

ANEXO I – A FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Este anexo detalha a forma de execução dos serviços prestados, que estão organizados por ambiente e tipo de serviço. A seguir, são apresentadas as divisões de serviços para os ambientes de Suporte Centralizado, Suporte Regional e Atendimento de Campo, visando garantir a clareza e a eficiência na prestação dos serviços contratados, conforme visão resumida abaixo:

1 SUPORTE CENTRALIZADO

- 1.1. Visão geral
- 1.2. Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Centralizado
- 1.3. Suporte Operacional Centralizado
- 1.4. Serviços do Processo de Gestão do Conhecimento e Qualidade

2. SUPORTE REGIONAL

- 2.1. Visão geral
- 2.2. Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Regional
- 2.3. Suporte Operacional Regional
- 2.4. Controle de Ativos Tecnológicos
- 2.5. Atendimento Prioritário
- 2.6. Atendimento BALCÃO TI

3. ATENDIMENTO DE CAMPO

- 3.1. Visão Geral
- 3.2. Cobertura de Hardware, Software e Suporte em Telecomunicações
- 3.3. Suporte Operacional ao Autoatendimento

4. SERVIÇOS EVENTUAIS

- 4.1. Visão geral
- 4.3. Informações Complementares dos Serviços Eventuais
- 4.3. Suporte Operacional Eventual aos Parceiros Lotéricos

5. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.2. Visão geral

6. INCLUSÕES E EXCLUSÕES DOS ÍTENS NAS MODALIDADES DE COBERTURAS DO CONTRATO

- 6.1. Visão Geral

1 SUPORTE CENTRALIZADO

1.1. Visão geral

- 1.1.1. Por Suporte Centralizado compreende-se o conjunto de atividades operacionais, técnicas e especializadas a serem executadas pela Contratada a partir do seu ambiente próprio.
- 1.1.2. 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.
- 1.1.3. Para garantir o nível desejado de qualidade, será necessário que os profissionais alocados atendam aos requisitos de perfil e qualificação compatíveis com as atividades executadas e apresentados no Anexo I – H Qualificação Profissional.
- 1.1.4. As exigências de perfil e qualificação dos profissionais serão verificadas pela CAIXA a qualquer momento durante a vigência deste contrato.
- 1.1.5. O conjunto de atividades abrangidas pelo suporte centralizado inclui:
 - a) Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Centralizado;
 - b) Suporte Operacional Centralizado;
 - c) Serviços do Processo de Gestão de Conhecimento e Qualidade.

1.2. Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Centralizado

- 1.2.1. As atividades para execução pelas equipes do Suporte Especializado lotadas no ambiente externo provido pela CONTRATADA se referem as atividades de maior complexidade, tais como: a execução de projetos para implementação de novas tecnologias, mudanças críticas de procedimentos, automatização de processos, bem como atendimento as requisições de serviços envolvendo situações complexas e/ou cuja execução centralizada se apresente mais adequada.
- 1.2.2. Neste sentido, as rotinas desta equipe incluem, dentre outras:
 - a) Realizar apoio/consultoria aos atendimentos técnicos de campo, considerando as melhores práticas de mercado, buscando implementar atividades/ferramentas de melhoria e registrar na base de conhecimento;
 - b) Realizar análise da raiz dos problemas mais complexos identificados, para corrigir problemas mais rapidamente e evitar que se tornam recorrentes;
 - c) Identificar novas correções de bugs e problemas e então documentá-las;

- d) Incluir, reincluir e manter contas de máquinas nos controles/diretórios (Domínio), sob demanda exclusiva das Centralizadoras Regionais e/ou em atendimento às equipes de campo;
- e) Manter atualizado o banco de erros conhecidos, além de fornecer subsídios para análise de tendências dos incidentes;
- f) Garantir que toda informação relevante e o histórico das ações adotadas sejam registradas no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a adotar, para subsidiar outros processos de gerenciamento de serviços de TI.
- g) Prover gerenciamento contínuo do processo, disponibilizando métodos e procedimentos padronizados para utilização pela equipe da CONTRATADA, alimentando e mantendo atualizado o banco de conhecimento;

1.2.3. Cabe exclusivamente à CAIXA definir a qualificação/perfil profissional e contingente mínimo de profissionais que deverão ser alocados nas equipes, de acordo com as suas necessidades operacionais. A CAIXA irá remunerar exclusivamente pelo quantitativo de perfis profissionais indicados na Proposta Comercial, ficando a critério da CONTRATADA, o dimensionamento extra, a partir da quantidade mínima exigida pela CAIXA, somada à quantidade necessária para cumprir a cobertura completa de dias e horários para prestação dos serviços, ainda os afastamentos previstos nas relações de trabalho ou imprevistas de todos os seus profissionais, respeitando 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 empregar para a execução dos serviços e a CAIXA.

1.2.4. A CAIXA poderá, de acordo com as suas necessidades operacionais e/ou estratégicas, mediante aviso prévio à CONTRATADA, incrementar ou reduzir a volumetria de perfis profissionais relacionados à execução dos serviços, observados os limites de alteração estabelecidos no instrumento contratual e na Lei nº 13.303/16.

1.2.5. A CAIXA exigirá composição mínima da equipe “Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações” alocada no ambiente externo provido pela CONTRATADA, tendo como premissa a volumetria, as características dos atendimentos e o pleno cumprimento dos Níveis de Serviço contratados, conforme quadro detalhado a seguir:

SUPORTE CENTRALIZADO - <u>ESPECIALIZADO</u>		Quantidade Profissionais por Perfil
ANALISTA ESP TIC		15
ANALISTA ESP REDES E TELECOMUNICAÇÕES		08
Horário:	08:00 às 19:00	<u>CONTINGENTE MÍNIMO</u>

- 1.2.6. Deverá ser alocada equipe de residente específica e exclusiva, com a formação e contingente mínimo respeitada a quantidade de profissionais indicada nas tabelas acima, inclusive durante os afastamentos, quando a CONTRATADA se obriga a efetuar as reposições temporárias ou definitivas que forem necessárias, sem ônus adicional para a CAIXA.
- 1.2.7. A equipe “Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações – 3º Nível”, deverá atuar das 08h00 às 19h00 em dias úteis.
- 1.2.8. Faz parte das atividades da equipe de 3º nível a interação e a execução compartilhada de atividades técnicas especializadas junto aos profissionais de outras empresas prestadoras de serviço, de outras unidades da CAIXA ou de empresas designadas por esta.
- 1.2.9. Sempre que demandada, a CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios de atuação da equipe do Suporte Centralizado, objetivando a identificação dos tipos de chamados mais problemáticos/recorrentes, visando encaminhamento para inclusão ou atualização da Base de Conhecimento junto à Central de Serviços da CAIXA.

1.3. Suporte Operacional Centralizado

- 1.3.1. As atividades que serão repassadas pela CAIXA para execução pelas equipes de Suporte Operacional, lotadas no ambiente externo provido pela CONTRATADA, se referem a atividades de registro, tratamento, triagem, classificação e/ou qualificação das informações mediante contato com os usuários e fornecedores para atendimento das requisições de serviço.
- 1.3.2. Neste sentido, as rotinas desta equipe incluem, dentre outras:
 - a) Interagir com a equipe de suporte técnico, subsidiando com procedimentos padronizados e coletando informações dos incidentes para análise e proposição de melhorias contínuas dos níveis de serviço;
 - b) Posicionamento pontual das ações, eventuais problemas e/ou dificuldades e reporte junto à equipe CAIXA.
 - c) Receber, tratar e manter atualizadas listas, tarefas e rotinas de produtos, usuários, base de conhecimento e/ou serviços específicos conforme padrão estabelecido pela CAIXA disponibilizando em canal de acesso pelas equipes CAIXA e terceirizadas;
 - d) O acompanhamento, mediante contato, sempre que necessário, junto demais agentes/fornecedores, quanto ao andamento dos chamados, incluindo o registro, nas ferramentas de controle respectivas, das previsões de atendimento, do histórico e das informações sobre eventuais atrasos;
 - e) Receber, registrar, qualificar, distribuir e acompanhar fim a fim as ocorrências recebidas da CAIXA, por meio de ferramentas de suporte, Ouvidoria, Telefone, E-mail ou outra ferramenta definida pela CAIXA;

- f) Participar das reuniões técnicas relativas às atividades das equipes locadas para execução das atividades;
- g) Garantir que toda informação e histórico das ações sejam registradas no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a adotar;
- h) A emissão dos relatórios contidos no Anexo I – J - Relatórios Obrigatórios;
- i) Atuar proativamente realizando análise de tendências e correlacionando os incidentes, com vistas a identificar padrões, falhas ou IC que apresentem ocorrências frequentes para subsidiar a pronta atuação nos incidentes e/ou evitar incidentes futuros;
- j) Produzir relatórios gerenciais, informando minimamente: a identificação dos IC que mais geraram incidentes no período, os incidentes que mais ocorreram no período, quantidade de problemas tratados no período, percentual de problemas contornados no período, percentual de problemas encerrados no período, quantidade de requisições de mudanças abertas no período, problemas abertos aguardando solução, ou quaisquer outras informações definidas pela CAIXA;

1.3.3. Cabe exclusivamente à CAIXA definir a qualificação/perfil profissional e contingente mínimo de profissionais que deverão ser alocados nas equipes, de acordo com as suas necessidades operacionais. A CAIXA irá remunerar exclusivamente pelo quantitativo de perfis profissionais indicados na Proposta Comercial, ficando a critério da CONTRATADA, o dimensionamento extra, a partir da quantidade mínima exigida pela CAIXA, somada à quantidade necessária para cumprir a cobertura completa de dias e horários para prestação dos serviços, ainda os afastamentos previstos nas relações de trabalho ou imprevistas de todos os seus profissionais, respeitando 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 empregar para a execução dos serviços e a CAIXA.

1.3.4. A CAIXA poderá, de acordo com as suas necessidades operacionais e/ou estratégicas, mediante aviso prévio à CONTRATADA, incrementar ou reduzir a volumetria de perfis profissionais relacionados à execução dos serviços, observados os limites de alteração estabelecidos no instrumento contratual e na Lei nº 13.303/16.

1.3.5. A CAIXA exigirá composição mínima da equipe “Suporte Operacional” alocada no ambiente externo provido pela CONTRATADA, tendo como premissa a volumetria, as características dos atendimentos e o pleno cumprimento dos Níveis de Serviço contratados, conforme quadro detalhado a seguir:

SUPORTE CENTRALIZADO - <u>OPERACIONAL</u>	Quantidade Profissionais por Perfil
TECNICO DE TI	35

Horário:

08:00 às 19:00

CONTINGENTE MÍNIMO

- 1.3.6. Poderá a CONTRATADA valer-se dos profissionais da equipe “Suporte Operacional”, quando necessário e sem prejuízo ao processo principal designado ao profissional, para atendimentos internos, tais como intervenção para manutenção da conformidade, atualizações centralizadas etc., no entanto os profissionais deverão estar sempre disponíveis para a assunção imediata de atividades relacionadas ao “Suporte Operacional”, quando necessário.
- 1.3.7. A equipe “Suporte Operacional”, deverá atuar das 08h00 às 19h00 em dias úteis.
- 1.3.8. Faz parte das atividades da equipe “Suporte Operacional”, a interação e a execução compartilhada de atividades técnicas especializadas junto aos profissionais de outras empresas prestadoras de serviço, de outras unidades da CAIXA ou de empresas designadas por esta.

1.4. Serviços do Processo de Gestão do Conhecimento e Qualidade

- 1.4.1. São atividades de gestão, criação e manutenção de processos, procedimentos e relatórios, realização e tratamento de pesquisa de satisfação, treinamentos e reciclagens, acompanhamento da qualidade dos serviços, integração e avaliação de desempenho, geração e tratamento de informações gerenciais, monitoração e feedback do desempenho dos atendentes, análise de dados e adoção de ações que garantam o cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos em conformidade com o estabelecido neste Edital e nesse Termo de Referência, constituindo-se de:
- a) Auditar e gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados, bem como os indicadores;
 - b) Elaborar e implementar modelos e ferramentas de controle da qualidade, com foco na adoção de metodologias de qualidade, padrões, normas e frameworks;
 - c) Manter a metodologia de Gestão de Serviços de TI aplicada ao suporte técnico e ao atendimento ao usuário, tendo como referência as melhores práticas da metodologia ITIL;
 - d) Realizar mapeamento de processos, instruções de trabalho, análise e controle de não-conformidades com atualização encaminhada a CAIXA;
 - e) Gerenciar a satisfação dos clientes relacionados aos serviços sob responsabilidade da CAIXA;
 - f) Realizar ações de estímulo às respostas nas pesquisas de satisfação;
 - g) Planejar, gerenciar a produtividade e qualidade do atendimento e dos serviços sob sua responsabilidade;

- h) Identificar os possíveis ofensores ou pontos críticos, suas causas e efeitos, que possam causar impacto no nível de serviço exigido pela CAIXA;
- i) Analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, e propor a CAIXA planos de ações de melhorias visando otimizar os indicadores, os processos de atendimento, de trabalho, de auditoria, e identificar novas oportunidades de serviços;
- j) Analisar os indicadores e apresentar em reuniões de avaliação as não conformidades;
- k) Elaborar tabelas dinâmicas, gráficos e emitir relatórios analíticos, gerenciais e painéis gerenciais / operacionais, extração e análise de base de dados, solicitados pela CAIXA, permitindo aos gestores medir o desempenho e o tempo de resposta dos serviços e identificar tendências ou problemas recorrentes, para que o serviço seja melhorado.
- l) Interagir com a equipe da CAIXA sobre o gerenciamento e melhoria da qualidade;
- m) Definir planos de melhoria, executá-lo, após homologado previamente pela CAIXA, e dar conhecimento periodicamente.
- n) Executar tarefas e planos de ação decorrentes de auditorias, reuniões de análise crítica e demais atividades de qualidade;
- o) Dar tratamento a registros do tipo reclamação, sugestão, ouvidoria e outros que forem demandados;
- p) Realizar feedback, disseminar e nivelar a informação;
- q) Encaminhar à CAIXA as dúvidas persistentes que impactam o processo para busca de soluções e/ou respostas;
- r) Identificar as necessidades de treinamentos específicos e/ou de nivelamento de informações;
- s) Atuar como multiplicador das informações recebidas pela CAIXA, nos treinamentos, reciclagens e reuniões de trabalhos para os demais profissionais da Central de Serviços;
- t) Administrar cursos, treinamentos e workshops visando melhorar a qualidade dos serviços prestados;
- u) Conduzir os processos de capacitação e de reciclagens periódicas, bem como o processo de seleção de novos profissionais;

- v) Participar de apresentações e reuniões programadas pela CAIXA semanalmente e/ou sempre que necessário, inclusive elaborando as ATAS da reunião, repassando-as a CAIXA;
- w) Manter atualizadas as informações e as documentações dos profissionais alocados à prestação dos serviços em local/sistema definido pela CAIXA, juntamente com a documentação comprobatória de todos os requisitos exigidos neste TR;
- x) Acompanhar e registrar o nível de formação dos operadores (treinamentos, reciclagens etc.), bem como o seu enquadramento nos perfis solicitados/definidos para atendimento dos serviços;
- y) Repassar informação para a CAIXA sobre o andamento dos serviços de recrutamento, seleção e contratação de empregados, de acordo com o perfil definido para os profissionais;
- z) Realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes e promoção das substituições e/ou contratações que se façam necessárias.
- aa) Solicitar e controlar a permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos lógicos dos colaboradores aos sistemas da CAIXA utilizados pela CONTRATADA, garantindo que um colaborador possuirá apenas as licenças, acessos e perfis necessários ao desempenho de suas atividades;
- bb) Atualizar, gerar e manter a documentação dos serviços atendidos na Base de Conhecimento em ferramenta a ser definida pela CAIXA;
- cc) Atualizar, organizar e arquivar os documentos gerados nos treinamentos/reciclagens em local definido pela CAIXA;
- dd) Elaborar, analisar e manter scripts, procedimentos, roteiros, FAQs - Frequently Asked Questions, literalmente traduzida como Perguntas mais frequentes, informes e guarda de documentos em local definido pela CAIXA;
- ee) Manter atualizado o Catálogo de Serviços e as Categorias a partir de padrão estabelecido pela CAIXA;
- ff) Participar da definição de padrões de solução;
- gg) Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- hh) Organizar as novas documentações;
- ii) Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
- jj) Acionar os fornecedores, as equipes especializadas e outros entes necessários para construção de base de conhecimento;

- kk) Realizar o ciclo de vida de documentos seguindo um processo documentado e aprovado;
- ll) Produzir relatório com os documentos criados e atualizados da Base de Conhecimento;
- mm) Fornecer, sob demanda, informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento para a CAIXA;
- nn) Na fase de encerramento, a CONTRATADA deverá repassar integralmente todos os artigos presentes na Base de Conhecimento, na forma a ser definida pela fiscalização.
- oo) Instruir, orientar e treinar os atendentes quanto à melhor forma de atendimento a casos rotineiros e a casos especiais, inclusive aperfeiçoar e atualizar scripts e FAQs de perguntas mais frequentes;
- pp) Manter interlocução com as equipes de atendimento para identificar pontos de melhoria em procedimentos e processos;
- qq) Realizar demais serviços não relacionados no Termo de Referência do Edital e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.
- rr) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.
- ss) Realizar estudos e recomendações do uso de ferramentas de Inteligência Artificial (IA) na gestão do suporte de Hardware e Software visando a melhoria contínua dos serviços prestados;
- tt) Realizar estudos e recomendações da aplicação de inteligência artificial generativa para identificar e automatizar tarefas repetitivas e na análise dos relatórios de desempenho;

1.4.2. Dentre as atividades acima descritas, destaca-se a Atividade de Auditoria que objetiva acompanhar os atendimentos previstos no Termo de Referência, visando detectar desvios e evitar ocorrência de falhas que estejam gerando impacto para o negócio, constituindo-se de:

- a) Realizar monitoramento diário das demandas atendidas nos outros canais objetivando acompanhar não-conformidades, verificando demandas urgentes, gargalos que estejam prejudicando o fluxo do atendimento das demandas visando à garantia da qualidade do atendimento, identificando a necessidade do desenvolvimento dos profissionais alocados à atividade de atendimento;
- b) Realizar o registro das informações sobre os monitoramentos e atendimentos efetuados em ferramenta a ser definida pela CAIXA para esse fim;

- c) Realizar a documentação e a manutenção dos relatórios dos atendimentos e dos monitoramentos realizadas com os devidos apontamentos;
- d) Realizar, por amostragem, análise das orientações fornecidas no atendimento das demandas, quanto ao aspecto da linguagem utilizada, de forma que siga a ortografia oficial e a linguagem formal;
- e) Realizar análise das respostas da Pesquisa de Satisfação bem como apresentar plano de ação para melhorias da percepção do usuário sobre o atendimento, podendo, a critério da CAIXA, realizar pesquisa complementar por seus funcionários a qualquer tempo;
- f) Realizar contato para as Pesquisas de Satisfação que obtiveram avaliação inferior ao nível exigido pela CAIXA, caso não esteja explícito a motivação da nota ou seja solicitado pela CAIXA;
- g) Realizar, por amostragem mínima mensal e periodicidade definida pela CAIXA, a análise das orientações fornecidas no atendimento das demandas, de acordo com os parâmetros de qualidade;
- h) Monitorar os colaboradores de forma que todos sejam avaliados mensalmente, independente do canal utilizado nos atendimentos.
- i) Interagir com a CAIXA para orientações de situações não previstas e/ou contingências e comunicação das ocorrências relativas ao processo;

1.4.3. Critérios para amostragem das atividades de auditoria:

- I. A CAIXA monitorará a operação de forma amostral, independente da mídia utilizada;
- II. A quantidade mínima mensal, periodicidade, tipo de processo serão determinados pela CAIXA;
- III. Para realização da amostragem, deverá conter dados, de no mínimo, 5% (cinco por cento) do total de atendimentos/mês, compondo na amostragem, percentuais proporcionais de atendimento em todos os Estados de abrangência do contrato.
- IV. A CAIXA poderá realizar baterias de Testes de atendimento para um grupo de suporte específico, conforme necessidade.
- V. A CAIXA poderá monitorar qualquer colaborador da CONTRATADA, realizar suas próprias avaliações baseadas nos mesmos critérios apresentados neste módulo, com objetivo de confrontar os resultados apresentados pela CONTRATADA e que se apresentem divergentes ou não conclusivos.

