimos de serviços contratados, as partes poderão celebrar acordos formais visando a supressão ou inclusão de novos indicadores ou a revisão dos índices exigidos.
- 7.5. Havendo anuência das partes, o novo conjunto de indicadores passará a ser considerado a partir da data acordada entre ambas.

8 GESTÃO DO CONTRATO

- 8.1. Aspectos financeiros do contrato, tais como: faturamento, consolidação das contestações e aplicações de descontos, glosas e multas, bem como outras atividades pertinentes à gestão econômico-financeira serão realizadas pela célula de gestão de contratos da Centralizadora Nacional de Atendimento Usuários TI – CEAUS ou outra unidade que a CAIXA venha a definir.
- 8.2. A gestão operacional do contrato ocorrerá de forma compartilhada entre CEAUS e as CIAUS, devendo a CONTRATADA manter equipe suficiente para atender de forma equânime e isonômica quaisquer necessidades apresentadas por essas unidades.

9 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 9.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I multa;

II suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

9.1.1 MULTAS

- 9.1.1.1 A incidência de MULTAS não se restringe aos Níveis de Serviços contratados e poderá ocorrer se descumpridas quaisquer outras obrigações da CONTRATADA, conforme previsão contratual. A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:
- 9.1.1.2 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 de 5% (cinco por cento) do valor da fatura mensal.
- 9.1.1.3 Pelo atraso no pagamento de salários, demais verbas trabalhistas e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto do contrato a CONTRATADA sujeitar-se-á a multa de 1% (um por cento) ao dia, sobre o valor da fatura do mês referente à ocorrência.
- 9.1.1.4 Pela inadimplência do prazo de finalização das Fases de Planejamento e/ou Transição dos Serviços, por sua responsabilidade a CONTRATADA sujeitar-se-á a multa de 0,30% (zero vírgula trinta por cento) por dia corrido de atraso sobre o valor equivalente a 1/24 (um vinte e quatro avos) do valor global do contrato.
- 9.1.1.5 Pela inadimplência do prazo de apresentação do Plano de Encerramento de Serviços, a CONTRATADA sujeitar-se-á multa de 0,30% (zero vírgula trinta por cento) por dia corrido de atraso do valor da fatura do mês referente à ocorrência.
- 9.1.1.6 Pelo descumprimento do prazo de apresentação do preposto e equipe técnica, durante a fase de Transição dos Serviços, a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia corrido de atraso, por profissional, sobre o valor da fatura.
- 9.1.1.7 Se a apuração dos indicadores de nível de serviços quando somados, refletirem sobre o pagamento mensal ajuste/redução maior que 20% (vinte por cento) do valor total da fatura apresentada no período, a CONTRATADA estará passível de notificação e multa de 10% (dez por cento) sob o valor da fatura mensal.
- 9.1.1.8 Ocorrendo reincidência, de NOTIFICAÇÃO OPERACIONAL dentro do mesmo período de faturamento a CONTRATADA sujeitar-se à multa equivalente a 0,2% (zero vírgula dois por cento), incidente sobre o valor do faturamento do período.
- 9.1.1.9 Quando do não cumprimento do prazo estabelecido no Plano de Melhoria apresentado em resposta à notificação operacional, sujeitará a CONTRATADA, à multa equivalente a 0,2% (zero vírgula dois por cento), sobre o valor do faturamento do período.
- 9.1.1.10 Pelo descumprimento do prazo de reposição do preposto e equipe técnica, durante a fase de operação do contrato, a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento), por dia corrido de atraso, por profissional, sobre o valor da remuneração do profissional.

- 9.1.1.11 Será cobrada multa pelo descumprimento injustificado das obrigações detalhadas na Cláusula Segunda - Das Obrigações da Contratada, nas situações e formas abaixo:

Item	Descumprimento	Sanção
I	Não observar as obrigações de natureza operacional.	Multa de 0,3% sobre o valor total do contrato.
II	Não observar as obrigações de natureza técnica.	Multa de 0,2% sobre o valor total do contrato.
III	Não observar as obrigações de natureza administrativa.	Multa de 0,1% sobre o valor total do contrato.