1.4.4. Atividades de Capacitação dentre as atividades acima descritas, destaca-se a Atividade de Capacitação que objetiva capacitar os colaboradores para o atendimento dos serviços contratados, com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, tendo como premissa definições elencadas a seguir:

1.4.5. A capacitação será executada pela CONTRATADA e ocorrerá em local a ser disponibilizado pela CONTRATADA, sem ônus adicional para a CAIXA;

- I. Todas as capacitações devem possuir Avaliação de Reação dos treinandos;
- II. Todos os custos decorrentes de capacitação serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- III. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA, sendo esta, responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, sob a supervisão da CAIXA;
- IV. Para assegurar a qualidade e padrões exigidos na execução dos serviços, objeto do contrato, a CONTRATADA deverá garantir que as equipes estejam devidamente capacitadas e permanentemente atualizadas, no tocante a novos produtos e serviços bem como às tecnologias (hardware/ software/ aplicativos/ segurança tecnológica), adotadas pela CAIXA;
- V. O fornecimento do conteúdo de reciclagens e treinamentos específicos da CAIXA ficará sob sua responsabilidade, cabendo a CONTRATADA a elaboração de documentos e demais materiais julgados necessários no processo;
- VI. Os treinamentos poderão ser adiados ou remarcados por interesse da CAIXA;

1.4.6. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo(a):

- I. Desenvolvimento de módulos de treinamento com base nos documentos, padrões, informativos e scripts fornecidos pela CAIXA;
- II. Verificação da aprendizagem dos treinamentos a partir do conteúdo ministrado, por meio de prova escrita, desenvolvida pela CONTRATADA;
- III. Realizar a avaliação periódica do desempenho dos atendentes, com objetivo de identificar necessidade de substituições e/ou realocações.
- IV. Dar manutenção e atualização dos módulos de treinamento em Biblioteca de Conhecimento;

V. A CAIXA poderá, a seu critério, auditar o conteúdo das provas;

1.4.7. A CONTRATADA deverá manter todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, em arquivos editáveis ou em ferramenta a ser disponibilizada pela CAIXA que possibilitem a CAIXA visualizar, a qualquer tempo, os conteúdos, tais como, mas não limitados a:

- a) Treinamentos realizados e suas avaliações (profissionais treinados e multiplicadores);
- b) Agenda mensal dos treinamentos;
- c) Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;
- d) Carga horária dos treinamentos e reciclagens;
- e) Ações corretivas/ajustes, nos casos de aproveitamentos abaixo dos padrões mínimos definidos exclusivamente pela CAIXA;
- f) Relação contendo a qualificação de todos os profissionais alocados no treinamento realizado;
- g) Registro do treinamento e respectiva avaliação na ficha funcional dos empregados, em ferramenta a ser definida pela CAIXA;
- h) A capacitação dos novos atendentes é parte integrante do processo seletivo, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicado de acordo com perfis definidos.
- i) Os novos profissionais que serão alocados às atividades de atendimento deverão ser treinados, conforme conteúdo programático, incluindo o uso das ferramentas de apoio ao atendimento e dos sistemas próprios ou adquiridos.
- j) A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade.

1.4.8. O conteúdo da formação de novos colaboradores, referente aos sistemas e serviços atendidos e procedimentos para o atendimento, serão fornecidos pela CAIXA;

1.4.9. Ficará a cargo da CAIXA apoiar os treinamentos relativos aos serviços objetos deste contrato visando a melhor performance do atendimento.

1.4.10. A CONTRATADA deverá treinar ou reciclar os colaboradores, tendo como referência a carga horária mínima de 4 (quatro) horas/mês por colaborador, compreendendo o treinamento para atendimento de novos serviços e reciclagem dos conhecimentos dos serviços já atendidos.

1.4.11. A realização de treinamento e capacitação dos profissionais será obrigatória sempre que solicitado pela CAIXA e/ou quando necessidade identificada pela contratada, como por exemplo:

- a) Atender novos equipamentos, serviços ou de trabalhar com novos sistemas da CAIXA;
- b) Disseminar novas informações ou de usar novos roteiros e scripts, quando houver atualização;
- c) Atender a demandas sazonais;
- d) Implementar uma ação corretiva visando à adequação do atendimento aos padrões da CAIXA;
- e) Aprimorar e especializar os profissionais, incluindo o atendimento ao público PcD;
- f) Nivelar e reforçar o aprendizado, rotineiramente, cuja necessidade foi identificada por meio dos monitoramentos realizados.

1.4.12. Conforme necessidade e a seu critério, a CAIXA poderá acompanhar in loco os treinamentos ministrados pela CONTRATADA para avaliar necessidade de melhorias.

1.4.13. A CAIXA poderá aplicar avaliações relativas ao conteúdo dos treinamentos com o objetivo de verificar se o profissional se encontra apto para a prestação do serviço.

1.4.14. Cabe exclusivamente à CAIXA definir a qualificação/perfil profissional e contingente mínimo de profissionais que deverão ser alocados nas equipes, de acordo com as suas necessidades operacionais. A CAIXA irá remunerar exclusivamente pelo quantitativo de perfis profissionais indicados na Proposta Comercial, ficando a critério da CONTRATADA, o dimensionamento extra, a partir da quantidade mínima exigida pela CAIXA, somada à quantidade necessária para cumprir a cobertura completa de dias e horários para prestação dos serviços, ainda os afastamentos previstos nas relações de trabalho ou imprevistas de todos os seus profissionais, respeitando 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 empregar para a execução dos serviços e a CAIXA.

1.4.15. A CAIXA poderá, de acordo com as suas necessidades operacionais e/ou estratégicas, mediante aviso prévio à CONTRATADA, incrementar ou reduzir a volumetria de perfis profissionais relacionados à execução dos serviços, observados os limites de alteração estabelecidos no instrumento contratual e na Lei nº 13.303/16.

1.4.16. A CAIXA exigirá composição mínima da equipe “Serviços do Processo de Gestão do Conhecimento e Qualidade” alocada no ambiente externo provido pela CONTRATADA, tendo como premissa a volumetria, as características dos atendimentos e o pleno cumprimento dos Níveis de Serviço contratados, conforme quadro detalhado a seguir:

SUPORTE CENTRALIZADO - <u>QUALIDADE</u>		Quantidade Profissionais por Perfil
ADMINISTRADOR DA BASE DE CONHECIMENTO		02
ANALISTAS EM AUDITORIA		02
TÉCNICO DE TI		04
Horário	09:00 às 18:00	<u>CONTINGENTE MÍNIMO</u>

1.4.16.1. A equipe “Serviços do Processo de Gestão do Conhecimento e Qualidade”, deverá atuar das 09h00 às 18h00 em dias úteis.

2. SUPORTE REGIONAL

2.1. Visão geral

2.1.1. Por Suporte Regional compreende-se o conjunto de atividades operacionais, técnicas e especializadas a serem executadas pela CONTRATADA a partir das Centralizadoras Regionais e representações de TI, cujas localidades estão descritas no Termo de Referência.

2.1.2. 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.

2.1.3. Para garantir o nível desejado de qualidade, será necessário que os profissionais alocados atendam aos requisitos de perfil e qualificação compatíveis com as atividades executadas e apresentados no Anexo I – H Qualificação Profissional.

2.1.4. As exigências de perfil e qualificação dos profissionais serão verificadas pela CAIXA a qualquer momento durante a vigência deste contrato.

2.1.5. O conjunto de atividades abrangidas pelo encargo do Suporte Regional inclui:

- a) Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Regional;
- b) Suporte Operacional Regional;
- c) Controle de Ativos Tecnológicos.

2.2. Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações Regional

2.2.1. As atividades para execução pelas equipes do Suporte Regional lotadas no ambiente das Centralizadoras Regionais, se referem a atividades de Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações para resolução de requisições de serviços, envolvendo situações além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, alinhados ao Processo de Gestão de

Conhecimento e Qualidade, conduzido pela equipe do Suporte Centralizado, descrito no ITEM 1 desse Anexo I - A.

- 2.2.2. O Suporte Regional Especializado inclui o atendimento de requisições de serviços e prestação de subsídios às equipes de Atendimento de Campo, da Centralizadora Regional, empresas parceiras, fornecedores e equipes de outros níveis de suporte na execução das respectivas atividades.
- 2.2.3. Nos casos em que não for concluída a requisição de serviços, e esgotados todos os recursos técnicos para tal, a equipe Suporte Regional Especializado deverá redirecionar os chamados para atendimento pela equipe de Suporte Centralizado Especializado lotadas no Suporte Especializado, alocados em ambiente centralizado, equipe da CAIXA, operadoras ou fornecedores externos diversos, a depender da demanda e/ou solicitar subsídios para continuidade do atendimento.
- 2.2.4. Cabe ao Suporte Regional Especializado, alocado em ambiente regional, realizar o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (Suporte Centralizado Especializado, equipe da CAIXA, operadoras ou fornecedores externos diversos), até que ocorra a conclusão dos chamados e/ou demais tratativas, incluindo o controle dos níveis de serviços atrelados.
- 2.2.5. A equipe de Suporte Regional Especializado é responsável por elaborar e apresentar boletins informativos, sob demanda, referente a situação de unidades em sinistros, calamidades públicas e assemelhados e/ou relatórios técnicos e gerenciais, relativos às análises, projetos, acompanhamentos, relação de requisições de serviços recorrentes e demais serviços prestados referente ao suporte de TIC e Telecomunicações.
- 2.2.6. O conjunto de atividades abrangidas pelo encargo do Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações inclui, dentre outras atividades:
 - a) Acompanhamento, suporte e orientação aos agentes (técnicos, outros fornecedores etc.) que estiverem atuando em campo nas instalações de novos recursos de TIC e Telecomunicações, desinstalações, remanejamentos, reconfigurações e demais atividades correlacionadas, alinhados ao Processo de Atendimento de Campo, descrito no ITEM 3 desse Anexo I - A, bem como pela execução dos testes de funcionamento, contando com a presença dos agentes nos locais, quando necessário;
 - b) Configurações, reconfigurações e atualizações em ativos de redes (roteadores, switches e demais componentes);
 - c) Manutenção dos parâmetros de rede definidos pela CAIXA em todas as unidades vinculadas às Centralizadoras Regionais;
 - d) Intervenção/suporte remoto a partir do acionamento das equipes de Suporte Centralizado Especializado, equipe da CAIXA, operadoras ou fornecedores externos diversos;

- e) Acompanhamento e tratamento tempestivo de quaisquer ferramentas de gerenciamento de redes de controle e uso das Centralizadoras Regionais;
- f) Apresentar reação a eventos gerados por ativos de redes no âmbito das Centralizadoras Regionais e respectivas unidades CAIXA vinculadas;
- g) Analisar consumo, perda de pacotes e demais indicadores de qualidade da rede interna das unidades;
- h) Análise, cadastro de exceção ou descadastramento nas ferramentas de segurança de rede fornecidas pela CAIXA;
- i) Realizar, sob demanda, bloqueio de dispositivos suspeitos identificados pela área de segurança em ambiente CAIXA;
- j) A emissão dos relatórios contidos no Anexo I – J Relatórios Obrigatórios;
- k) A apresentação de relatórios técnicos e gerenciais, sob demanda, relativos às análises, projetos, acompanhamentos e demais serviços prestados;
- l) Atualizar sob demanda versões do software de gerência (operacionais) das centrais PABX e Servidores PBX-IP CAIXA que estiverem incluídos na Cobertura de Software, independente da ocorrência que lhe der causa, onde o fornecimento da licença do software é de responsabilidade da CAIXA;
- m) A apresentação de boletins informativos, sob demanda, referente a situação de unidades em sinistros, calamidades públicas e assemelhados;
- n) Relacionamento com operadores de serviços de telefonia e circuito de dados e demais setores da CAIXA como CGT (Centro de Gerenciamento de Telecomunicações) para garantir o tratamento de incidentes e mudanças no menor tempo possível, atendendo as regras contratuais;
- o) Incluir, reincluir e manter contas de máquinas nos controles/diretórios (Domínio), sob demanda das Centralizadoras Regionais e/ou em atendimento às equipes de campo
- p) Programar, reprogramar e configurar em centrais PABX e Servidores PBX-IP CAIXA, que estiverem na Cobertura de Software visando modificação de recursos e facilidades, tais como, modificação de sinalização de tronco, inserção de senha para ramal, programação de LCR (Rota de menor custo), criação de grupos, programação chefe-secretária, configuração de URA (Unidade de Resposta Audível) entre outros, além de orientação aos usuários, dos procedimentos para

utilização dos recursos/equipamentos disponibilizados nos atendimentos, sempre que necessário;

- q) Aplicar política de senhas definida pela CAIXA para acesso às centrais telefônicas, alterando tais senhas sempre que solicitado, sem qualquer ônus adicional além do encargo fixo e mensal dos equipamentos incluídos na Cobertura de Software;
- r) Acessar documentação do fabricante referente aos Servidores PBX-IP Caixa e às centrais PABX que estiverem incluídas na Cobertura de Hardware e/ou de Software.

- 2.2.7. Entende-se por configuração de URA a implantação em Centrais Asterisk, no âmbito de abrangência da Centralizadora Regional, de recursos de segmentação de chamadas, integração com outras centrais por meio de protocolo SIP (Session Initiation Protocol), transferência de chamadas com ou sem “attach data”, implantação de bibliotecas, homologação e instalação de aplicações para realização de interações com sistemas da CAIXA.
- 2.2.8. A CONTRATADA deverá zelar pelo sigilo das senhas supramencionadas, mantendo-as de exclusivo conhecimento dos técnicos responsáveis e empregados CAIXA designados.
- 2.2.9. Em hipótese alguma os técnicos da CONTRATADA poderão repassar senhas de acesso aos Servidores PBX-IP Caixa e às centrais telefônicas PABX, fornecidas pela CAIXA, bem como alterá-las ou implementá-las, sem a prévia autorização da Centralizadora Regional.
- 2.2.10. Cabe exclusivamente à CAIXA definir a qualificação/perfil profissional e contingente mínimo de profissionais que deverão ser alocados nas equipes, de acordo com as suas necessidades operacionais. A CAIXA irá remunerar exclusivamente pelo quantitativo de perfis profissionais indicados na Proposta Comercial, ficando a critério da CONTRATADA, o dimensionamento extra, a partir da quantidade mínima exigida pela CAIXA, somada à quantidade necessária para cumprir a cobertura completa de dias e horários para prestação dos serviços, ainda os afastamentos previstos nas relações de trabalho ou imprevistas de todos os seus profissionais, respeitando 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 empregar para a execução dos serviços e a CAIXA.
- 2.2.11. A CAIXA poderá, de acordo com as suas necessidades operacionais e/ou estratégicas, mediante aviso prévio à CONTRATADA, incrementar ou reduzir a volumetria de perfis profissionais relacionados à execução dos serviços, observados os limites de alteração estabelecidos no instrumento contratual e na Lei nº 13.303/16.
- 2.2.12. A CAIXA exigirá composição mínima da equipe “Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações – 2º Nível” alocada em ambiente interno CAIXA, nas Centralizadoras Regionais, tendo como premissa a volumetria, as características

dos atendimentos e o pleno cumprimento dos Níveis de Serviço contratados, conforme quadro detalhado a seguir:

SUPORTE REGIONAL – <u>ESPECIALIZADO</u>		
QUANTIDADE DE UNIDADES VINCULADAS	QUANTIDADE MÍNIMA DE ANALISTAS	HORÁRIO
CIAUS acima de 701 unidades vinculadas (SP, PO, RE)	<ul style="list-style-type: none">· 2 ANALISTAS DE TIC· 3 ANALISTAS EM REDES E TELECOMUNICAÇÕES	09:00 às 18:00
CIAUS até 700 unidades vinculadas (BR, RJ, BH, GO, MN)	<ul style="list-style-type: none">· 1 ANALISTA DE TIC· 2 ANALISTAS EM REDES E TELECOMUNICAÇÕES	
<u>CONTINGENTE MÍNIMO</u>		

CIAUS	UNIDADES
7877 _ CIAUS SP	1.315
7876 _ CIAUS PO	1.067
7466 _ CIAUS RE	1.001
7436 _ CIAUS BR	519
7469 _ CIAUS RJ	501
7435 _ CIAUS BH	497
7875 _ CIAUS GO	380
7458 _ CIAUS MN	345

QUANTIDADE DE USUÁRIOS VINCULADOS	QUANTIDADE MÍNIMA DE TÉCNICOS	HORÁRIO
CIAUS acima de 17.001 usuários vinculados (SP, BR, RE)	· 4 TÉCNICOS DE TI	09:00 às 18:00
CIAUS com até 17 mil usuários vinculados (MN, GO, BH, RJ, PO)	· 3 TÉCNICOS DE TI	
<u>CONTINGENTE MÍNIMO</u>		

CIAUS	USUÁRIOS
7877 _ CIAUS SP	22.697
7436 _ CIAUS BR	21.355
7466 _ CIAUS RE	17.932
7876 _ CIAUS PO	15.347
7469 _ CIAUS RJ	14.049
7435 _ CIAUS BH	9.378
7875 _ CIAUS GO	5.563
7458 _ CIAUS MN	4.887
* Dados de referência sujeito a alterações	

2.2.13. Poderá a CONTRATADA valer-se dos profissionais da equipe Suporte Regional Especializado quando necessário e sem prejuízo ao processo principal designado ao profissional, para atendimentos internos, tais como intervenção para manutenção da conformidade, atuação regional nas atualizações centralizadas de sistemas etc., no entanto os profissionais deverão estar sempre disponíveis para a assunção imediata de atividades relacionadas ao Especializado Regional, quando necessário.

2.2.13.1. A equipe “Suporte Especializado de TIC e Telecomunicações”, deverá atuar das 09h00 às 18h00 em dias úteis.

2.2.14. Fora dos horários úteis, caberá à CONTRATADA garantir que na cidade-sede de cada Centralizadora Regional, haja ao menos um profissional com perfil de analista/especialista em TIC e TELECOMUNICAÇÕES a fim de que, em eventual necessidade, ele compareça à Centralizadora Regional em até 60 (sessenta) minutos, a partir do seu acionamento.

2.2.15. Faz parte das atividades da equipe de Suporte Regional Especializado a interação e a execução compartilhada de atividades técnicas especializadas junto aos profissionais de outras empresas prestadoras de serviço, de outras unidades da CAIXA ou de empresas designadas por esta.

- 2.2.16. Sempre que demandada, a CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios de atuação da equipe Suporte Regional Especializado, objetivando a identificação dos tipos de chamados mais problemáticos/recorrentes, visando encaminhamento para inclusão ou atualização da Base de Conhecimento junto à equipe de Suporte Centralizado.

2.3. Suporte Operacional Regional

- 2.3.1. As atividades para execução pelas equipes de Suporte Operacional Regional lotadas no ambiente das Centralizadoras Regionais, se referem a atividades de Suporte Regional de TIC e Telecomunicações para resolução de requisições de serviços, envolvendo situações cuja execução regional se apresente mais adequada, repassados pelos grupos solucionadores (Atendimento de Campo, equipe da CAIXA, operadoras e/ou fornecedores externos diversos), Controle de atividades e recursos em eventos, implantações, mudanças, fechamentos de unidades e/ou pontos de presença, além de garantir a gestão regional de todos os atendimentos, alinhados ao Processo de Gestão de Conhecimento e Qualidade, descrito no ITEM 1 desse Anexo I - A.
- 2.3.2. As atividades relacionadas ao “Controle de recursos em eventos, implantações, mudanças, fechamento de unidades”, se referem ao acompanhamento das ações e operacionalizações de todas as medidas necessárias para garantir viabilidade dos eventos e/ou implantação, mudanças e fechamento nas unidades da CAIXA ou em pontos em que se faça presente, além de garantir o cumprimento dos prazos e padrões definidos.
- 2.3.2.1. Neste sentido, as rotinas desta equipe incluem, dentre outras:
- a) Realizar interação/orquestração para as devidas tratativas de agendamento com as áreas, fornecedores e/ou operadoras necessários, para realizar os atendimentos, como visitas conjuntas e outros de mesma natureza;
 - b) Encaminhar equipe de campo para a realização de vistorias prévias quando for necessário, sob demanda e seguindo no checklist da ferramenta de visita técnica digital;
 - c) Agendar para que as ações conjuntas com outros agentes ocorram até, no máximo, no dia útil subsequente, reportando à CAIXA os casos de recusa por parte das outras empresas;
 - d) Informar a previsão de atendimento, incluindo a janela de serviço, data, hora e equipes responsáveis pela realização das atividades, bem como efetuar o registro dos agendamentos relativos a todos os fornecedores envolvidos nos sistemas da CAIXA, baseando-se na ferramenta de gestão dos serviços de campo;
 - e) Aguardar a finalização dos trabalhos dos demais envolvidos na atuação conjunta para a devida confirmação, por meio de testes com o usuário, do efetivo funcionamento do equipamento;

- f) Sincronizar e agendar a realização de atuação conjunta também em equipamentos não relacionados no Anexo I – B Cobertura de Hardware, ou Anexo I – C Cobertura de Software, nos mesmos prazos definidos para equipamentos cobertos, sem ônus adicionais para a CAIXA;

2.3.3. Entende-se por “eventos”, todas as ações do tipo feiras, treinamentos, reuniões, workshops, exposições, congressos e similares.

2.3.4. Entende-se por “mudanças”, as alterações de leiaute, endereço e similares.

2.3.5. Entende-se por implantação e fechamento, a inauguração de unidades, montagem de Unidade Móvel, desmobilização temporária ou definitiva dos ambientes e demais similares.

2.3.6. No caso da disponibilização de equipamentos de TIC e Telecomunicações de propriedade da CONTRATADA nos eventos onde houver solicitação da CAIXA para tal, as equipes deverão providenciar antecipadamente o transporte e a instalação de acordo com os horários, quantidades e configurações definidas pela CAIXA.

2.3.7. A CAIXA poderá, a seu critério, dispensar, no todo ou em parte, o acompanhamento técnico presencial nos eventos, o que não a exime do pronto-atendimento a eventual incidente que se apresente.

2.3.8. As demais atividades do suporte operacional incluem, dentre outras:

- a) Demandar e controlar o transporte, remanejamento, instalação, desinstalação, manutenção e/ou reinstalação dos equipamentos de TIC e Telecomunicações nos locais, junto aos responsáveis, equipe externa e outros fornecedores;
- b) Demandar técnico de campo para acompanhar a operação desde a recepção até devolução dos recursos no local, com a obrigação de avaliar e registrar as condições dos equipamentos em conjunto com os demais agentes envolvidos (ex.: transportadora);
- c) Atuar nas providências administrativas para acesso dos técnicos aos locais;
- d) Realizar a baixa de imagem nos equipamentos;
- e) Realizar testes de funcionamento, substituição de peças, reparos, entre outros;
- f) Fornecer os equipamentos validados, testados e em perfeitas condições de uso;
- g) Realizar a configuração prévia em laboratório, quando necessário;
- h) Encaminhar equipe de campo para a realização de vistorias prévias, quando necessário;

- i) Garantir pronto-atendimento a eventual incidente que se apresente;
- j) Registro e posicionamento pontual das ações, eventuais problemas e/ou dificuldades junto à equipe CAIXA;

2.3.9. A CONTRATADA deverá manter equipes alocadas em ambiente das Centralizadoras Regionais, sem ônus adicionais além dos encargos mensais da modalidade Suporte Regional, visando o controle dos ativos TIC e Telecomunicações utilizados na participação da CAIXA em eventos externos (feiras, treinamentos, reuniões, workshops, exposições, congressos etc.).

2.3.10. Cabe exclusivamente à CAIXA definir a qualificação/perfil profissional e contingente mínimo de profissionais que deverão ser alocados nas equipes, de acordo com as suas necessidades operacionais. A CAIXA irá remunerar exclusivamente pelo quantitativo de perfis profissionais indicados na Proposta Comercial, ficando a critério da CONTRATADA, o dimensionamento extra, a partir da quantidade mínima exigida pela CAIXA, somada à quantidade necessária para cumprir a cobertura completa de dias e horários para prestação dos serviços, ainda os afastamentos previstos nas relações de trabalho ou imprevistas de todos os seus profissionais, respeitando 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 empregar para a execução dos serviços e a CAIXA.

2.3.11. A CAIXA poderá, de acordo com as suas necessidades operacionais e/ou estratégicas, mediante aviso prévio à CONTRATADA, incrementar ou reduzir a volumetria de perfis profissionais relacionados à execução dos serviços, observados os limites de alteração estabelecidos no instrumento contratual e na Lei nº 13.303/16.

2.3.12. A CAIXA exigirá composição mínima da equipe “Suporte Operacional Regional” alocada em ambiente interno CAIXA, nas Centralizadoras Regionais, tendo como premissa a volumetria, as características dos atendimentos e o pleno cumprimento dos Níveis de Serviço contratados, conforme quadro detalhado a seguir:

QUANTIDADE DE USUÁRIOS VINCULADOS	QUANTIDADE MÍNIMA DE TÉCNICOS	HORÁRIO
CIAUS acima de 22 mil usuários vinculados (SP)	· 8 TÉCNICOS DE TI	08:00 às 19:00
CIAUS com 17.001 até 22 mil usuários vinculados (BR, RE)	· 6 TÉCNICOS DE TI	
CIAUS com até 17 mil usuários vinculados (MN, GO, BH, RJ, PO)	· 4 TÉCNICOS DE TI	
<u>CONTINGENTE MÍNIMO</u>		

CIAUS	USUÁRIOS
7877 _ CIAUS SP	22.697
7436 _ CIAUS BR	21.355
7466 _ CIAUS RE	17.932
7876 _ CIAUS PO	15.347
7469 _ CIAUS RJ	14.049
7435 _ CIAUS BH	9.378
7875 _ CIAUS GO	5.563
7458 _ CIAUS MN	4.887
* Dados de referência sujeito a alterações	

2.3.13. Poderá a CONTRATADA valer-se dos profissionais da equipe “Suporte Operacional Regional”, quando necessário e sem prejuízo ao processo principal designado ao profissional, para atendimentos internos, tais como intervenção para manutenção da conformidade, atuação regional nas atualizações centralizadas de sistemas etc., no entanto os profissionais deverão estar sempre disponíveis para a assunção imediata de atividades relacionadas ao Suporte Operacional Regional, quando necessário.

2.3.13.1. A equipe “Suporte Operacional Regional”, deverá atuar das 08h00 às 19h00 em dias úteis.

2.3.14. Faz parte das atividades da equipe de “Suporte Operacional Regional” a interação e a execução compartilhada de atividades técnicas especializadas junto aos profissionais de outras empresas prestadoras de serviço, de outras unidades da CAIXA ou de empresas designadas por esta.

2.3.15. Sempre que demandada, a CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios de atuação da equipe de “Suporte Operacional Regional”, objetivando a identificação dos tipos de chamados mais problemáticos/recorrentes, visando encaminhamento

para inclusão ou atualização da Base de Conhecimento junto à equipe de Suporte Centralizado.

2.4. Controle de Ativos Tecnológicos

- 2.4.1. As atividades para execução pelas equipes de “Controle de Ativos Tecnológicos”, lotadas no ambiente das Centralizadoras Regionais, se referem ao controle de ativos de TIC e Telecomunicações (microcomputador, notebook, componentes e periféricos, ativos de rede, aparelhos telefônicos, roteadores, etc.) instalados nas Unidades Caixa e em ambiente das Centralizadoras Regionais (almoxarifados e/ou depósitos), garantindo o cumprimento dos prazos e padrões definidos, alinhados ao Processo de Gestão de Conhecimento e Qualidade, descrito no ITEM 1 desse Anexo I - A.
- 2.4.2. É responsabilidade da equipe de Suporte Regional da CONTRATADA manter atualizadas as ferramentas de controle disponibilizadas pela CAIXA para esse fim, bem como efetivar registros de entradas e saídas dos ativos tecnológicos nas referidas ferramentas, além de acompanhar o processo logístico de transporte dos mesmos.
- 2.4.3. Cabe à CONTRATADA manter atualizados os sistemas de controle da CAIXA com o estado atual dos equipamentos do(s) almoxarifado(s), sendo necessário para isso realizar testes nos mesmos, além de manter atualizadas as configurações prévias, em laboratório de testes, de microcomputadores e demais ativos TIC e Telecomunicações para atendimento às demandas;
- 2.4.4. Somente os profissionais que atuarem em tais ambientes e os demais integrantes designados pelo Preposto da CONTRATADA terão acesso às dependências que contiverem ativos tecnológicos controlados pela CONTRATADA.
- 2.4.5. Sempre que a CAIXA entender pertinente poderá solicitar acesso a tais ambientes objetivando inventário dos equipamentos, componentes, periféricos etc. ali mantidos.
- 2.4.6. Em havendo diferença na quantidade efetivamente apurada, deverá a CONTRATADA manifestar-se, de pronto, e, não obtendo êxito em regularizar tal diferença, desde já autoriza a CAIXA a descontar o valor do(s) item(ns) faltante(s) na próxima fatura.
- 2.4.7. É de responsabilidade da CONTRATADA realizar o inventário periódico dos ativos tecnológicos sob sua responsabilidade, comunicando imediatamente à CAIXA os casos de divergências.
- 2.4.8. Neste sentido, as rotinas desta equipe incluem, dentre outras:
 - a) Classificar os equipamentos, atualizando as ferramentas CAIXA, acrescentando as características físicas dos equipamentos, como peso e medidas;
 - b) Controlar a movimentação dos equipamentos no almoxarifado através da recepção, armazenamento e distribuição;

- c) Controlar expedição, instalação e manutenção da disponibilidade dos equipamentos de propriedade CAIXA, além dos de propriedade da CONTRATADA, disponibilizados a pedido da CAIXA;
- d) Controlar inventário e encaminhamento/recolhimento de todos os recursos de TI, tais como microcomputadores, impressoras, roteadores etc.;
- e) Demandar a configuração prévia, em laboratório ou no depósito da CAIXA de microcomputadores e demais recursos de TI para novas Unidades/Pontos, quando for o caso;
- f) Manter e guardar de forma adequada os equipamentos, para que eles se encontrem em condições de uso até o momento em que precisem ser utilizados;
- g) Fornecer os equipamentos validados, testados e em perfeitas condições de uso;
- h) Elaborar estatísticas de fornecimento por materiais e centros de custos;
- i) Realizar os devidos acionamentos à equipe CAIXA para eventuais ajustes da infraestrutura (mobiliário, elétrica, lógica, segurança física, entre outros) com o objetivo de garantir que as instalações estejam adequadas para movimentação e retiradas dos materiais visando um atendimento ágil e eficiente;
- j) Movimentar os materiais de forma eficiente, fornecendo os recursos materiais necessários para embalagem como caixa de papelão, plástico bolha, fita adesiva, carrinho para movimentação dentro dos ambientes CAIXA;
- k) Organizar e manter atualizado o registro dos equipamentos existente no almoxarifado;
- l) Organizar os equipamentos obedecendo os critérios de classificação de durabilidade, fragilidade.
- m) Prezar pela melhor utilização do espaço físico disponibilizado pela CAIXA;
- n) Realizar atividade de aceitação na operação segundo a qual se declara que o equipamento recebido satisfaz às especificações técnicas contratadas;
- o) Realizar atividade de armazenamento e identificação do equipamento, guarda adequada e informação da localização física, cadastro do equipamento nos sistemas de controle da CAIXA;

- p) Realizar atividade de conferência e validação do material, abrangendo desde a recepção do material na entrega pelo fornecedor até a entrada nos almoxarifados da CAIXA;
- q) Realizar atividade de recebimento para entrada de materiais, conferência quantitativa (quantidade entregue) e qualitativa (verificação das especificações técnicas do objeto entregue - marca, dimensão e modelo dos itens);
- r) Realizar o inventário anual dos equipamentos do almoxarifado;
- s) Realizar vistorias prévias quando for necessário, sob demanda e seguindo checklist da ferramenta de visita técnica digital;
- t) Seguir as melhores práticas e normas vigentes quanto à guarda e conservação dos equipamentos em almoxarifado;
- u) Verificar constantemente os itens que estão ociosos no almoxarifado e informar à CAIXA, caso o material tenha mais de 12 meses sem movimentação;
- v) Garantir a qualidade e o cumprimento dos prazos e padrões definidos;
- w) Garantir pronto-atendimento a eventual incidente que se apresente;
- x) Registrar e apresentar posicionamento pontual das ações, eventuais problemas e/ou dificuldades e reporte à equipe CAIXA.

2.4.9. O controle de Ativos Tecnológicos não se restringe apenas à gestão dos equipamentos mantidos em estoque/almoxarifado, mas também pela gestão e controle dos Ativos de TIC e Telecomunicações, instalados, desempenhando suas funções nas unidades atendidas.

2.4.10. Nesse sentido, a CONTRATADA obriga-se a realizar a conferência, em caráter de inventário, e manter atualizadas as ferramentas de controle dos ativos de TIC e Telecomunicações instalados nas Unidades Caixa, exceto Unidades Lotéricas, incluídos nas coberturas contratuais, em até 12 (doze) meses, contados a partir da data de assunção dos serviços.

2.4.11. Incluem-se nessa conferência, etiquetação e atualização, os demais ativos de TI da Unidade não abrangidos pelas Cobertura de Hardware e Software, como por exemplo: equipamentos de autoatendimento, estação financeira, totens, telefones, roteadores, switches e etc., devendo a CONTRATADA informar a CAIXA todas as atualizações enquadradas nessa condição.

2.4.12. A CONTRATADA será corresponsável pela verificação dos quantitativos de equipamentos incluídos nas Coberturas devendo informar à CAIXA qualquer divergência entre o quantitativo informado pela CAIXA e o apurado pela CONTRATADA na realização dessa conferência de sua responsabilidade, comportando, em casos de divergências, o ressarcimento pela CONTRATADA.

- 2.4.13. Essa atividade consiste em etiquetar, em lugar de fácil acesso e definido pela CAIXA, e registrar todos os recursos tecnológicos abrangidos por este contrato nas unidades atendidas.
- 2.4.14. É responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento das etiquetas adesivas plásticas de longa durabilidade e a confecção com os tipos de dados fornecidos pela CAIXA para identificação do equipamento.
- 2.4.15. O registro, pela CONTRATADA, dos recursos de TI será realizado em ferramenta desenvolvida e/ou disponibilizada pela CAIXA.
- 2.4.16. Nos casos em que a Centralizadora Regional apontar erros ou imperícias na conferência, cabe a CONTRATADA retornar quantas vezes forem necessárias até que tais problemas sejam sanados.
- 2.4.17. Competirá à CONTRATADA, sem ônus adicional à CAIXA, a cada atendimento em equipamento constante dos Anexo I – B Cobertura de Hardware, ou Anexo I – C Cobertura de Software, verificar o estado de conservação da etiqueta e substituí-la caso identifique desgaste ou sua ausência, por qualquer motivo.
- 2.4.18. Para conferência, controle e atualização nos sistemas de gestão de equipamentos de todo o parque de ativos de TIC e Telecomunicações presentes nas Unidades da CAIXA incluídos ou não nas coberturas contratuais; caso haja necessidade em função da coleta de informações diretamente nos locais onde os equipamentos estiverem instalados (ex. forros, afixados em televisores/monitores mais altos, racks sem espaço, etc.), caberá à própria CONTRATADA, sem ônus adicionais além dos encargos fixos mensais propostos nas Coberturas de Hardware, Software e Suporte a Telecomunicações, a responsabilidade pela retirada dos equipamentos de onde os mesmos estiverem instalados visando efetuar a coleta dos dados em espaço adequado, bem como a reinstalação posterior em seu local de origem, independentemente das condições de acesso, altura ou localização, devendo a CONTRATADA prover aos seus técnicos todos os recursos necessários para tal (escadas, equipamentos de segurança, etc.)
- 2.4.19. Todos os equipamentos recebidos no ambiente do almoxarifado das Centralizadoras Regionais e Representações de TI devem ter a Guia de Transporte finalizada no sistema da Caixa em no máximo D+1, após o recebimento do equipamento no almoxarifado, sendo o status do mesmo atualizado de acordo com o teste realizado pela CONTRATADA.
- 2.4.20. O acionamento ao operador logístico para transporte de equipamentos deve ser feito pela CONTRATADA em no máximo D+1, após demanda recebida pela CAIXA, sendo o status das ferramentas de controle atualizadas com as devidas informações fornecidas por ele.
- 2.4.21. Cabe exclusivamente à CAIXA definir a qualificação/perfil profissional e contingente mínimo de profissionais que deverão ser alocados nas equipes, de acordo com as suas necessidades operacionais. A CAIXA irá remunerar exclusivamente pelo quantitativo de perfis profissionais indicados na Proposta Comercial, ficando a critério da CONTRATADA, o dimensionamento extra, a partir

da quantidade mínima exigida pela CAIXA, somada à quantidade necessária para cumprir a cobertura completa de dias e horários para prestação dos serviços, ainda os afastamentos previstos nas relações de trabalho ou imprevistas de todos os seus profissionais, respeitando 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 empregar para a execução dos serviços e a CAIXA.

2.4.22. A CAIXA poderá, de acordo com as suas necessidades operacionais e/ou estratégicas, mediante aviso prévio à CONTRATADA, incrementar ou reduzir a volumetria de perfis profissionais relacionados à execução dos serviços, observados os limites de alteração estabelecidos no instrumento contratual e na Lei nº 13.303/16.

2.4.23. A CAIXA exigirá composição mínima da equipe “Controle de Ativos” alocada em ambiente interno CAIXA, nas Centralizadoras Regionais, tendo como premissa a volumetria, as características dos atendimentos e o pleno cumprimento dos Níveis de Serviço contratados, conforme quadro detalhado a seguir:

<u>CONTINGENTE MÍNIMO</u>	
AMBIENTES – Almoxarifado	QUANTIDADE MÍNIMA DE TÉCNICOS
CIAUS Belo Horizonte	4
CIAUS Brasília	6
CIAUS Goiânia	4
CIAUS Manaus	4
CIAUS Porto Alegre	6
REAUS Representação Curitiba	2
CIAUS Recife	6
REAUS Representação Salvador	2
REAUS Representação Fortaleza	2
CIAUS Rio de Janeiro	6
CIAUS São Paulo	8
REAUS Representação Bauru	2

2.4.23.1. A equipe “Controle de Ativos Tecnológicos”, deverá atuar das 08h00 às 19h00 em dias úteis.

2.5. **Atendimento Prioritário**

2.5.1. Entende-se por Atendimento Prioritário, os serviços a serem prestados pela CONTRATADA aos Usuários Prioritários lotados em unidades indicadas pela CAIXA como mais relevantes estrategicamente, a título de exemplo as unidades vinculadas à Presidência, Vice-presidências, Diretorias, Mesa de Operações, entre outras.

2.5.2. Ficarà a critério da CAIXA, a indicação de unidades e usuários que poderão solicitar os atendimentos, que deverão ser executados pelos analistas com este perfil.

2.5.3. A equipe de analistas deve ser exclusiva para o atendimento, considerando as restrições de acesso aos ambientes e informações.

2.5.4. O Atendimento Prioritário em questão, inclui os seguintes serviços:

- a) Prazos de atendimento e solução reduzidos para chamados/acionamentos efetuados para os usuários prioritários em questão;
- b) Alocação obrigatória de equipes de técnicos/analistas, nos locais previamente definidos pela CAIXA, de acordo com as quantidades e perfis de profissionais constantes do Anexo I – H Qualificação Profissional.
- c) Atendimentos priorizados aos usuários em outras unidades ou locais externos no âmbito da área de abrangência geográfica do contrato;
- d) Possibilidade de atendimento técnico no endereço do usuário;
- e) Plantão Técnico de Sobreaviso em dia não útil;
- f) Atendimento imediato independentemente da forma de acionamento (direta, chat, e-mail, chamados, telefone etc.), com registro dos chamados posteriormente;
- g) Uniforme diferenciado, trajas definidos em contrato.

2.5.5. O atendimento técnico para Usuários Prioritários lotados em unidades que compõe a Alta Administração da CAIXA, poderá ser realizado no endereço do usuário. Para tanto, a CONTRATADA fica obrigada a considerar os cuidados e responsabilidades necessários para garantir a conformidade e segurança nos atendimentos.

2.5.5.1. Nestes casos será devido o valor equivalente ao código de serviço eventual respectivo, conforme ITEM 4 desse Anexo I - A.

2.5.5.2. A CONTRATADA deverá ir ao local, em razão de acionamento e autorização da Centralizadora Regional, munido das informações que dizem respeito às necessidades específicas do usuário, para garantir um atendimento adequado.

2.5.5.3. A privacidade e a segurança do cliente devem ser sempre preservadas. Nesse sentido a CONTRATADA fica obrigada a implantar protocolo de atendimento com termos explícitos sobre cuidado com os dados pessoais e informações sensíveis, garantindo que qualquer acesso ao endereço físico do usuário, sejam feitos de forma segura e confidencial.

2.5.5.4. O protocolo de atendimento deverá constar implicações legais para a prestação de serviços de atendimento técnico em endereço, incluindo especificações para assegurar que o serviço prestado seja de alta qualidade e minimize riscos legais.