- 9.1.1.12 Será cobrada multa equivalente a 0,01% do valor total do contrato, por dia corrido de atraso, na prestação de quaisquer dos serviços contratados e/ou pelo não atendimento reiterado do Indicador de Reabertura de Requisições de Serviço.
- 9.1.1.13 Para cada dia corrido de atraso na conferência do parque atualizada da base de dados de todos os equipamentos inerentes aos Anexo I - B - Cobertura de Hardware e Anexo I - C - Cobertura de Software, a CONTRATADA ficará sujeita a multa de 0,03% (três centésimos percentuais) sobre o valor da fatura mensal do período em curso.
- 9.1.1.14 A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 3% (três por cento) do faturamento mensal, para cada equipe em desacordo, por período, pelo não cumprimento dos níveis mínimos de especialização e/ou da quantidade mínima de profissionais a serem alocados nas equipes, conforme os parâmetros dispostos em contrato.
- 9.1.1.15 Pelo atraso na disponibilização do ambiente próprio (Ambiente da CONTRATADA), apto para possibilitar a execução dos serviços pela equipe interna a CONTRATADA (com todos os recursos de infraestrutura e telecomunicações), antes do início da assunção dos serviços, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,4% (quatro décimos percentuais) por dia de atraso, aplicados no respectivo mês do faturamento.
- 9.1.1.16 Por cada dia corrido de atraso na conferência e atualização do inventário do almoxarifado/estoque/depósito da(s) Centralizadora(s) Regional(is) e Representações de TI, atendida(s) pelo Contrato, a CONTRATADA ficará sujeita a multa de 0,1% (um décimo percentual) sobre o valor da fatura mensal do período em curso.
- 9.1.1.17 Pelo atraso na conclusão da implementação da integração dos sistemas de atendimentos das requisições de serviços pela ferramenta WEBSERVICE, por responsabilidade da CONTRATADA, estará sujeita à multa de 0,2% (dois décimos percentuais) por dia de atraso, aplicados no respectivo mês do faturamento.
- 9.1.1.18 Pelo atraso na conclusão da implementação/disponibilização da ferramenta de gestão dos serviços de campo, por responsabilidade da CONTRATADA, estará

sujeita à multa de 0,2% (dois décimos percentuais) por dia de atraso, aplicados no respectivo mês do faturamento.

- 9.1.1.19 Pelo atraso na conclusão da implementação/disponibilização da ferramenta de visita técnica digital, por responsabilidade da CONTRATADA, estará sujeita à multa de 0,2% (dois décimos percentuais) por dia de atraso, aplicados no respectivo mês do faturamento.
- 9.1.1.20 Será cobrada multa equivalente à 0,01% do valor total do contrato, por dia corrido de atraso, na apresentação do Plano de Transição Final do Contrato.
- 9.1.1.21 Caso seja constatado pela CAIXA, a qualquer tempo, o não atendimento aos requisitos de segurança tecnológica e/ou privacidade dos dados, a CONTRATADA sujeitar-se-á a multa de 0,05% do valor total do contrato.
- 9.1.1.22 A multa será aplicada na hipótese de interrupção integral da execução do contrato, sem prévia autorização da CAIXA, sendo a multa de 08% (oito por cento), calculada sobre o valor total do contrato.
- 9.1.1.23 Pela inexecução parcial ou execução insatisfatória de suas obrigações (conduta e procedimentos), pela recusa ou atraso injustificado no atendimento dos serviços, ou pelo não atendimento do Indicador de Qualidade do Serviço, a empresa será notificada. Em caso de reincidência na aplicação da NOTIFICAÇÃO no período de 2 (dois) meses consecutivos a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Melhoria para solução definitiva das faltas cometidas.
- 9.1.1.24 Mantidos os motivos que justificaram as notificações considerar-se-á constatada a execução insatisfatória do Plano de Melhoria, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 1% calculada sobre o valor total do contrato. Complementarmente, a seu critério, a CAIXA poderá promover a rescisão antecipada do CONTRATO, ressaltado o seu direito à indenização pelos prejuízos dela decorrente.
- 9.1.1.25 Em caso de problemas detectados na integração entre o sistema da Contratada com o sistema da Caixa, a Contratada deverá prover solução em até 16 (dezesesseis) horas úteis para problemas que estejam causando impacto parcial na integração de chamados e 08 (oito) horas úteis para problemas que estejam causando a indisponibilidade total da integração. Para ambas as situações o prazo se inicia a partir da notificação emitida pela Caixa à Contratada que estará sujeita a multa pelo descumprimento dos prazos citados.
- 9.1.1.26 Pelo descumprimento do prazo para solução de problema na integração da ferramenta da CONTRATADA com o sistema da CAIXA, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,005% (cinco milésimos percentuais) por hora útil de atraso ou fração, sobre o valor do faturamento bruto do mês.