- 2.5.6. A CONTRATADA deverá manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da CAIXA, devidamente uniformizados, com as vestimentas e acessórios em perfeito estado de conservação e identificados com 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.
- 2.5.7. Para as equipes do Atendimento Prioritário, todos os técnicos residentes deverão utilizar uniforme diferenciado, da seguinte forma:
- a) Camisa social (mangas longas com punhos e colarinho) em cor clara e discreta (branca, cinza ou azul claro), logomarca da CONTRATADA bordada ou impressa na altura do peito;
 - b) Gravata em cor escura e discreta (preta, cinza ou azul marinho);
 - c) Calça social em cor Preta;
 - d) Sapato social em cor Preta com cinto social em cor Preta;
- 2.5.8. Em quantidade suficiente para pronto uso em todos os dias úteis de 1 (uma semana) para cada integrante da equipe.
- 2.5.9. As reposições dos uniformes deverão ocorrer a cada semestre e/ou em menor prazo, principalmente para as camisas.
- 2.5.10. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, alegar contenção de custos ou qualquer dificuldade para justificar o descumprimento das obrigações de provimento e reposições dos uniformes.
- 2.5.11. O atendimento diferenciado ao Usuários Prioritários da Alta Administração da CAIXA, deve ser prestado em todos os locais onde esse público-alvo estiver presente e a dimensão da equipe local deve ser proporcional a quantidade média de usuário no local.
- 2.5.12. As unidades que terão alocação física obrigatória para esse atendimento, estão concentradas nas cidades do Rio Janeiro, São Paulo e Brasília, entretanto, conforme item anterior, o atendimento prioritário deverá ser realizado em qualquer ponto de presença que a CAIXA de faça presente.
- 2.5.13. Cabe exclusivamente à CAIXA definir a qualificação/perfil profissional e contingente mínimo de profissionais que deverão ser alocados nas equipes, de acordo com as suas necessidades operacionais. A CAIXA irá remunerar exclusivamente pelo quantitativo de perfis profissionais indicados na Proposta Comercial, ficando a critério da CONTRATADA, o dimensionamento extra, a partir da quantidade mínima exigida pela CAIXA, somada à quantidade necessária para cumprir a cobertura completa de dias e horários para prestação dos serviços, ainda os afastamentos previstos nas relações de trabalho ou imprevistas de todos os seus profissionais, respeitando 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 empregar para a execução dos serviços e a CAIXA.

2.5.14. A CAIXA poderá, de acordo com as suas necessidades operacionais e/ou estratégicas, mediante aviso prévio à CONTRATADA, incrementar ou reduzir a volumetria de perfis profissionais relacionados à execução dos serviços, bem como, alteração/acréscimo dos locais de prestação de serviços, observados os limites de alteração estabelecidos no instrumento contratual e na Lei nº 13.303/16.

2.5.15. A CONTRATADA deverá elaborar escala de trabalho para os profissionais desta equipe de residentes durante o período de funcionamento das unidades atendidas, das 07:00h às 22:00h, distribuindo-os em turnos e quantidade a suprir os horários de maior incidência de acionamentos, da seguinte forma:

a) Tabela de referência para atendimento em **Brasília**:

TURNO	ANALISTAS POR TURNO	HORÁRIO PRESENCIAL
1º	3	07:00 às 17:00h
2º	4	08:00h às 18:00h
3º	3	12:00h às 22:00h
Total:	10	<u>CONTINGENTE MÍNIMO</u>

b) Tabela de referência para atendimento em **São Paulo**:

TURNO	ANALISTAS POR TURNO	HORÁRIO PRESENCIAL
1º	2	07:00 às 17:00h
2º	2	08:00h às 18:00h
3º	2	12:00h às 22:00h
Total:	6	<u>CONTINGENTE MÍNIMO</u>

c) Tabela de referência para atendimento em **Rio de Janeiro**:

TURNO	ANALISTAS POR TURNO	HORÁRIO PRESENCIAL
1º	1	07:00 às 17:00h
2º	1	10:00h às 20:00h
Total:	2	<u>CONTINGENTE MÍNIMO</u>

2.5.16. Deverá ser alocada equipe de residente específica e exclusiva, com a formação e contingente mínimo respeitada a quantidade de profissionais indicada nas tabelas acima, inclusive durante os afastamentos, quando a CONTRATADA se obriga a efetuar as reposições temporárias ou definitivas que forem necessárias, sem ônus adicional para a CAIXA.

2.5.17. A critério da CONTRATANTE, poderá haver expansão eventual de horário de atendimento presencial, sob demanda, cabendo à CONTRATADA gerir a jornada estendida com seus empregados, quando for necessário.

2.5.18. A CAIXA poderá solicitar ajustes na distribuição por escala, considerando uma maior concentração de técnicos nos horários com maior fluxo de atividades.

- 2.5.19. A critério e ônus da CONTRATADA, a equipe poderá ser acrescida e/ou os horários poderão ser alterados, de acordo com o volume de atendimentos que vier a representar riscos ao cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos.
- 2.5.20. Em razão da criticidade, as equipes técnicas residentes deverão iniciar os atendimentos imediatamente, independentemente da forma de acionamento (direta, chat, e-mail, chamados, telefone, etc.), sendo considerado como atraso a partir de 15 (quinze) minutos da data/hora do acionamento e o registro dos chamados e a disponibilização dos tickets junto ao Servidor WebService efetuados posteriormente.
- 2.5.21. A CONTRATADA deverá manter-se de sobreaviso e providenciar o aporte imediato do contingente total exigido de profissionais nos contraturnos acima, caso seja demandada pela CONTRATANTE.
- 2.5.22. Para as cidades de Brasília/DF e São Paulo/SP, serão aplicados Plantão Técnico de Sobreaviso, durante todo o período, para suportar a disponibilidade nos dias não úteis.
- 2.5.23. Será de responsabilidade da CONTRATADA, na figura do Preposto/Supervisor, realizar o registro dos acionamentos que geraram atendimentos.
- 2.5.24. A descrição da qualificação profissional dos perfis profissionais a serem alocados constam no Anexo I – H – Qualificação Profissional.

2.6. Atendimento BALCÃO TI

- 2.6.1. O Atendimento BALCÃO TI se refere aos serviços prestados pela CONTRATADA, onde os usuários podem levar seus dispositivos físicos, para receber suporte técnico. Esse tipo de atendimento inclui:
- a) Diagnóstico de Problemas;
 - b) Reparos e Manutenção;
 - c) Instalação de Componentes;
 - d) Atualizações de Hardware/Software;
 - e) Suporte e Consultoria;
 - f) Fornecimento e recepção, a usuários, de ativos de TI e seus periféricos;
- 2.6.2. A CONTRATADA fica obrigada a realizar os atendimentos nos espaços físicos disponibilizados pela CAIXA, com equipe de profissionais, obedecendo ao quantitativo mínimo indicado pela CAIXA.
- 2.6.3. Fica a prerrogativa da CAIXA a alteração dos endereços e/ou acréscimo de espaços físicos, para realização de atendimentos rotineiros para suporte técnico e demais atividades aos usuários de recursos e serviços de TIC e Telecomunicações, na

modalidade presencial, com o atendimento sendo realizado nesses ambientes, que oferecem disponibilidade de atendimento simultâneo, para solução rápida de problemas e/ou fornecimento, devolução ou troca de equipamentos e demais ofertas de serviços.

2.6.4. O Atendimento Balcão TI inclui os seguintes itens:

- a) **Prazos de atendimento e solução reduzidos** nos atendimentos balcão para os usuários.
- b) **Atendimentos nos endereços fixos indicado pela CAIXA**, para atendimento ao usuário presente naquela localização, independente do endereço da sua unidade vinculada.

2.6.5. Os prazos de atendimento e solução reduzidos se dão em razão da natureza do serviço, onde se estima custos reduzidos, melhor eficiência no atendimento, controle de ambiente e menor complexidade logística.

2.6.6. O Atendimento Balcão TI, se refere aos serviços prestados pela CONTRATADA, com posto fixo de atendimento, para garantir suporte de TI a software e hardware na impossibilidade técnica de atendimento remoto ou outros motivos.

2.6.7. A CONTRATADA disponibilizará o serviço em formato de posto fixo, o qual os técnicos estarão disponíveis para realizar atendimentos no local designado.

2.6.8. O horário de atendimento deverá acontecer das 9:00 às 18:00, de Segunda a Sexta-feira, exceto feriados.

2.6.9. Em casos de emergência fora do horário de plantão, a CAIXA poderá solicitar atendimento mediante serviço eventual conforme ITEM 4 desse Anexo I - A.

2.6.10. O atendimento similar a um atendimento de balcão, se refere ao ambiente onde o usuário deve levar o equipamento que está sob sua responsabilidade (como notebooks, desktops e outros dispositivos) ao endereço definido para diagnóstico, reparo, substituição e outros.

2.6.11. Os serviços incluirão, mas não se limitarão a, diagnóstico de problemas, reparos, manutenção preventiva e corretiva, instalação de software e atualização de sistemas, fornecimento e recebimento de ativos de TI.

2.6.12. A CONTRATADA compromete-se a atender cada usuário de forma organizada, respeitando a ordem de chegada ou agendamento realizado, a depender do caso, exceto em casos de emergência devidamente justificada junto a Centralizadora Regional.

2.6.13. A CONTRATADA envidará seus melhores esforços para diagnosticar e reparar os equipamentos dentro Acordo de Nível de Serviço definido nesse contrato, garantindo o registro dos atendimentos na ferramenta de gestão dos serviços com protocolo para o usuário.

2.6.14. O serviço técnico deverá ser realizado em apenas 01 (um) atendimento.

- 2.6.15. Caso não seja possível solucionar o problema no primeiro atendimento, como por exemplo máquina em garantia do fornecedor, a CONTRATADA deverá indicar, para devida **anuência de equipe CAIXA da Centralizadora Regional de vinculação**, a substituição do equipamento, garantindo que o usuário possa retomar suas atividades profissionais, com solução pronta.
- 2.6.16. Em caso de substituição de equipamento, a CONTRATADA garantirá que o equipamento de substituição estará em condições operacionais adequadas e pronto para uso imediato.
- 2.6.17. O equipamento de substituição não se refere a modalidade de utilização dos equipamentos reserva (backup), indicado no ITEM 4 desse Anexo I - A., portanto deve ser disponibilizado pela equipe de Suporte Regional que atua no Almoxarifado das Centralizadoras Regionais.
- 2.6.18. No caso em que, por opção do usuário, não houver a substituição do equipamento, o atendente deverá proceder com abertura de chamado para agendar atendimento da garantia do fornecedor e de acordo com o endereço e horário acordado entre os envolvidos.
- 2.6.19. A tabela a seguir apresenta o contingente mínimo de profissionais que deverão ser alocados pela CONTRATADA, obrigatoriamente, nas dependências da CAIXA, em cada Centralizadora Regional, ou em outro local que a CAIXA definir, para Atendimento Balcão TI:

<u>CONTINGENTE MÍNIMO</u>	
BALCÃO TI	QUANTIDADE MÍNIMA DE TECNICOS
CIAUS Belo Horizonte	2
CIAUS Brasília	2
CIAUS Goiânia	2
CIAUS Manaus	2
CIAUS Porto Alegre	2
CIAUS Recife	2
CIAUS Rio de Janeiro	2
CIAUS São Paulo	2

- 2.6.20. Não há limitador do público-alvo de atendimento por ambiente. O balcão deve estar disponível para todos os usuários de TI da CAIXA, independente da sua lotação física, administrativa ou modelo de trabalho presencial/remoto.
- 2.6.21. Cabe exclusivamente à CAIXA definir a qualificação/perfil profissional e contingente mínimo de profissionais que deverão ser alocados nas equipes, de

acordo com as suas necessidades operacionais. A CAIXA irá remunerar exclusivamente pelo quantitativo de perfis profissionais indicados na Proposta Comercial, ficando a critério da CONTRATADA, o dimensionamento extra, a partir da quantidade mínima exigida pela CAIXA, somada à quantidade necessária para cumprir a cobertura completa de dias e horários para prestação dos serviços, ainda os afastamentos previstos nas relações de trabalho ou imprevistas de todos os seus profissionais, respeitando 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 empregar para a execução dos serviços e a CAIXA.

- 2.6.22. A CAIXA poderá, de acordo com as suas necessidades operacionais e/ou estratégicas, mediante aviso prévio à CONTRATADA, incrementar ou reduzir a volumetria de perfis profissionais relacionados à execução dos serviços, observados os limites de alteração estabelecidos no instrumento contratual e na Lei nº 13.303/16.
- 2.6.23. Poderá a CONTRATADA valer-se dos profissionais da equipe “Atendimento Balcão TI”, quando necessário e sem prejuízo ao processo principal designado ao profissional, para atendimentos internos, tais como intervenção para manutenção da conformidade, atualizações centralizadas etc., no entanto os profissionais deverão estar sempre disponíveis para a assunção imediata de atividades relacionadas ao “Atendimento Balcão TI”, quando necessário.

3. ATENDIMENTO DE CAMPO

3.1. Visão Geral

- 3.1.1. Entende-se por Atendimento de Campo a execução das atividades que demandem atendimento *in loco* de técnico de nível básico ou especializado (de acordo com a peculiaridade da demanda) para atividades referentes ao Suporte em TIC e Telecomunicações, bem como a cobertura de hardware e software aos equipamentos incluídos nestas modalidades do contrato.
- 3.1.2. A CONTRATADA deverá considerar na composição dos encargos fixos e mensais ofertados para os itens relativos ao “Atendimento de Campo”, 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.
- 3.1.3. 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.
- 3.1.4. Para garantir o nível desejado de qualidade, será necessário que os profissionais alocados atendam aos requisitos de perfil e qualificação compatíveis com as atividades executadas e apresentados no Anexo I – H Qualificação Profissional.

3.1.5. As exigências de perfil e qualificação dos profissionais serão verificadas pela CAIXA a qualquer momento durante a vigência deste contrato.

3.1.6. O conjunto de atividades abrangidas pelo encargo fixo e mensal do Atendimento de Campo inclui:

- a) Coberturas de **Hardware, Software** e Suporte em **Telecomunicações**;
- b) Suporte Operacional Eventual a Parceiros **Lotéricos**;
- c) Suporte Operacional ao **Autoatendimento**

3.2. Cobertura de Hardware, Software e Suporte em Telecomunicações

3.2.1. No caso de equipamentos relacionados na Cobertura de Hardware, 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, respectivos custos de logística, operação de guarda e remessa dos componentes e equipamentos, incluindo o seguro desses bens quando se tratar de backup, conforme item 3.2 e subsequentes.

3.2.2. Nos encargos fixos e mensais dos equipamentos incluídos na Cobertura de Hardware e/ou na Cobertura de Software e/ou Suporte a Telecomunicações estão compreendidas, dentre outras descritas no Anexo I – Termo de Referência e demais anexos do Edital, as seguintes atividades, cujos custos deverão ser totalmente considerados na composição do preço ofertado pela CONTRATADA para os respectivos códigos de serviço na Proposta Comercial:

- I. **Manutenção Corretiva**, sempre que necessário, de todos os equipamentos incluídos na Cobertura de Hardware e/ou na Cobertura de Software e/ou Suporte a Telecomunicações;
- II. **Manutenção Preventiva**, sempre que necessário, de todos os equipamentos incluídos na Cobertura de Hardware e/ou na Cobertura de Software e/ou Suporte a Telecomunicações;
- III. **Execução das atividades referente a Controle de Ativos e Recursos** em eventos, implantações, mudanças, fechamento de unidades e/ou pontos que a CAIXA se faça presente e execução das atividades referente à conferência, controle e atualização nos sistemas de gestão de equipamentos da CAIXA de todo o parque de ativos de TIC e Telecomunicações, presentes nas Unidades da CAIXA incluídos ou não nas coberturas contratuais;

3.2.3. Caberá a CONTRATADA dimensionar corretamente as equipes de CAMPO, mensurando a quantidade necessária de profissionais, de forma a cobrir todos os

turnos de trabalho de acordo com o respectivo volume de demandas/atendimentos, a fim de manter a qualidade e os níveis de serviço exigidos em quaisquer datas/horários, bem como os usuários e parceiros assistidos sobre todos os aspectos, respeitando as especificidades por equipe conforme Anexo I – H Qualificação Profissional.

3.2.4. O dimensionamento das equipes técnicas bem como dos prepostos para execução do “Atendimento de Campo” deverá compreender todos os aspectos cobrindo todas as jornadas e atividades, inclusive em dia não útil.

3.2.5. Manutenção Corretiva

3.2.5.1. A manutenção corretiva de hardware, software e telecomunicações, compreende o diagnóstico da causa do defeito e todos os serviços presenciais necessários para restabelecer o perfeito funcionamento dos equipamentos ou sua conformidade aos padrões adotados pela CAIXA.

3.2.5.2. Entende-se pelos serviços da manutenção corretiva de software os ajustes, configurações, instalações e reinstalações dos sistemas operacionais, softwares e aplicativos, aplicação de fixes, service packs e patches ou outros artefatos correlatos.

3.2.5.3. Entende-se pelos serviços da manutenção corretiva de hardware as intervenções/ajustes presenciais necessários no hardware, a substituição de peças, componentes, periféricos ou outros materiais que causarem a indisponibilidade nos equipamentos, mesmo que parcial.

3.2.5.4. Entende-se pelos serviços da manutenção corretiva a Suporte em Telecomunicações as intervenções/ajustes presenciais necessários ao hardware ou software, a substituição de peças, componentes, periféricos ou outros materiais que causarem a indisponibilidade nos equipamentos de ativos de redes e telefonia, mesmo que parcial.

3.2.5.5. As requisições de serviços relacionadas a Software, serão prioritariamente designadas para atendimento pela Central de Serviços – Service Desk. Na impossibilidade de atendimento e quando devidamente justificado, o chamado será redirecionado para atendimento de campo, e a CONTRATADA deverá providenciar o atendimento para a solução do problema e/ou a análise das causas que deram origem ao chamado, não implicando em cobrança para a CAIXA.

3.2.5.6. A cada intervenção técnica pela CONTRATADA, sempre que houver risco de perda de informações deverá ser orientado ao usuário a sincronização dos seus arquivos na nuvem de dados da CAIXA, bem como a sua restauração após a execução dos serviços.

3.2.5.7. É responsabilidade da CONTRATADA, com recursos tecnológicos próprios ou por meio da subcontratação de empresa especializada, sem ônus adicionais à CAIXA, executar a recuperação dos dados excluídos durante atendimento técnico caso o fato seja decorrente de imperícia do técnico ou a partir de

execução de procedimentos sem a prévia autorização do usuário ou da Centralizadora Regional.

- 3.2.5.8. Na manutenção corretiva, após a sua realização, deverão ser feitos testes com os equipamentos mantidos, acompanhando o seu funcionamento, pelo técnico em conjunto com o usuário, havendo a obrigatoriedade da assinatura de ambos na ferramenta de visita técnica digital, ao final dos trabalhos.
- 3.2.5.9. A assinatura do usuário na ferramenta de visita técnica digital não exime a CONTRATADA de eventuais responsabilizações decorrentes de imperícia ou desconformidade nos procedimentos técnicos adotados no atendimento.
- 3.2.5.10. Caso a manutenção corretiva ocorra no final do expediente e não tenha sido realizado o teste de funcionamento ou não tenha sido concluída a intervenção até o horário do período normal de atendimento - PN previsto em contrato, o técnico deverá dar prosseguimento ao atendimento, efetuar os testes e concluir o atendimento, a menos que haja orientação em contrário do responsável pela unidade, o que deverá ser registrado na ferramenta de visita técnica digital ou, se for o caso, no registro de aceite na ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA.
- 3.2.5.11. Havendo a recusa por parte do usuário quanto à continuidade do atendimento no mesmo dia, o técnico deverá voltar na primeira hora do dia útil imediatamente seguinte, sem ônus adicionais à CAIXA, para a conclusão do atendimento com a realização dos testes e os acompanhamentos devidos.
- 3.2.5.12. É responsabilidade da CONTRATADA, a habilitação e Manutenção dos pontos lógicos em portas habilitadas nos equipamentos das unidades CAIXA.
- 3.2.5.13. Sempre que o diagnóstico indicar problemas de conexão à rede, tanto para equipamentos incluídos na Cobertura de Hardware como na Cobertura de Software, deverão ser verificados todos os conectores de rede e feitos testes de continuidade dos cabos de rede lógica, com a substituição de conectores e cabos que conectam o equipamento à tomada lógica (piso) ou do ponto do rack (patch panel) ao ativo de rede se estiverem com defeitos, sem ônus adicionais à CAIXA, mantendo/refazendo a organização do rack após a intervenção.
- 3.2.5.14. Na manutenção de ponto lógico, a CONTRATADA está responsável pelo patch cord final, que conecta o endpoint ao ponto de rede, e pela conexão do patch panel ao ativo de rede da Caixa.
- 3.2.5.15. O serviço de manutenção engloba serviços de cabling, tais como recripagem de conectores, habilitação/desabilitação de ponto no rack bem como a troca de cordão, se necessário, incluindo todo o material.
- 3.2.5.16. No caso da habilitação do ponto lógico a CONTRATADA é responsável pela conexão do endpoint ao ponto de rede, bem como pela conexão do patch panel ao ativo de rede da Caixa.

- 3.2.5.17. Também é responsabilidade da CONTRATADA a certificação dos pontos lógicos, onde serão checadas eventuais necessidades, por parte da CAIXA, da reparação da infraestrutura interna, ou seja, do ponto lógico até o patch panel na sala técnica.
- 3.2.5.18. Para os testes de continuidade dos pontos lógicos e demais atividades previstas, a CONTRATADA deve suprir os técnicos de todos os equipamentos necessários para realizar tais serviços.
- 3.2.5.19. No caso das impressoras de folha de cheque e seus componentes, inclui-se o transformador de tensão, presentes na Cobertura de Hardware. Apenas o toner, cartucho de tinta ou similar e o papel serão considerados, para efeito deste contrato, como material de consumo, e, portanto, de responsabilidade da CAIXA.
- 3.2.5.20. Tratando-se de intervenções em impressoras, ainda que por parte de outro fornecedor, caberá à CONTRATADA as configurações nos servidores e microcomputadores que utilizam seus serviços de impressão ou captura sempre que necessário e sem ônus adicionais além dos respectivos encargos fixos mensais da Cobertura de Software.
- 3.2.5.21. As instalações de softwares e/ou aplicativos decorrentes de novos projetos elaborados pela CAIXA que resultem em alterações nos padrões anteriormente utilizados nos equipamentos e que, em função das características, exigirem necessariamente a intervenção local (ex. substituição do sistema operacional, instalação de novos aplicativos sem possibilidade de execução remota, etc.), serão considerados eventuais e remunerados de acordo com as regras definidas neste anexo, desde que a exigência de intervenção local não seja resultante de falhas de configuração ou desatualizações não solucionadas sob responsabilidade da própria CONTRATADA.
- 3.2.5.22. Para a execução das atividades sob sua responsabilidade e previstas neste contrato, caso haja necessidade de intervenção técnica diretamente, nos locais de difícil alcance/acesso, onde os equipamentos estiverem instalados (ex. forros, afixados em televisores/monitores mais altos, racks sem espaço, etc.), caberá à própria CONTRATADA, sem ônus adicionais além dos encargos fixos mensais propostos nas Coberturas de Hardware, Software e Suporte a Telecomunicações, a responsabilidade pela retirada dos equipamentos de onde os mesmos estiverem instalados visando efetuar a manutenção em espaço adequado da unidade, bem como a reinstalação posterior em seu local de origem, independentemente das condições de acesso, altura ou localização, devendo a CONTRATADA prover aos seus técnicos todos os recursos necessários para tal (escadas, equipamentos de segurança, etc.).
- 3.2.5.23. A responsabilidade da CONTRATADA quanto à desinstalação, retirada e reinstalação dos equipamentos após as intervenções necessárias à manutenção, também se aplica àqueles incluídos na modalidade Cobertura de Software, cujo hardware esteja sob garantia de outros fornecedores com necessidade de remessa junto a estes (atendimento de balcão), nos casos em que o respectivo contrato de garantia não inclua atendimentos presenciais dos mesmos. Nestes casos os equipamentos devem ser desinstalados e entregues ao responsável da

unidade para remessa e reinstalados quando da devolução, a partir da solicitação da CAIXA, sem ônus adicionais além dos encargos fixos e mensais da Cobertura de Software.

- 3.2.5.24. A CAIXA entregará, no início da execução dos serviços previstos no contrato, a relação dos softwares (sistemas operacionais, aplicativos, services packs, patches e fixes) homologados para utilização, sendo vedado o atendimento a chamados que visem a instalação, suporte ou qualquer outro serviço a produtos não constantes de tal relação, exceto quando autorizado pela Centralizadora Nacional da CAIXA.
- 3.2.5.25. A relação de softwares homologados é dinâmica, sendo sistematicamente atualizada e disponibilizada, pela CAIXA, a qual deverá ser consultada pela CONTRATADA, para manter a padronização do parque e evitar desconformidades.
- 3.2.5.26. A CAIXA fornecerá matriz de imagem ou acesso a diretório que possibilite a instalação/reinstalação dos softwares homologados.
- 3.2.5.27. Toda instalação/reinstalação e/ou reconfiguração de softwares em equipamentos incluídos na Cobertura de Software, não implicará cobranças adicionais à CAIXA, além do encargo fixo e mensal por equipamento, independente da causa, salvo nas situações previstas no subitem 3.2 deste Anexo.
- 3.2.5.28. Caso alguns recursos do equipamento deixem de funcionar corretamente, por consequência de instalação inadequada ou intervenção de outra equipe de TI (Service Desk, por exemplo), a CONTRATADA não se eximirá de intervir no dispositivo, sob a modalidade de garantia – sem ônus à CAIXA, a fim de restabelecer o funcionamento de softwares e, sempre que possível, apresentar diagnóstico do que pode ter afetado o funcionamento de outros sistemas.
- 3.2.5.29. Nos casos de reabertura do chamado para os serviços cobertos em contrato, pela reapresentação do mesmo defeito ou por imperícia do executor do atendimento, causando outro defeito ou desatualizações, o aceite por parte da CONTRATADA é obrigatório e serão considerados para efeito do cálculo dos indicadores a data/hora do registro da primeira solicitação/chamado, não compondo o prazo total de solução o(s) intervalo(s) em que o chamado não estiver sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.2.5.30. Não serão admitidas cobranças por visitas improdutivas ou chamados improcedentes, devendo à CONTRATADA, se for necessário, por meio da sua equipe alocada no ambiente da mesma, qualificar os chamados e/ou agendar os atendimentos junto aos usuários, sem comprometimento do prazo de solução.
- 3.2.5.31. Entende-se por visitas improdutivas ou chamados improcedentes as situações em que não for possível a execução dos serviços pela inexistência do equipamento, ausência do usuário, endereço da unidade incorreto ou quando o problema descrito no chamado não for reproduzido durante o atendimento.

- 3.2.5.32. Cabe à CONTRATADA, no escopo de atuação do Suporte Regional, checar previamente as configurações de segurança dos pontos lógicos, se estão liberados para uso, visando assim, evitar deslocamento desnecessário presencial da equipe de campo.
- 3.2.5.33. Nos casos de equipamentos incluídos nas coberturas de Hardware e/ou de Software em que a solução da requisição depender da análise e/ou da atuação conjunta com terceiros (fabricante do equipamento ou mantenedor da infraestrutura elétrica, lógica, de comunicação de dados ou comunicação de voz), a CONTRATADA deverá estar presente para acompanhamento e, se necessário, execução de serviços sob sua responsabilidade, quantas vezes forem necessárias sem custo adicional para a CAIXA.
- 3.2.5.34. Para os acionamentos de acompanhamento conjunto cujo equipamento não esteja em Cobertura de Hardware/Software e/ou Suporte em Telecomunicações, será devido o pagamento eventual da visita, conforme tabela de códigos dos serviços eventuais, o qual também requererá da CONTRATADA estar presente para acompanhamento e, se necessário, execução de serviços sob sua responsabilidade, quantas vezes forem necessárias, sem custo adicional para a CAIXA.
- 3.2.5.35. Caso não seja possível restabelecer o pleno funcionamento no local de instalação dos equipamentos com Cobertura de Hardware, a CONTRATADA deverá substituí-lo temporariamente às suas expensas, por outro equipamento de sua propriedade (backup), de características compatíveis ou superiores às do equipamento retirado.
- 3.2.5.36. Para a operação e logística desta substituição, quando detectada a sua necessidade, serão acrescidas 09 (nove) horas úteis ao prazo de solução original.
- 3.2.5.37. O período em que o equipamento de propriedade da CAIXA estiver sendo reparado no laboratório da CONTRATADA não deverá ser superior a 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do dia seguinte ao da retirada do mesmo da unidade CAIXA.
- 3.2.5.38. O equipamento temporário da CONTRATADA (backup) deverá prover todas as funcionalidades do hardware substituído, cabendo à CONTRATADA todas as customizações necessárias, assim como pela suficiência dos consumíveis (exceto papel), quando se tratar de impressoras de folha de cheque.
- 3.2.5.39. A retirada de equipamentos da Unidade deverá ser precedida de autorização formal da CAIXA e condicionada à instalação concomitante do equipamento backup, constituindo obrigação da CONTRATADA tomar os devidos cuidados com a etiqueta de patrimônio e demais itens de identificação do equipamento da CAIXA para que não sejam extraviados.
- 3.2.5.40. Após a manutenção necessária, o equipamento que será devolvido à unidade deverá ser o mesmo que foi retirado – mesmo número de série – a fim de manter-se a conformidade com o sistema de inventário da CAIXA.

- 3.2.5.41. Na substituição de peças, componentes ou periféricos em equipamentos com Cobertura de Hardware, devido a manutenções corretivas, estes deverão ser compatíveis com os softwares envolvidos e com as demais partes do equipamento, não podendo ser, em hipótese alguma, de configurações inferiores às dos substituídos.
- 3.2.5.42. Todos os componentes e periféricos internos, bem como os periféricos externos previamente existentes e seus respectivos dispositivos/cabos de conexão aos equipamentos de acordo com o tipo/modelo, tais como monitores LCD/LED, mouses, teclados, leitoras de cartões etc. fazem parte dos conjuntos respectivos e, portanto, as manutenções e/ou substituições quando necessário estão incluídas na Cobertura de Hardware, sem ônus adicionais além do encargo fixo mensal dos equipamentos.
- 3.2.5.43. Durante a execução do contrato é responsabilidade da CONTRATADA, a verificação das configurações dos equipamentos constantes do Anexo I – B Cobertura de Hardware, ao padrão adquirido pela CAIXA. Se em algum momento for identificado que determinado equipamento está com configuração inferior, deverá ser comunicado imediatamente à CAIXA, para definições quanto à recomposição do mesmo e adequação de suas configurações de fábrica.
- 3.2.5.43.1. Caso seja o primeiro atendimento da CONTRATADA ao equipamento, desde o início de vigência do Contrato, deverá ser gerado orçamento, para aprovação ou não, pela equipe CAIXA.
- 3.2.5.43.2. Caso não seja o primeiro atendimento feito pela CONTRATADA ao equipamento, a mesma assumirá o ônus de recomposição do dispositivo e seus respectivos componentes, visto que faz parte de suas atribuições manter a conformidade do parque e aviso imediato à CAIXA de qualquer anomalia identificada em cada atendimento.
- 3.2.5.43.3. Os componentes substituídos devem sempre obedecer aos padrões mínimos previamente existentes no equipamento ou de configuração superior, visando restabelecer seu funcionamento nas mesmas condições de uso em que se encontrava antes da intervenção, principalmente quanto a padronização, performance e qualidade, considerando também detalhes ergonômicos e visuais do equipamento substituído.
- 3.2.5.44. As peças, componentes e/ou periféricos utilizados na manutenção dos equipamentos com Cobertura de Hardware deverão ser compatíveis com os aplicativos e softwares existentes nos mesmos, cabendo à CONTRATADA prover, se for o caso, as APIs necessárias, às suas expensas, sem ônus adicionais à CAIXA, e o conjunto deverá ser homologado e autorizado previamente pela CAIXA.
- 3.2.5.45. O Suporte a Telecomunicações inclui a ativação, atualização e configuração dos equipamentos de Telecom dentro dos padrões estabelecidos pela CAIXA, inclusive quando tais intervenções necessitarem de presença in loco.

- 3.2.5.46. Inclui ainda suporte à conexão e configuração de redes locais (LAN) e todos os seus equipamentos, nas unidades da CAIXA e/ou locais onde a CAIXA se fizer presente, seja ela provida por qualquer meio de comunicação (wi-fi, cabos lógicos etc.)
- 3.2.5.47. Identificando problemas na comunicação, o técnico deverá verificar os cabos e conexões, testar a integridade do ponto de rede, confirmar o funcionamento dos ativos, caso o funcionamento não seja restabelecido, acionar as equipes de Suporte Regional visando o pronto restabelecimento do equipamento.
- 3.2.5.48. A CONTRATADA é responsável por fornecer para seus técnicos todos os equipamentos necessários para a atuação em equipamentos de telecomunicações e demais serviços descritos nesse documento (cabo console, alicate de crimpagem, multímetro, testadores de continuidade de rede, etc.).
- 3.2.5.49. A Cobertura de Hardware abrange a manutenção corretiva, a substituição de peças e componentes defeituosos, tanto nos Servidores PBX-IP Caixa e centrais telefônicas PABX analógicas, digitais, híbridas e/ou IP que estiverem incluídas no Anexo I – B Cobertura de Hardware, como em todos os aparelhos e demais componentes de telefonia da(s) unidade(s) que utilizam a Central/Servidor, tais como aparelhos telefônicos analógicos com ou sem fio, com ou sem viva-voz, aparelhos telefônicos digitais com viva-voz ou alta-voz e expansores de teclado, aparelhos telefônicos IP com funções convencionais, identificador de chamadas e viva-voz, aparelhos de áudio conferencia, ATA (Adaptador de telefone analógico), mesa operadora, headsets analógicos e digitais de base e tiara; interface de telefonia móvel, fontes, cabos e transformadores necessários para funcionamento dos aparelhos, sempre que necessário e sem ônus adicionais além do encargo fixo mensal respectivo.
- 3.2.5.50. A Cobertura de Hardware para Centrais Telefônicas PABX inclui, também, a manutenção do cabeamento existente entre a Central Telefônica PABX e o rack de distribuição (blocos/path-panel) do cabeamento estruturado, assim como do cabeamento existente das linhas/troncos telefônicos desde o QDG (Quadro de Distribuição Geral) até a Central Telefônica, inclusive materiais.
- 3.2.5.51. Os cabeamentos anteriores ao QDG e posteriores ao rack (patch-panel), bem como a infraestrutura (alvenaria, tubulações, canaletas, alimentação elétrica, etc.) são responsabilidade da CAIXA.
- 3.2.5.52. Nas manutenções corretivas em Servidores PBX-IP Caixa e/ou Centrais Telefônicas PABX é responsabilidade da CONTRATADA a execução da cópia de segurança (backup) e a restauração da programação após as intervenções, sempre que necessário, a partir de seus próprios recursos.
- 3.2.5.53. As manutenções deverão obedecer ao constante nos manuais dos equipamentos, normas técnicas da ABNT, normas técnicas da ANATEL e orientações CAIXA.

3.2.5.54. Cabe a CONTRATADA a identificação, conexão e Habilitação de pontos lógicos nas unidades CAIXA, além da manutenção dos pontos lógicos em portas habilitadas nos equipamentos.

3.2.6. Manutenção Preventiva

- 3.2.6.1. A manutenção preventiva de hardware, software e telecomunicações, compreende a verificação de dispositivos tecnológicos com o objetivo de reduzir a probabilidade de falhas nos equipamentos, em busca de fatores que possam afetar o desempenho e conformidade aos padrões adotados pela CAIXA.
- 3.2.6.2. Entende-se pelos serviços da manutenção preventiva de software os serviços de instalação / reinstalação / atualização / configuração, dos sistemas, softwares e aplicativos homologados pela CAIXA, de forma a manter o padrão e funcionamento do equipamento, sem ônus adicional além do encargo fixo e mensal por equipamento.
- 3.2.6.3. Entende-se pelos serviços da manutenção preventiva de hardware os serviços de verificação das partes mecânicas, elétricas e eletrônicas, limpeza, lubrificação, ajustes, regulagens, reparos, testes, substituição de peças gastas ou defeituosas, e obedecerá ao constante nos manuais e normas técnicas emitidas pelo fabricante dos equipamentos, sem custo adicional para a CAIXA.
- 3.2.6.4. Entende-se pelos serviços da manutenção preventiva a Suporte em Telecomunicações as intervenções/ajustes presenciais necessários ao hardware ou software, a substituição de peças, componentes, periféricos ou outros materiais que forem identificados como comprometedor à disponibilidade dos equipamentos de ativos de redes e telefonia, mesmo que parcial, bem como os serviços de instalação / reinstalação / atualização / configuração, dos sistemas, softwares e aplicativos homologados pela CAIXA, de forma a manter o padrão e funcionamento do equipamento, sem ônus adicional além do encargo fixo e mensal por equipamento.
- 3.2.6.5. Cabe ainda à CONTRATADA atuar na verificação da conexão entre o equipamento e a tomada de piso e se for o caso fornecer e substituir o patch cord, sem ônus adicionais à CAIXA.
- 3.2.6.6. A CONTRATADA deverá atuar na regularização de equipamentos que estejam fora dos padrões e políticas da CAIXA, ainda que essas inconformidades não tenham surgido sob a sua intervenção.
- 3.2.6.7. A quantidade de manutenções preventivas no ano, é limitada à 5% do parque em Cobertura de Hardware, em cada um de seus itens.
- 3.2.6.8. Ultrapassada a quantidade prevista de manutenções preventivas solicitadas anualmente, os excedentes serão tratados como serviço eventual, mediante anuência expressa da CAIXA.
- 3.2.6.9. A manutenção preventiva poderá ser realizada por iniciativa da CONTRATADA, desde que previamente aprovado pela CAIXA, ou demandada por meio de

abertura de requisição e deverá ser realizada a qualquer tempo, sem custo adicional, observados os parâmetros de reincidências de ocorrências em um mesmo equipamento e o limite informado.

- 3.2.6.10. Caso seja identificado pela CONTRATADA, a necessidade de realização de manutenção preventiva em atendimentos / projetos / ações entre outros, for identificada oportunidade de realizar a manutenção preventiva, realizará as tratativas, respeitando o tempo de atendimento, cronograma e validação da Centralizadora Regional de vinculação.
 - 3.2.6.11. O resultado da manutenção preventiva deverá ser registrado pela CONTRATADA na ferramenta de visita técnica digital, contendo as ações executadas e, para os casos em que foi identificada alguma necessidade de correção, indicar as ações realizadas para a solução.
 - 3.2.6.12. Deverão ser realizados testes de funcionamento com os equipamentos mantidos pelo técnico em conjunto com o operador/usuário CAIXA, havendo a obrigatoriedade da assinatura de ambos na ferramenta de visita técnica digital.
 - 3.2.6.13. Caso a manutenção preventiva termine e não tenham sido realizados os testes dentro do PN, o técnico deverá retornar à unidade CAIXA no dia útil seguinte, em horário definido pela unidade operacional e/ou pelo operador/usuário CAIXA, dando prosseguimento ao atendimento e execução dos testes, a menos que haja orientação em contrário do operador/usuário CAIXA, devendo esta ocorrência ser registrada na ferramenta de visita técnica digital.
 - 3.2.6.14. Execução das atividades referente a implantações, mudanças, fechamento de unidades e/ou eventos externos
 - 3.2.6.15. As atividades se referem ao suporte e atuação das equipes de campo, designadas para instalação e acompanhamento de implantações, mudanças, fechamento de unidades e/ou eventos externos (feiras, treinamentos, reuniões, workshops, exposições, congressos etc.), com controle dos ativos de TIC e Telecomunicações da CAIXA, sob acionamento das equipes do Suporte Regional, alocadas nas Centralizadoras Regionais – CIAUS.
 - 3.2.6.16. Entende-se pelos serviços de controle e acompanhamento dos atendimentos referentes a abertura/implantação de novos pontos, mudança de leiaute ou de endereço, reposicionamento e/ou fechamento/encerramento de unidades, pontos parceiros e/ou pontos externos as atividades de suporte e atuação das equipes de campo buscando garantir a qualidade e o cumprimento dos prazos e padrões definidos.
- 3.2.7. Execução das atividades referente a Controle de Ativos e Recursos
- 3.2.7.1. As atividades se referem a eventos, implantações, mudanças, fechamento de unidades e/ou pontos que a CAIXA se faça presente e execução das atividades referente à conferência, controle e atualização nos sistemas de gestão de

equipamentos da CAIXA de todo o parque de ativos de TIC e Telecomunicações, presentes nas Unidades da CAIXA incluídos ou não nas coberturas contratuais

- 3.2.7.2. As equipes de campo, deverão atuar nas instalações/desinstalações, acompanhamento de implantações, mudanças, fechamento de unidades e/ou eventos externos (feiras, treinamentos, reuniões, workshops, exposições, congressos etc.), com controle dos ativos de TIC e Telecomunicações da CAIXA, sob acionamento das equipes do Suporte Regional, alocadas nas Centralizadoras Regionais – CIAUS.
- 3.2.7.3. Entende-se pelos serviços de controle e acompanhamento dos atendimentos referentes a abertura/implantação de novos pontos, mudança de leiaute ou de endereço, reposicionamento e/ou fechamento/encerramento de unidades, pontos parceiros e/ou pontos externos às atividades de suporte e atuação das equipes de campo buscando garantir a qualidade e o cumprimento dos prazos e padrões definidos.
- 3.2.7.4. Execução das atividades de conferência, controle e atualização nos sistemas de gestão de equipamentos da CAIXA de todo o parque de ativos de TIC e Telecomunicações, presentes nas Unidades da CAIXA incluídos ou não nas coberturas contratuais;
- 3.2.7.5. Composto as Coberturas de Hardware, Software e suporte em Telecomunicações, portanto sem ônus adicional à CAIXA, a CONTRATADA obriga-se a conferir e manter atualizada a base de dados de todo o parque de ativos de TIC e Telecomunicações, presentes nas Unidades da CAIXA incluídos ou não nas coberturas contratuais.
- 3.2.7.6. Essa atividade consiste em etiquetar, em lugar de fácil acesso e definido pela CAIXA, e registrar todos os recursos tecnológicos abrangidos por este contrato nas unidades atendidas.
- 3.2.7.7. É responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento das etiquetas adesivas plásticas de longa durabilidade e a confecção com os tipos de dados fornecidos pela CAIXA para identificação do equipamento.
- 3.2.7.8. O registro, pela CONTRATADA, dos recursos de TI será realizado em ferramenta desenvolvida e/ou disponibilizada pela CAIXA.
- 3.2.7.9. Nos casos em que a Centralizadora Regional apontar erros ou imperícias na conferência, cabe a CONTRATADA retornar quantas vezes forem necessárias até que tais problemas sejam sanados.
- 3.2.7.10. A CONTRATADA deverá realizar a conferência e atualizar a base de dados em até 12 (doze) meses, contados a partir da data de assunção dos serviços, podendo este prazo ser flexibilizado em comum acordo entre as partes.
- 3.2.7.11. Incluem-se nessa conferência, etiquetação e atualização dos demais ativos de TI da Unidade não abrangidos pelas Cobertura de Hardware e Software, como por exemplo: equipamentos de autoatendimento, totens, telefones, roteadores,

switches etc., devendo a CONTRATADA informar a CAIXA todas as atualizações enquadradas nessa condição.