9.1.2 NOTIFICAÇÃO OPERACIONAL

- 9.1.2.1 A CONTRATADA deverá se sujeitar a notificação, a exclusivo critério da CAIXA, caso não atinja os níveis mínimos de serviço, ou ocorra insatisfação sobre os serviços prestados, ou descumprimento das suas obrigações.
- 9.1.2.2 Caso seja identificado atraso na reposição de preposto, atraso na reposição da equipe técnica, descumprimento de prazos e/ou não atendimento de solicitações, a CAIXA 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 alertar sobre a possibilidade de abertura de processo administrativo de penalidade.
- 9.1.2.3 A cada notificação operacional, a CONTRATADA fica obrigada a apresentar um plano de melhoria.
- 9.1.2.4 A notificação será aplicada em casos que não acarretem prejuízos para a CAIXA e que não comprometam a continuidade da prestação dos serviços.

9.1.3 PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA

- 9.1.3.1 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:
- a) Qualidade dos serviços;
 - b) Qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços;
 - c) Execução das atribuições do gerente e/ou preposto do contrato;
 - d) Aspectos de negociação;
 - e) Cumprimento de ações de melhorias;
 - f) Satisfação geral;
 - g) Outros aspectos relativos à execução do contrato.
- 9.1.3.2 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.
- 9.1.3.3 O Plano de Melhoria deverá ser apresentado pela CONTRATADA à CAIXA tanto em situações de baixo índice na avaliação de desempenho quanto nos casos de notificação operacional.
- 9.1.3.4 O Plano de Melhoria, a ser homologado pela CAIXA, deve propor ações objetivas e com prazos determinados, com vistas a elevar o desempenho ou resolver o que foi abordado na notificação operacional.
- 9.1.3.5 Quando do não atendimento das ações no prazo estabelecido no Plano de Melhoria homologado pelo CAIXA, a CONTRATADA sujeitará às sanções previstas no Contrato.
- 9.1.3.6 As multas aqui previstas estarão limitadas a 10% (dez por cento) do valor global do contrato.

- 9.1.3.7 As multas serão descontadas da garantia do valor do documento fiscal e, se não for suficiente, será cobrada diretamente da CONTRATADA judicialmente.
- 9.1.3.8 A CONTRATADA ficará sujeita a sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis, quando desatender os termos da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática dispostas no link (<https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade>).
- 9.1.3.9 A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:
- I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.
 - IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
 - V Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
 - VI Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
 - VII Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
 - VIII Não mantiver a proposta;
 - IX Falhar ou fraudar na execução do contrato;
 - X Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.
- 9.1.3.10 As sanções previstas poderão ser aplicadas concomitantemente.
- 9.1.3.11 As penalidades indicadas acima, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da CAIXA, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e devidamente publicados para manter atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.
- 9.1.3.12 A penalidade de suspensão aplicada alcança a figura dos sócios, administradores e dirigentes.