- 3.2.7.12. A CONTRATADA será corresponsável pela verificação dos quantitativos de equipamentos incluídos nas Coberturas devendo informar à CAIXA qualquer divergência entre o quantitativo informado pela CAIXA e o apurado pela CONTRATADA na realização dessa conferência de sua responsabilidade, comportando, em casos de divergências, o ressarcimento pela CONTRATADA.
- 3.2.7.13. Competirá à CONTRATADA, sem ônus adicional à CAIXA, a cada atendimento em equipamento constante do Anexo I – B Cobertura de Hardware e/ou Anexo I – C Cobertura de Software, verificar o estado de conservação da etiqueta e substituí-la caso identifique desgaste ou sua ausência, por qualquer motivo.
- 3.2.7.14. Para conferência, controle e atualização nos sistemas de gestão de equipamentos de todo o parque de ativos de TIC e Telecomunicações presentes nas Unidades da CAIXA incluídos ou não nas coberturas contratuais, é obrigação da CONTRATADA a coleta de informações diretamente nos locais onde os equipamentos estiverem instalados (ex. forros, afixados em televisores/monitores mais altos, racks sem espaço, etc.).
- 3.2.7.15. Caberá à própria CONTRATADA, sem ônus adicionais além dos encargos fixos mensais propostos nas Coberturas de Hardware, Software e Suporte a Telecomunicações, a responsabilidade pela retirada dos equipamentos de onde os mesmos estiverem instalados visando efetuar a coleta dos dados em espaço adequado, bem como a reinstalação posterior em seu local de origem, independentemente das condições de acesso, altura ou localização, devendo a CONTRATADA prover aos seus técnicos todos os recursos necessários para tal (escadas, equipamentos de segurança, etc.).

3.2.8. Atendimento usuário PcD (Pessoa com Deficiência)

- 3.2.8.1. O atendimento à Pessoa com Deficiência (PCD) se refere aos serviços prestados pela CONTRATADA aos usuários indicados pela CAIXA com este perfil.
- 3.2.8.2. Entende-se como Atendimento à Pessoa com Deficiência, o atendimento pautado no compromisso de levar informação sobre o universo da pessoa com deficiência, no que se refere ao atendimento suporte de TI, independente do uso de tecnologia assistiva, proporcionando uma maior inclusão, diante do olhar e postura em relação à Pessoa Com Deficiência.
- 3.2.8.3. A CONTRATADA fica obrigada a realizar formação e treinamentos periódicos e específicos para o atendimento aos usuários PcD. Isso inclui tanto a formação técnica quanto a formação em atendimento humanizado e inclusivo.
- 3.2.8.4. A CONTRATADA deverá observar os requisitos de atendimento ao usuário PCD, considerando o tipo de deficiência, que o atendimento seja adequado e alinhado

às diretrizes governamentais, cumprindo os preceitos legais vigentes, em específico, a Lei de Inclusão Brasileira – LIB (Nº 13.146/15).

3.2.8.5. A execução do Atendimento ao usuário PCD, deverá ser orquestrado pelas equipes do Processo de Gestão do Conhecimento e Qualidade aos técnicos de campo, a criação e manutenção de processos e procedimentos, o treinamento e reciclagem acerca das tecnologias assistivas, constituindo-se de:

- a) Configuração de sistemas para diferenciar o chamado (requisição de serviço) gerado a partir de solicitações de suporte aos usuários com deficiência;
- b) Assistência adequada, com conhecimento de todas as tecnologias assistivas disponíveis na CAIXA e adequadas para utilização em cada caso;
- c) Análise das necessidades específicas dos usuários com deficiência;
- d) Workshops de sensibilização para aumentar a compreensão das dificuldades enfrentadas por usuários com deficiência;
- e) Protocolos claros para atendimento de usuários com deficiência, incluindo passos detalhados para resolução de problemas comuns;
- f) Registro detalhado da solicitação, incluindo a natureza da deficiência do usuário, para adequar o atendimento;

3.3. Suporte Operacional ao Autoatendimento

3.3.1. Entende-se por Suporte Operacional ao AUTOATENDIMENTO, o atendimento presencial, aos pontos externos do autoatendimento, quais sejam: Ponto de Atendimento Externo - PAE, Sala Não Contígua – SNC e Quiosques da CAIXA.

3.3.2. Na composição dos encargos fixos mensais ofertados para o Atendimento Operacional AA, nos respectivos códigos da Proposta Comercial, a CONTRATADA deverá considerar a cobertura de todos os dispêndios envolvidos na prestação dos serviços que compõem o conjunto de atividades, tais como: despesas com materiais de limpeza, guarda e controle das chaves disponibilizadas para uso, estoque e logística de consumíveis e adesivos/etiquetas para sinalização dos equipamentos, estoque e logística dos materiais promocionais encaminhados pela CAIXA, deslocamentos e despesas com mão de obra, alimentação e estadia, impostos e encargos fiscais e trabalhistas, margem de lucro e demais dispêndios.

3.3.3. Compõem o conjunto de atividades previstas para esta modalidade:

- a) Conferência, etiquetação e atualização da base de dados;
- b) Visitas Programadas AA;
- c) Visitas Conjuntas AA;
- d) Visitas de Pronto-Atendimento AA.

- 3.3.4. O encargo fixo mensal por equipamento relacionado no Anexo I – G Unidades Autoatendimento cobre todas as Visitas Programadas AA, bem como a franquía equivalente a 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade de equipamentos incluídos na modalidade no período/mês, para utilização em visitas de Pronto-Atendimento AA e/ou Visitas Conjuntas AA, podendo a CAIXA utilizar para o atendimento a quaisquer equipamentos cobertos pelo contrato nesta modalidade sem vinculação individual a cada equipamento.
- 3.3.5. Caso o número total das Visitas Conjuntas AA e Pronto-Atendimento AA extrapole a franquía definida no subitem anterior, a CONTRATADA será remunerada em relação às visitas excedentes com base nos códigos respectivos da tabela dos Serviços Eventuais, descritos no ITEM 4 desse Anexo I - A.
- 3.3.5.1. Exemplo:
- Média de equipamentos do Anexo I–G Unidades Autoatendimento no mês de JULHO/2024 = 3.833
- Total de visitas não programadas (Pronto-Atendimento AA + Visitas Conjuntas AA) cobertas pelo encargo fixo e mensal (franquia) do mesmo mês = $3.833 / 4 = 958$
- Nesse exemplo a remuneração por visita excedente será devida a partir da 959ª visita de Pronto-Atendimento AA e/ou Visita Conjunta AA.
- 3.3.6. A franquía não tem caráter cumulativo, a contagem das visitas não programadas reinicia-se a cada período de faturamento.
- 3.3.7. Visitas geradas em função de falhas da CONTRATADA na execução das suas atividades não serão computadas no cálculo citado no subitem acima e deverão ser realizadas pela CONTRATADA sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 3.3.8. A CONTRATADA deverá alocar técnicos em número suficiente para a execução das atividades, obedecendo ao cronograma de Visitas Programadas AA, bem como aos prazos de atendimento e solução definidos para as demais modalidades de visitas, não sendo admitida a ausência de recursos para a não realização dos serviços de acordo com a qualidade e os prazos definidos.
- 3.3.9. Após a assinatura do contrato, a CAIXA disponibilizará à CONTRATADA, as mídias contendo últimas versões dos aplicativos e softwares do autoatendimento, além de Cartões de Manutenção, bobinas, materiais promocionais, chaves e senhas que deverão ser utilizados pelos técnicos para a realização dos serviços necessários nos equipamentos incluídos, bem como para o registro das visitas, atendimentos e/ou vistorias quando solicitado pela CAIXA, de acordo com as definições desta.
- 3.3.10. A CONTRATADA deve manter controle rígido sobre o estoque e a utilização dos Cartões de Manutenção disponibilizados pela CAIXA.

- 3.3.11. Sempre que necessário, a CONTRATADA deve solicitar às Centralizadoras Regionais cartões extras visando não prejudicar a execução dos serviços contratados.
- 3.3.12. Os Cartões que eventualmente apresentarem algum defeito, devem ser devolvidos junto às Centralizadoras Regionais visando a sua substituição.
- 3.3.13. A perda ou extravio de Cartões deve ser imediatamente comunicada à Centralizadora Regional, que adotará as providências necessárias de substituição, se for o caso.
- 3.3.14. As senhas operacionais de acesso aos módulos de manutenção do sistema instalado nos equipamentos devem ser mantidas sob sigilo pelos técnicos da CONTRATADA, que responderá por quaisquer danos e/ou prejuízos decorrentes da não observação desta orientação.
- 3.3.15. Configura-se obrigação da CONTRATADA a reprodução, o fornecimento e a distribuição das mídias atualizadas junto aos seus técnicos, sempre que houver a atualização de versões de softwares, drivers ou aplicativos, mediante a disponibilização pela CAIXA da versão atualizada em cada Centralizadora Regional.
- 3.3.16. As novas mídias devem estar de posse dos técnicos, no máximo, em 5 (cinco) dias úteis.
- 3.3.17. Após a assinatura do contrato ou no caso de instalação de novos PONTOS/Equipamentos, a CAIXA ou Representante por ela indicado repassará à CONTRATADA, mediante a assinatura do Termo de Responsabilidade Chaves, Senhas e Cartões – Anexo I – G1, uma cópia das chaves necessárias à execução das atividades contratadas, tais como:
- a) Compartimento superior dos equipamentos de autoatendimento;
 - b) Racks;
 - c) Carenagens;
 - d) Portas de acesso aos corredores internos das SNC e Quiosques.
- 3.3.18. É responsabilidade da CONTRATADA a guarda das chaves referentes aos PONTOS incluídos, respondendo pelo uso inadequado por parte dos técnicos, extravio ou roubo que vier a provocar prejuízos à CAIXA e/ou aos seus clientes.
- 3.3.19. No caso de extravio, roubo/furto das chaves, além de comunicar imediatamente à CAIXA – e à autoridade policial, se for o caso, a CONTRATADA deverá providenciar, às suas expensas, o registro do Boletim de Ocorrência, a troca das fechaduras de acordo com o padrão previamente existente nos locais e a confecção das cópias das chaves nas quantidades definidas pela CAIXA, visando repor as condições anteriores ao incidente.
- 3.3.20. Constitui obrigação da CONTRATADA receber ou entregar à empresa transportadora de valores todas as chaves da solução, incluindo as chaves do cofre,

nos casos de, respectivamente, desativação/desinstalação do equipamento ou da instalação de um novo ponto.

- 3.3.21. Quando do encerramento do contrato e/ou desativação de algum PONTO, todas as chaves recebidas pela CONTRATADA deverão ser devolvidas à Unidade de Centralizadora Regional ou, tratando-se de equipamentos desinstalados, acondicionadas junto aos mesmos de acordo com os padrões e orientações da CAIXA para cada situação.
- 3.3.22. Relativamente às SNC e aos Quiosques, a CONTRATADA receberá uma senha para desativação do alarme do corredor interno, que deverá ser mantida sob sigilo e utilizada pelos técnicos nos atendimentos quando for necessário.
- 3.3.23. Sempre que necessário, a senha poderá ser alterada visando manter o sigilo e a segurança dos ambientes (ex. desligamento de técnico, precaução, suspeita de vazamento etc.), devendo a CONTRATADA solicitar a alteração junto à Centralizadora Regional.
- 3.3.24. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA receberá das Centralizadoras Regionais estoque de bobinas térmicas para reposição nos equipamentos de autoatendimento, que deverão ser mantidas em estoque controlado em suas dependências.
- 3.3.25. Inicialmente serão entregues 03 (três) bobinas por equipamento para composição do estoque. A empresa deverá solicitar à Centralizadora Regional de vinculação de cada PONTO a recomposição sempre que esse estoque representar menos de 01 (uma) bobina por equipamento.
- 3.3.26. A CAIXA disponibilizará à CONTRATADA os materiais promocionais e/ou de informações necessárias (folders, cartazes, etiquetas com informações aos clientes etc.) e esta será responsável pela substituição/afixação nos PONTOS, sempre que necessário ou a pedido da CAIXA.
- 3.3.27. São responsabilidades da CONTRATADA a distribuição dos materiais a partir das Unidades de Centralizadora Regional e o repasse das orientações necessárias junto ao corpo técnico, de acordo com as definições da CAIXA.
- 3.3.28. Identificando problemas na comunicação, o técnico deverá verificar os cabos e conexões, testar a integridade do ponto de rede, confirmar o funcionamento dos ativos, resetar se necessário e, caso o funcionamento não seja restabelecido, acionar as equipes de Telecom visando o pronto restabelecimento do equipamento.
- 3.3.29. Constitui obrigação da CONTRATADA fornecer e substituir os cabos de rede (line-cords e patch-cords) e/ou conectores quando detectados problemas, sem ônus adicionais além da parcela fixa e mensal dos equipamentos.

3.3.30. Conferência, etiquetação e atualização do parque

- 3.3.30.1. Consiste em realizar as atividades relacionadas à conferência, etiquetação (dados de serie, nome lógico, patrimônio) e atualização da base de dados, de

todos os equipamentos de autoatendimento, Pontos de Atendimento, em Ferramenta a ser disponibilizada pela CAIXA.

- 3.3.30.2. Para realização das atividades relacionadas à conferência, etiquetação (dados de serie, nome lógico, patrimônio) e atualização da base de dados, de todos os equipamentos de autoatendimento, nas SALAS DE AUTOATENDIMENTO contíguas às Agências - SAA, serão remuneradas com base nos códigos respectivos da tabela de serviços eventuais contida no ITEM 4 desse Anexo I - A.

3.3.31. Visitas Programadas AA

- 3.3.31.1. Consiste em visitar os PONTOS Externos (PAE, SNC e Quiosque) cujos equipamentos estejam incluídos na modalidade de Atendimento Operacional, Anexo I – G Unidades Autoatendimento, seguindo a periodicidade semanal definida, conforme nível de criticidade do ponto, visando a execução obrigatória das seguintes atividades:

- a) Identificar a violação e/ou abertura não autorizada de qualquer parte da máquina, a existência de instalação de artefatos que não componham o projeto original do equipamento ou da carenagem e que possibilitem a instalação de dispositivos para clonagem de cartões ou captura de informações para a consecução de fraudes;
- b) Executar todas as atividades possíveis para restabelecer o equipamento ou a comunicação de dados, caso esteja indisponível ou com funcionamento anormal;
- c) Relatar condições anormais de ambiência e infraestrutura;
- d) Realizar o suprimento de consumíveis, folders e cartazes, fixação/substituição de etiquetas de identificação/informativas e/ou outras atividades similares, aplicando a ferramenta de visita técnica digital;
- e) Realizar a limpeza dos equipamentos e carenagens.

- 3.3.31.2. Níveis de Criticidade do Ponto de Autoatendimento:

- **Nível de Criticidade Básico:** Nesta modalidade, devem ser realizadas, obrigatoriamente, 02 (duas) visitas programadas semanais em dias úteis, em todos os PONTOS, com intervalo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas corridas entre uma e outra visita;
- **Nível de Criticidade Especial:** Nesta modalidade, devem ser realizadas, obrigatoriamente, 05 (cinco) visitas programadas semanais, em todos os PONTOS, com intervalo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas corridas entre uma e outra visita;

- 3.3.31.3. Os dias da semana de visita – incluindo fins de semana e feriados – a cada ponto incluído na Criticidade Especial, serão definidos pela Centralizadora Regional de vinculação, devendo ser feita negociação prévia entre as partes para qualquer alteração.
- 3.3.31.4. A classificação de determinado PONTO ao conceito de Criticidade Especial, está limitada a 20% (vinte por cento) dos pontos simples e 30% (trinta por cento) dos pontos múltiplos, constantes do Anexo I – B - Cobertura de Hardware.
- 3.3.31.5. É prerrogativa da Centralizadora Regional incluir ou excluir, nas ferramentas de gestão de serviços, a classificação do PONTO, no Nível Especial, desde que o limitador descrito no subitem acima seja respeitado.
- 3.3.31.6. A Unidade de Centralizadora Regional de vinculação do PONTO poderá solicitar visitas programadas adicionais para os locais onde entender necessário, inclusive considerando mais de uma visita diária.
- 3.3.31.7. As visitas programadas adicionais serão remuneradas com base nos códigos respectivos da tabela de serviços eventuais contida no ITEM 4 desse Anexo I - A, de acordo com a respectiva modalidade do PONTO, múltiplo ou simples.
- 3.3.31.8. A critério da CAIXA, poderão ser definidos intervalos de horários para a realização das visitas programadas, especialmente quando se tratar de mais de uma visita diária a um mesmo PONTO.
- 3.3.31.9. Nas Visitas Programadas AA, os técnicos devem obrigatoriamente efetuar todas as verificações e orientações contidas no checklist da ferramenta de visita técnica digital, informando de imediato às equipes das Centralizadoras Regionais quaisquer irregularidades ou anormalidades encontradas de acordo com as orientações definidas neste documento.
- 3.3.31.10. Cabe à CONTRATADA realizar o registro das visitas programadas diretamente nos equipamentos, através do uso do Cartão de Manutenção.
- 3.3.31.11. Na impossibilidade do registro pelo Cartão de Manutenção, tal fato deverá estar apontado no checklist da ferramenta de visita técnica digital, sem prejuízo do contato tempestivo junto à equipe da Unidade de Centralizadora Regional.
- 3.3.31.12. Os cartões de clientes eventualmente retidos nos equipamentos deverão ser recolhidos pela CONTRATADA e entregues mediante protocolo, contendo as datas, as quantidades, os dados dos cartões e dos equipamentos onde foram recolhidos, junto às Unidades de Vinculação dos equipamentos, no máximo até o primeiro dia útil posterior.
- 3.3.31.13. Identificada a existência de dispositivos utilizados na captura de informações e/ou clonagem de cartões ou indícios de roubo/furto, o técnico da CONTRATADA deverá desligar o equipamento, sinalizar quanto à indisponibilidade e acionar imediatamente a Central de Serviços que, por sua vez deverá acionar a área de segurança da CAIXA, conforme fluxos definidos pela CEAUS.

- 3.3.31.14. Após o recolhimento dos dispositivos, sendo possível manter as condições originais de segurança, o técnico deverá restabelecer a operação do equipamento.
- 3.3.31.15. Na ocorrência de vandalismo do equipamento ou de itens da solução, o técnico da CONTRATADA deverá desligar o equipamento, entrar em contato com a Centralizadora Regional visando informar quanto às condições do PONTO para que esta dê encaminhamento às providências necessárias visando o restabelecimento da operação do equipamento.
- 3.3.31.16. Nos casos em que não for possível e/ou autorizado o restabelecimento da operação dos equipamentos, a CONTRATADA deverá proceder a sinalização do local conforme padrão definido pela CAIXA.
- 3.3.31.17. De acordo com o cronograma das Visitas Programadas, a CONTRATADA deve realizar a limpeza dos equipamentos e carenagens, utilizando produtos químicos e materiais adequados, às suas expensas.
- 3.3.31.18. Os produtos químicos devem ser os recomendados pelos fabricantes para a realização das tarefas; caso seja necessário, a CAIXA poderá intermediar o contato com os fornecedores dos itens da solução PAE para a obtenção dos dados.
- 3.3.31.19. Eventuais danos causados pelo uso de produtos fora das especificações serão imputados à CONTRATADA.
- 3.3.31.20. A limpeza inclui o interior das luminárias das carenagens, de onde devem ser retirados a poeira existente e eventuais insetos mortos, devendo ainda ser providenciada a retirada de quaisquer adesivos ou elementos que não sejam do padrão utilizado pela CAIXA.
- 3.3.31.21. A limpeza inclui, também, o interior dos racks, compartimentos superiores das carenagens e ativos de rede instalados nos PONTOS.
- 3.3.31.22. Na limpeza dos equipamentos deve ser dedicada especial atenção aos teclados, especialmente entre as teclas, as leitoras de cartões, as leitoras de códigos de barras e o monitor de vídeo, locais de maior acúmulo de sujeira.
- 3.3.31.23. Casos de pichação, vandalismo ou outros casos que não possam ser resolvidos no local pelos técnicos, devem ser notificados imediatamente à Centralizadora Regional, para providências de contratação de empresa especializada, podendo ser, a critério da CAIXA, a própria CONTRATADA mediante apresentação e aprovação de orçamento e desde que os preços ofertados se caracterizem em benefícios quando em comparação com os preços de mercado.

3.3.32. Visitas Conjuntas AA

- 3.3.32.1. Consiste em comparecer aos locais de instalação dos equipamentos, mediante acionamento por chamado técnico, em horários previamente agendados com todos os fornecedores/agentes necessários visando o atendimento da demanda,

bem como a execução de atividades técnicas sob sua responsabilidade, além da execução de todas as atividades previstas nas visitas programadas;

- 3.3.32.2. Mediante o recebimento do chamado e o agendamento prévio providenciado pela equipe de atuação Central de Serviços, o(s) técnico(s) da CONTRATADA deverá(ão) comparecer aos locais definidos, munido(s) das chaves e demais recursos que forem necessários, visando o acompanhamento de todos os atendimentos técnicos de outros fornecedores/agentes.
- 3.3.32.3. O técnico deverá ter conhecimento de todos os detalhes dos atendimentos, tais como empresas envolvidas, problemas que devem ser solucionados, atividades previstas e todas as demais informações necessárias para o completo acompanhamento.
- 3.3.32.4. Nas Visitas Conjuntas AA, sempre que necessário, a CONTRATADA deverá instalar/reinstalar os softwares nos equipamentos de autoatendimento, sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 3.3.32.5. O técnico da CONTRATADA deverá aguardar a chegada dos demais fornecedores, informando à Central de Serviços eventuais atrasos a partir de 15 (quinze) minutos contados da hora de início do agendamento.
- 3.3.32.6. O técnico da CONTRATADA deverá permanecer no local até a finalização das atividades previstas e o retorno à operação do PONTO/equipamento, independentemente do tempo de duração do atendimento, sem ônus adicionais para a CAIXA, além do encargo fixo mensal do equipamento, salvo nos casos em que for extrapolada a franquia definida, quando então será devido o pagamento relativo ao respectivo código de serviço eventual.
- 3.3.32.7. A CONTRATADA deve proceder aos testes de funcionamento ainda na presença do fornecedor/agente, devendo, no relatório de assistência, proceder a qualquer observação que considere relevante.
- 3.3.32.8. Quaisquer dificuldades, irregularidades ou problemas nos atendimentos devem ser tempestivamente informados à equipe da Central de Serviços (CEAUS), que repassará as orientações necessárias sobre a permanência, suspensão e/ou cancelamento das atividades, se for o caso.
- 3.3.32.9. Nos atendimentos conjuntos referentes à desativação ou ativação de equipamentos, constitui obrigação da CONTRATADA receber ou entregar à transportadora de valores todas as chaves da solução, incluindo as chaves do cofre.
- 3.3.32.10. A desativação de um equipamento pode ser definitiva ou temporária, sendo que neste último caso, refere-se a situações de remanejamentos do equipamento, obras no local, vandalismo, manutenções ou implementações no hardware com maior dispêndio de tempo, onde a CONTRATADA ficará responsável pela guarda das chaves do cofre, após recebê-las das empresas de transporte de valores, até a reativação do equipamento.

- 3.3.32.11. Tratando-se da desativação definitiva do equipamento, a CONTRATADA, além de receber as chaves da empresa de transporte de valores, deverá encaminhá-las à Centralizadora Regional ou acondicioná-las junto ao equipamento, obedecendo às orientações e padrões da CAIXA para cada situação.
- 3.3.32.12. Além do recebimento das chaves do cofre, nas desativações de equipamentos a CONTRATADA deverá receber e repassar à Centralizadora Regional a senha Máster dos respectivos equipamentos, bem como certificar-se que a senha de usuário retornou à configuração de fábrica, ficando responsável por quaisquer danos decorrentes da não observação das suas obrigações.
- 3.3.32.13. A CONTRATADA é responsável pelo ateste, na ferramenta de visita técnica digital, dos serviços que acompanhar junto aos demais fornecedores, devendo avaliar a pertinência das anotações técnicas e anotar nos documentos quaisquer discordâncias.
- 3.3.32.14. A falta de assinatura do representante da CONTRATADA nos relatórios de atendimento dos demais fornecedores será entendida como aceite pleno dos horários e informações ali constantes.
- 3.3.32.15. O técnico da CONTRATADA deverá registrar sua chegada aos locais de atendimento mediante a inserção do Cartão de Manutenção nos equipamentos alvo e/ou, no caso de impossibilidade ou de alterações no processo, outra forma de registro definida pela CAIXA.
- 3.3.32.16. Estão incluídos na cobertura do Atendimento Operacional todas as visitas realizadas para acompanhamento das manutenções corretivas e/ou preventivas dos recursos tecnológicos, de infraestrutura ou segurança existentes em cada ponto, sem ônus adicional além dos encargos fixos e mensais do Atendimento Operacional Autoatendimento, salvo nos casos previstos no ITEM 4 desse Anexo I - A.
- 3.3.32.17. Quanto às visitas para acompanhamentos relativos a instalações, desinstalações, substituições, remanejamentos ou mudanças de endereço de equipamentos, recursos tecnológicos ou outros existentes ou a instalar nos PONTOS, não fazem parte da Cobertura Operacional, portanto serão remunerados de acordo com a tabela do ITEM 4 desse Anexo I - A.

3.3.33. Pronto-Atendimento AA

- 3.3.33.1. Consiste em visitar os PONTOS, sob demanda, devido à existência de anormalidades comunicadas pela Central de Serviços junto à equipe alocada no ambiente, da CONTRATADA, ou por outros agentes envolvidos no processo, representante das unidades de vinculação dos PONTOS ou mediante solicitação da CAIXA, executando todas as atividades previstas nas visitas programadas com o objetivo de solucionar os defeitos, problemas e irregularidades que originaram a demanda ou outras atividades compatíveis com o objeto que a CAIXA venha a demandar.

- 3.3.33.2. Os acionamentos de Pronto-Atendimento AA serão efetuados a partir das Centralizadoras Regionais ou Central de Serviços.
- 3.3.33.3. Os chamados de Pronto-Atendimento devem ser solucionados de acordo com os prazos definidos no Anexo I – K - Prazos de Solução e Níveis de Serviço.
- 3.3.33.4. Nos chamados de Pronto-Atendimento AA os técnicos devem adotar todos os procedimentos adequados e necessários à solução das irregularidades e/ou anormalidades verificadas, proceder aos testes nos equipamentos recuperados, se possível aguardando o primeiro uso pelos clientes.
- 3.3.33.5. Caso não seja possível resolver o problema, o técnico deverá inserir no fechamento do chamado os detalhes do diagnóstico efetuado visando subsidiar os técnicos junto aos demais fornecedores.
- 3.3.33.6. Nos casos em que não for possível e/ou autorizado o restabelecimento da operação dos equipamentos, a CONTRATADA deverá proceder a sinalização do local conforme padrão definido pela CAIXA.
- 3.3.33.7. O Pronto-Atendimento não se resume ao atendimento e diagnóstico de equipamentos e sim abrange a verificação e diagnóstico de quaisquer ocorrências derivadas também da ambiência.
- 3.3.33.8. O diagnóstico de problema relacionado à operação dos demais fornecedores da CAIXA não ensejará qualquer tipo de remuneração adicional ou indenização à CONTRATADA, estando a visita, sob qualquer hipótese, incluída na mensalidade paga pelo Atendimento Operacional Autoatendimento, salvo nos casos em que a quantidade de visitas extrapolar a média definida.
- 3.3.33.9. Nas situações de atendimento a sinistros a CONTRATADA deve proceder conforme checklist da ferramenta de visita técnica digital.
- 3.3.33.10. O técnico deverá documentar detalhadamente, inclusive com fotos, em especial quanto aos itens que sofreram força bruta, arrombamento ou instalação de artefatos e condições gerais do ambiente.
- 3.3.33.11. As fotos e os documentos deverão ser disponibilizados através da utilização dos recursos da ferramenta de gestão dos serviços de campo e/ou em meio magnético às Centralizadoras Regionais em, no máximo, 24 horas corridas.
- 3.3.33.12. A critério da CAIXA, a CONTRATADA deverá proceder o registro da ocorrência junto à Autoridade Policial. Nestes casos será devido o valor equivalente ao código de serviço eventual respectivo, constante do ITEM 4 desse Anexo I - A, por Boletim de Ocorrência – B.O.
- 3.3.33.13. Cabe à CAIXA a responsabilidade de orientação e repasse junto à CONTRATADA dos locais e demais dados necessários para o registro do B.O.
- 3.3.33.14. O técnico da CONTRATADA deverá registrar a conclusão dos atendimentos mediante a inserção do Cartão de Manutenção nos equipamentos alvo e/ou, no

caso de impossibilidade ou de alterações no processo, outra forma de registro definida pela CAIXA.

4. SERVIÇOS EVENTUAIS

4.1. Visão geral

- 4.1.1. A CONTRATADA deverá considerar, na composição dos valores ofertados na Proposta Comercial para o VRST – Valor de Referência do Suporte Tecnológico todos os dispêndios envolvidos na prestação dos serviços eventuais constantes da tabela, em quaisquer pontos onde a CAIXA se faça representar na região de abrangência geográfica do contrato, tais como: despesas com mão de obra, deslocamentos, alimentação e estadia, impostos e encargos fiscais e trabalhistas, margem de lucro e demais dispêndios, inclusive peças e componentes, se for o caso, de acordo com a descrição de cada código de serviço.
- 4.1.2. Os códigos de 'Serviços Eventuais', devem ser usados quando da necessidade de serviços não previstos em contrato, porém compatíveis com o objeto. Ou quando o volume/criticidade da demanda representar/justificar contratação adicional do serviço coberto em contrato, desde que vinculados a um novo projeto e demandados exclusivamente pela CAIXA.
- 4.1.3. Entende-se por Serviços Eventuais, para efeito deste contrato, as situações e/ou serviços abaixo:
- a) Danos causados no hardware dos equipamentos incluídos ou não na Cobertura contratual em decorrência de desastres naturais, incêndios ou inundações, atos de guerra, raios e/ou defeitos ou falhas comprovadas na infraestrutura ambiental (elétrica, lógica e climatização) de responsabilidade da CAIXA (exceto piques de energia), todos devidamente comprovados por laudo, fotos e orçamento para reparação.
 - b) Danos causados no hardware dos equipamentos incluídos na Cobertura de Hardware por vandalismo ou por imperícia na utilização por parte dos usuários, devidamente comprovados por laudo, fotos e orçamento para reparação.
 - c) Danos causados no hardware dos equipamentos incluídos na Cobertura de Hardware em decorrência do transporte ou remanejamento de equipamento pela CAIXA e/ou quedas e acidentes não ocasionadas pela CONTRATADA, devidamente comprovados por laudo, fotos e orçamento para reparação.
 - d) Transportes de ativos, incluídos ou não na Cobertura contratual, em caráter excepcional/emergencial, mediante aprovação de orçamento.
 - e) Atuação em novos projetos – inclusos ou não na Cobertura de Hardware – e ou Tecnologias (sistemas operacionais, conectividades de rede, infraestrutura de rede, por exemplo), poderá a CAIXA

demandar à CONTRATADA a disponibilização de profissionais por Centralizadora Regional, para atividades de controle, desde que haja comunicação prévia de, no mínimo, 30 (trinta) dias para que a CONTRATADA possa preparar-se adequadamente, e seja por prazo certo, também comunicado previamente à CONTRATADA.

- f) Disponibilização de profissionais, para atividades de controle, nas Centralizadoras Nacional – CEAUS e Regionais - CIAUS, nos casos de projetos de substituição de equipamentos, inclusos ou não na Cobertura de Hardware e/ou Tecnologias (conectividades de rede, por exemplo), mediante negociação prévia entre as partes, com cobrança exclusivamente em horas-técnicas de suporte básico de acordo com o prazo e escopo do projeto.
- g) Os acompanhamentos relativos a instalações, desinstalações, substituições, remanejamentos ou mudanças de endereço de equipamentos, recursos tecnológicos ou outros existentes ou a instalar nos PONTOS que fazem parte da Cobertura Operacional do Autoatendimento;
- h) Atendimento técnico diferenciado a ser realizado no endereço residencial dos Usuários Prioritários.
- i) Suporte e manutenção de LAN na rede Lotérica.
- j) Construção/customizações de API, Firmware, Drivers, DLL e outras construções/customizações para Estações Financeiras.
- k) Serviços correlatos ao objeto, mas não incluídos nas parcelas fixas mensais, demandados exclusivamente pela Centralizadora Nacional – CEAUS e Centralizadoras Regionais - CIAUS.

4.1.4. Entende-se como novos projetos para efeito de remuneração eventual neste contrato, as ações assim definidas, elaboradas e coordenadas pela CAIXA, que envolverem intervenções acima de 10% (dez por cento) dos equipamentos cobertos pelas Garantia de Hardware, constantes do Anexo I – B Cobertura de Hardware, considerando, necessariamente, o mesmo código de serviço da Proposta Comercial.

4.1.5. A aplicação do percentual supracitado deverá ser feita separadamente sobre a base de equipamentos vinculados a cada Centralizadora Regional, caso as intervenções sejam locais.

4.1.6. Os defeitos e situações mencionados nas alíneas “a”, “b” e “c” do subitem 4.1.3 deverão ser devidamente documentados pelo técnico na ferramenta de visita técnica digital, com a emissão do respectivo Laudo Técnico, ou registro na ferramenta de gestão dos serviços disponibilizada pela CONTRATADA, que deverá receber aceite da unidade atendida em que estiver instalado o equipamento, mediante identificação do usuário responsável.

- 4.1.7. Entende-se por vandalismo as situações em que ocorre depredação do equipamento por terceiros, danificando-o no todo ou em parte, prejudicando ou interrompendo o seu funcionamento.
- 4.1.8. Independente da assinatura do usuário na ferramenta de visita técnica digital ou do aceite deste na ferramenta de gestão dos serviços da CONTRATADA, caberá à Centralizadora Regional aprovar ou não o diagnóstico apresentado, mediante avaliação dos fatos/dados.
- 4.1.9. A identificação de danos causados por quaisquer dos motivos citados acima não desqualifica a cobertura do equipamento, sendo considerados como eventual apenas os serviços e as peças ou insumos alvos da má utilização ou da ação de vandalismo, devendo estes constarem do orçamento apresentado para análise por parte da Centralizadora Regional.
- 4.1.10. O desgaste natural do equipamento em função do tempo de uso não caracteriza imperícia por parte dos usuários. Exemplos: queima de fonte de alimentação, teclado com as letras apagadas ou teclas soltas, entradas e conectores desgastados.
- 4.1.11. No que tange à alínea “f”, o faturamento dar-se-á por horas técnicas, conforme códigos da tabela abaixo, devendo os profissionais alocados para o projeto ter dedicação exclusiva ao mesmo.
- 4.1.12. No que tange à alínea “j”, a CONTRATADA, durante a vigência do contrato, deverá, sempre que for acionada, construir/customizar os programas (DLL, API, drivers, firmware e outras alterações que forem necessárias para compatibilização do componente/periférico com o sistema operacional).
- 4.1.12.1. As construções/customizações demandadas deverão ser executadas para a CAIXA, em até 30 (trinta) dias corridos após a formalização do pedido.
- 4.1.12.2. A CAIXA realizará a homologação da construção/customização de API. Firmware, Drivers, DLL e outras customizações necessárias demandadas a nível de firmware e software de baixo nível dos componentes/periféricos para compatibilização com o sistema operacional Debian 8 e versões superiores, respeitando as seguintes condições:
- Desenvolvimento e adequação por parte da CONTRATADA da construção/customização de DRIVERS, DLL, APIs e outras customizações necessárias demandadas a nível de firmware e software de baixo nível;
 - Disponibilização da documentação da referida construção/customização;
 - Responder as diligências da CAIXA em no máximo 48 horas corridas.
- 4.1.12.2.1. Caso haja necessidade de correção será interrompido o prazo de homologação a contar da solicitação da CAIXA.

- 4.1.12.2.2. O referido prazo será interrompido quando os testes e validações estiverem sob responsabilidade da unidade CAIXA, voltando a ser contabilizado após o retorno da CAIXA à CONTRATADA.
- 4.1.12.3. Somente após finalizada toda a fase de homologação da construção/customização, será considerada concluída a entrega e o serviço poderá ser faturado.
- 4.1.12.4. As construções/customizações deverão possuir compatibilidade com o sistema operacional Linux Debian 12 e superiores 32 e 64 bits.
- 4.1.12.5. Os códigos fontes dessas API serão de propriedade da CAIXA (para uso exclusivo em seus terminais) e deverão ser entregues à CAIXA em local a ser indicado, em meio eletrônico, que deles poderá fazer qualquer tipo de uso, alterá-los, adaptá-los e/ou melhorá-los.
- 4.1.12.6. As construções/customizações de API não isenta a CONTRATADA das penalidades por eventuais descumprimentos do prazo de solução dos chamados.
- 4.1.12.7. Em hipótese nenhuma a CONTRATADA poderá faturar o serviço que ainda estiver em fase de homologação.
- 4.1.12.8. A CAIXA reserva-se o direito de instalar nos equipamentos objeto do presente contrato, produtos de hardware ou software de outros fornecedores ou fabricantes, com mão-de-obra própria ou de terceiros desde que tal iniciativa não implique em danos físicos aos equipamentos, sem que isso possa ser usado como pretexto pela CONTRATADA para se desobrigar da prestação de serviços previstos neste contrato.
- 4.1.12.9. A recusa em não anuir serviços, componentes e periféricos prestados ou fornecidos por terceiros deverá ser consubstanciada pela CONTRATADA, por meio de laudo técnico.

4.2. Informações Complementares dos Serviços Eventuais

- 4.2.1. O quadro abaixo relaciona os principais serviços eventuais que serão demandados e/ou autorizados, exclusivamente, pelas Centralizadoras Nacional e/ou Regional, bem como a sua remuneração definida a partir do VRST – Valor de Referência do Suporte Tecnológico, de acordo com os valores ofertados para o respectivo item/código na Proposta Comercial:

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS EVENTUAIS	UNIDADE DE FATURAMENTO	VRST
ATENDIMENTO NO ENDEREÇO DO USUÁRIO			

601	Atendimento realizado no endereço dos: Usuários Prioritários da Alta Administração da CAIXA.	Por Visita	3
-----	---	------------	---

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS EVENTUAIS	UNIDADE DE FATURAMENTO	VRST
EVENTOS EXTERNOS			
602	Disponibilização para utilização em eventos externos, incluindo o transporte, instalação dos softwares e aplicativos necessários, entrega e instalação física nos locais de realização dos eventos, configuração e conexão à rede CAIXA e a desinstalação e recolhimento ao final dos eventos, de ativos de rede (roteadores, switches, access point e similares), microcomputadores (desktop, notebooks ou similares, servidores e similares) de propriedade da CONTRATADA.	Por Equipamento / Dia	4
603	Disponibilização para utilização em eventos externos, incluindo o transporte, instalação dos softwares e aplicativos necessários, entrega e instalação física nos locais de realização dos eventos, configuração e conexão à rede CAIXA e a desinstalação e recolhimento ao final dos eventos, de circuito de dados via satélite de baixa órbita de propriedade da CONTRATADA.	Por Equipamento / Dia	6

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS EVENTUAIS	UNIDADE DE FATURAMENTO	VRST
SOFTWARE			
604	Serviço eventual de Instalação local (<i>on-site</i>) em recursos de <u>TIC e Telecomunicações</u> com ou sem cobertura de software.	Por Equipamento	1,5

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS EVENTUAIS	UNIDADE DE FATURAMENTO	VRST
--------	----------------------------------	------------------------	------

HARDWARE			
605	Serviços eventual de acompanhamento e atuação conjunta a atendimento de terceiros (fabricante do equipamento ou mantenedor da infraestrutura elétrica, lógica), para equipamentos não incluídos nas coberturas contratuais, cabendo participação na análise e/ou solução do incidente.	Por Equipamento	1,5
606	<p>Serviço eventual de INSTALAÇÃO dos recursos indicados no ANEXO I – B Cobertura de Hardware, de <u>TIC</u> (ex.: microcomputadores, impressoras, notebooks, Totem, servidores, estação financeira e outros similares) e <u>Telecomunicações</u> (ex.: Ramais, Centrais Telefônicas PABX / Servidor IPBX, switch, hub, roteador, Access Points, Roteadores 4G e outros similares), incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Os serviços de formatação, baixa de imagem padrão ou reprogramação; A conexão à rede, as configurações nos equipamentos incluindo o teste da rede e todas as customizações e configurações básicas para o pleno funcionamento; Todas as configurações e conexões necessárias em casos de uso de tecnologia corex ou outra que não tenha ramais diretamente atrelados a referida central/servidor; Habilitação/ajuste e configurações dos pontos nos racks; Identificação com fornecimento da etiqueta; Fornecimento e utilização de embalagem; Incluindo transporte em mudança de endereço. 	Por Equipamento	1,5
607	<p>Serviço eventual de DESINSTALAÇÃO dos recursos indicados no ANEXO I – B Cobertura de Hardware, de TIC (ex.: microcomputadores, impressoras, notebooks, Totem, servidores, estação financeira e outros similares) e Telecomunicações (ex.: Ramais, Centrais Telefônicas PABX / Servidor IPBX, switch, hub, roteador, Access Points, Roteadores 4G e outros similares), incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Os serviços de formatação, baixa de imagem padrão ou reprogramação; A conexão à rede, as configurações nos 	Por Equipamento	1,5

	equipamentos incluindo o teste da rede e todas as customizações e configurações básicas para o pleno funcionamento; <ul style="list-style-type: none">· Todas as configurações e conexões necessárias em casos de uso de tecnologia COREX ou outra que não tenha ramais diretamente atrelados a referida Central/Servidor;· Habilitação/ajuste e configurações dos pontos nos racks configuração;· Identificação com fornecimento da etiqueta;· Fornecedor e utilização de embalagem;· Incluindo transporte em mudança de endereço.		
608	Serviço eventual de REMANEJAMENTO , trata das atividades de Desinstalação e Instalação (Códigos 606 e 607 concomitantes), no mesmo endereço , independente de unidades e/ou andares diferentes dentro do edifício/prédio.	Por Equipamento	1
609	Fornecimento e fixação de etiqueta e atualização da base de dados de ativos de Autoatendimento, TIC e Telecomunicações com ou sem cobertura de Hardware.	Por Equipamento	0,25
610	Transporte excepcional de equipamentos de TIC e Telecomunicações com ou sem cobertura de Hardware.	Por Hora ou Fração	2

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS EVENTUAIS	UNIDADE DE FATURAMENTO	VRST
SOFTWARE, HARDWARE, TELECOMUNICAÇÕES e AA e-UL			
611	Serviços eventual de Consultoria de TI, incluindo a visita técnica, quando necessário, os testes e a apresentação do relatório/parecer respectivo de acordo com os padrões definidos pela CAIXA, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato, para TIC e Telecomunicações.	Por Hora ou Fração	6
612	Serviços eventual de Manutenção Preventiva, manutenções Corretivas, Atendimento diferenciado, Conferência, controle e atualização nos sistemas de gestão de equipamentos da CAIXA de todo o parque de ativos de <u>TIC e Telecomunicações</u> e/ou Habilitação e Manutenção dos pontos lógicos em portas habilitadas nos equipamentos das unidades.	Por Equipamento	2,5
613	Serviços eventual de Visita técnica para diagnóstico de causas de problemas em equipamentos sem Cobertura de Software e/ou Hardware para <u>TIC e/ou Telecomunicações</u> .	Por Visita	2
614	Serviços de conferência, em caráter de inventário, atualizar as ferramentas de controle dos ativos de TIC e Telecomunicações instalados nas Unidades Caixa, exceto Unidades Lotéricas, incluídos ou não nas coberturas contratuais. Incluem-se nessa conferência, etiquetagem e atualização, os demais ativos de TI da Unidade não abrangidos pelas Cobertura de Hardware e Software, como por exemplo: equipamentos de autoatendimento, estação financeira, totens, telefones, roteadores, switches e etc., devendo a CONTRATADA informar a CAIXA todas as	Por Unidade (por CGC)	2

	atualizações enquadradas nessa condição.		
--	--	--	--

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS EVENTUAIS	UNIDADE DE FATURAMENTO	VRST
AUTOATENDIMENTO			
615	Visita Programada Adicional a equipamento de autoatendimento instalado em Ponto Externo Simples.	Por Visita	2
616	Visita Programada AA Adicional a equipamento de autoatendimento instalado em Ponto Externo Múltiplo.	Por Visita	1,5
617	Visitas Conjuntas AA ou Pronto-Atendimento AA após extrapolar a franquia de visitas mensais definidas neste Anexo	Por Visita	2

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS EVENTUAIS	UNIDADE DE FATURAMENTO	VRST
TELECOMUNICAÇÕES			
618	Serviços básicos de cabling, tais como recripagem de conectores, habilitação/desabilitação do ponto no rack, troca de cordão, etc., incluindo o material	Por Ponto Lógico	1
619	Apresentação de relatório de certificação de ponto lógico, com utilização de equipamentos do tipo pentascanner.	Por Ponto lógico	3
620	Serviços de organização de rack, compreendendo a organização do cabeamento/pontos de dados e voz, identificação e mapeamento, incluindo materiais, tais como: patch cords, abraçadeiras de velcro, etiquetas plásticas, parafusos e porcas gaiolas e guias dos cabos, conforme padrão adotado pela CAIXA.	Por Ponto lógico	0,25

621	Serviços de manutenção em redes locais de fibra óptica tais como fusões, habilitação/desabilitação de enlaces no DIO, troca de cordão óptico (De switch para DIO), etc.	Por ponto lógico	1,5
622	Configuração de dispositivo móvel (smartphone ou tablet), inclui baixa de imagem e configuração de acesso 4g / Wi-Fi TELECOMUNICAÇÕES	Por Equipamento	1,5

CÓDIGO	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS EVENTUAIS	UNIDADE DE FATURAMENTO	VRST
SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO			
623	Vistoria em Sala Técnica, Agências, SAA, SNC, PAE, Quiosque, Pontos Externos e demais ambientes, por solicitação da CAIXA _consiste em realizar preenchimento de checklist e/ou elaboração de relatório com as condições técnicas do ambiente para instalação de TIC e Telecomunicações, bem como levantamento de requisitos para novas implementações, a partir da utilização de recursos da própria CONTRATADA.	Por visita	2
624	Vistoria em localidades não constantes nos Anexos de Unidades Atendidas: ANEXO I – E - Unidades CAIXA e ANEXO I – G UNIDADES AUTOATENDIMENTO.	Por Hora ou Fração	2,5
625	Visita (Agendada ou Conjunta) em Unidades Lotéricas, por solicitação da CAIXA: Consiste em realizar as atividades constantes no checklist e/ou elaboração de relatório com as condições técnicas do ambiente (TIC e Telecomunicações), a partir da utilização de recursos da própria CONTRATADA.	Por visita (UL que houver Agência da Caixa na mesma cidade/município)	2
626	Visita (Agendada ou Conjunta) em Unidades Lotéricas, por solicitação da CAIXA: Consiste em realizar as atividades constantes no checklist e/ou elaboração de relatório com as condições técnicas do ambiente (TIC e Telecomunicações), a partir da utilização de recursos da própria CONTRATADA.	Por visita (UL que, porventura, não houver Agência da Caixa na mesma cidade/município)	6
627	Serviços de Suporte Técnico Nível Básico, de segunda-feira a sábado, das 07h00min às 21h59min, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato.	Por Hora ou Fração	1

628	Serviços de Suporte Técnico Nível Básico, de segunda-feira a sábado, das 22h00min às 06h59min, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato.	Por Hora ou Fração	1,5
629	Serviços de Suporte Técnico Nível Básico, domingos e feriados, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato.	Por Hora ou Fração	2
630	Serviços de Plantão Técnico Nível Básico (sobreaviso), realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato.	Por Hora ou Fração	0,5
631	Serviços de Suporte Técnico Especializado, de segunda-feira a sábado, das 07h00min às 21h59min, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato.	Por Hora ou Fração	2
632	Serviços de Suporte Técnico Especializado, de segunda-feira a sábado, das 22h00min às 06h59min, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato.	Por Hora ou Fração	3
633	Serviços de Suporte Técnico Especializado, domingos e feriados, realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato.	Por Hora ou Fração	4
634	Serviços de Plantão Técnico Especializado (sobreaviso), realizados em qualquer ponto/unidade da área de abrangência do contrato.	Por Hora ou Fração	1

4.2.2. Nas situações em que forem executadas várias quantidades da Unidade de Faturamento, relacionados ao mesmo código de serviços, considerando atendimentos sequenciais a um ou a vários chamados na mesma unidade, será aplicado percentual de desconto conforme tabela abaixo:

Unidade de Faturamento	% Desc.	Unidade de Faturamento	% Desc.	Unidade de Faturamento	% Desc.
1	0,00%	11	9,00%	21	24,00%
2	0,00%	12	10,50%	22	25,50%
3	0,00%	13	12,00%	23	27,00%
4	0,00%	14	13,50%	24	28,50%
5	0,00%	15	15,00%	25	30,00%
6	1,50%	16	16,50%	26	32,00%
7	3,00%	17	18,00%	27	34,00%

8	4,50%	18	19,50%	28	36,00%
9	6,00%	19	21,00%	29	38,00%
10	7,50%	20	22,50%	30	40,00%

- 4.2.3. A partir da 30ª (trigésima) quantidade de códigos de serviços terá o percentual de desconto delimitado em 40%.
- 4.2.4. Não estão sujeitos aos descontos o intervalo dos códigos **623 a 634**.
- 4.2.5. Cabe ressaltar que as demandas de instalação, desinstalação e/ou remanejamento de equipamentos ou aparelhos telefônicos (porta/ramal) somente serão remuneradas, na modalidade eventual, a partir da superação do limite estipulado neste Anexo.
- 4.2.6. Caso o equipamento não conste nas coberturas contratuais a cobrança será feita de forma eventual, não sendo enquadrado no limite garantido acima.
- 4.2.7. Desta forma, seja dentro do limite estipulado, ou além deles, qualquer demanda de instalação, desinstalação e/ou remanejamento de equipamentos deverá ser acompanhada na ferramenta de visita técnica digital, com enquadramento dos respectivos códigos, independente da remuneração na modalidade eventual dele.
- 4.2.8. Neste caso, o cálculo para remuneração ou não dos referidos códigos será feita automaticamente pela ferramenta de gestão de chamados da CAIXA.
- 4.2.9. Os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA em eventos, deverão possuir as configurações necessárias definidas pela CAIXA para cada evento.
- 4.2.10. As manutenções corretivas de hardware e/ou software nos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA durante os eventos deverão ser realizados sem ônus adicionais à CAIXA, além dos valores devidos de acordo com os códigos de serviços respectivos.
- 4.2.11. Não será devida a remuneração diária caso o equipamento disponibilizado pela CONTRATADA apresente indisponibilidade.
- 4.2.12. Todos os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA para utilização em eventos deverão estar em conformidade com as configurações definidas pela CAIXA, incluindo a padronização visual.
- 4.2.13. Apenas nos casos em que envolver endereços distintos na execução dos serviços de remanejamentos de equipamentos, constituirá ônus da CAIXA o fornecimento de toda a mão de obra e material necessários à embalagem, ao transporte do equipamento para seu novo local de instalação, inclusive as despesas com seguros; podendo a CONTRATADA, à critério da CAIXA e mediante aprovação de orçamento, desempenhar tais atividades.

- 4.2.14. Quando for necessária a substituição de peças, periféricos e materiais para a execução dos serviços eventuais, a CONTRATADA poderá fornecê-las desde que os preços, qualidade e os prazos praticados pela CONTRATADA se caracterizarem em benefícios quando em comparação com o mercado e forem aprovados pela CAIXA.
- 4.2.15. Os orçamentos, considerando a entrega dos insumos nos locais, deverão ser encaminhados à Centralizadora Regional da CAIXA tempestivamente de forma a não comprometer os prazos máximos de solução estabelecidos.
- 4.2.16. O preço apresentado nos orçamentos para o fornecimento dos insumos deverá incluir todos os custos, tais como: margem de lucro, preço de aquisição das peças/componentes, frete para entrega, impostos, taxas e demais dispêndios.
- 4.2.17. O valor mensal estimado pela CAIXA para o fornecimento, sob demanda, de peças, periféricos e materiais imprescindíveis à execução de serviços eventuais consta do código 650 do Anexo II – Modelo de Proposta Comercial.
- 4.2.18. Não será devido reembolso/pagamento pelos deslocamentos dos técnicos ou outros profissionais a serviço da CONTRATADA na realização de serviços eventuais em nenhuma hipótese, devendo os custos dessa natureza estarem previstos nos preços ofertados para o VRST.
- 4.2.19. Os serviços e os componentes utilizados devem ser garantidos pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, e durante esse período não será admitida a cobrança de novos chamados decorrentes da mesma causa e não serão pagas as trocas dos componentes que tenham sido instalados no chamado original.
- 4.2.20. Nenhuma outra despesa como pedágios, hospedagem ou alimentação da equipe técnica será prevista, além dos custos já remunerados pelos códigos, quando do atendimento a demandas em locais distintos aos das localidades constantes do Anexo I – E - Unidades CAIXA, Anexo I – F - Unidades Lotéricas e Anexo I – G - Unidades Autoatendimento.
- 4.2.21. No que diz respeito aos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA em eventos, deverão possuir cabos de aço para fixação nas mesas, balcões, estandes etc., bem como possuírem as configurações necessárias definidas pela CAIXA para cada evento.
- 4.2.22. Os serviços eventuais de CONSULTORIA (cód. 628 da tabela acima) referem-se a demandas para emissão de pareceres sobre novas tecnologias de software/hardware, comparativo entre elas, possibilidades/variáveis de solução para problemas específicos desde que vinculados ao negócio dela, dentre outras situações enquadráveis como consultoria.
- 4.2.23. A CONTRATADA, mediante demanda específica da Centralizadora Regional, deverá comparecer a clientes ou unidades CAIXA, onde ela se fizer presente, para atendimentos de consultoria de TI relacionados a negócios da CAIXA, já existentes ou em prospecção.

- 4.2.24. O resultado da consultoria consubstanciar-se-á em relatórios/pareceres.
- 4.2.25. Os serviços de Consultoria de TI serão solicitados pelas Centralizadoras Regionais contendo os detalhes técnicos, expectativas e demais dados necessários à execução.
- 4.2.26. A execução das Consultorias exige profissionais preparados, com conhecimentos e perfis adequados a cada projeto/solicitação da CAIXA, sendo obrigação da CONTRATADA a alocação de profissionais aptos ao desempenho das atividades.
- 4.2.27. Apenas nos casos em que envolver endereços distintos na execução dos serviços de remanejamentos de equipamentos, constituirá ônus da CAIXA o fornecimento de toda a mão de obra e material necessários à embalagem, ao transporte do equipamento para seu novo local de instalação, inclusive as despesas com seguros; podendo a CONTRATADA, à critério da CAIXA e mediante aprovação de orçamento, desempenhar tais atividades.
- 4.2.28. Quando for necessária a substituição de peças, periféricos e materiais para a execução dos serviços eventuais, a CONTRATADA poderá fornecê-las desde que os preços, qualidade e os prazos praticados pela CONTRATADA se caracterizarem em benefícios quando em comparação com o mercado e forem aprovados pela CAIXA.
- 4.2.29. Outros serviços aderentes ao objeto contratado que não estejam relacionados no quadro apresentado acima, poderão ser autorizados pela CAIXA mediante a apresentação/aprovação de orçamento específico em VRST, materiais e insumos necessários para a execução, se for o caso.
- 4.2.30. Consiste obrigação da CONTRATADA manter estoque mínimo para atendimento em cada Centralizadora Regional, conforme tabela abaixo:

KITS PARA CONEXÃO DE SATÉLITE DE BAIXA ÓRBITA	
QUANTIDADE DE UNIDADES VINCULADAS AS GERENCIAS REGIONAIS CIAUS	QUANTIDADE MÍNIMA
ACIMA DE 5.000 UNIDADES VINCULADAS	• 3 KITS
ATÉ 5.000 UNIDADES VINCULADAS	• 2 KITS

CIAUS	UNIDADES CAIXA	LOTÉRICAS	AUTOATENDIMENTO	Total
7877 _ CIAUS SP	1.315	2.965	5.974	10.254
7466 _ CIAUS RE	1.001	3.102	5.487	9.590
7876 _ CIAUS PO	1.067	2.269	4.759	8.095
7435 _ CIAUS BH	497	1.720	2.772	4.989
7469 _ CIAUS RJ	501	1.081	2.371	3.953

7875 _ CIAUS GO	380	940	1.704	3.024
7458 _ CIAUS MN	345	790	1.429	2.564
7436 _ CIAUS BR	519	210	692	1.421

** Dados de referência sujeito a alterações*

- 4.2.31. A CONTRADA é responsável pelo transporte, configuração e instalação do KIT Satélite de Baixa Órbita em cada localidade indicada pela CAIXA, em todo território nacional.
- 4.2.32. A CAIXA fará a solicitação à CONTRADA para instalação do KIT Satélite de Baixa Órbita na localidade necessária para atendimento, no prazo mínimo de 2 (dois) dias corridos, quando a localidade indicada para instalação estiver a menos de 300 (trezentos) quilômetros da sede da Centralizadora Regional - CIAUS.
- 4.2.33. A CAIXA fará a solicitação à CONTRADA para instalação do KIT Satélite de Baixa Órbita na localidade necessária para atendimento, no prazo mínimo de 7 (sete) dias corridos, quando a localidade indicada para instalação estiver a mais de 300 (trezentos) quilômetros da sede da Centralizadora Regional - CIAUS.
- 4.2.34. Aplica-se subsidiariamente aos Serviços Eventuais os preceitos descritos para as Manutenções Corretivas de Hardware e de Software no que couber.

4.3. Suporte Operacional Eventual aos Parceiros Lotéricos

- 4.3.1. Os serviços serão realizados sob demanda, mediante agendamento prévio dos serviços junto às Centralizadoras Regionais - CIAUS de vinculação.
- 4.3.2. Compõem o conjunto de atividades previstas para esta modalidade:
- Visitas Agendadas às Unidades Lotéricas;
 - Visitas Conjuntas às Unidades Lotéricas;
- 4.3.3. Entende-se por Suporte a Parceiros Lotéricos, a execução das visitas agendadas ou conjuntas, para atendimento presencial de técnico de nível básico ou especializado (de acordo com a peculiaridade da demanda) para realização das atividades referentes à infraestrutura lógica, para o perfeito funcionamento dos serviços de TIC e Telecomunicações.
- 4.3.4. Os serviços serão remunerados com base nos códigos respectivos da tabela dos Serviços Eventuais, ITEM 4 desse Anexo I - A.
- 4.3.5. Entende-se por visitas conjuntas, os atendimentos a serem realizados em conjunto com outros fornecedores, para execução de serviços e validação de funcionamento, posteriores ao atendimento.
- 4.3.6. Visitas Agendadas às Unidades Lotéricas

- 4.3.6.1. A CONTRATADA deverá visitar as Unidades Lotéricas, seguindo a definição pela CAIXA, visando a execução obrigatória das atividades.
- 4.3.6.2. Nas visitas, o técnico verificará mediante o checklist da ferramenta de visita técnica digital, as condições de ambiência, infraestrutura lógica, organização do rack, disposição de tomadas, cabeamento e condições adequadas de funcionamento dos Terminais Financeiros Lotéricos (TFL), periféricos, dispositivos de comunicação e inventário dos equipamentos em comodato.
- 4.3.6.3. Para fins de registo de atividade o técnico colherá a assinatura do lotérico no checklist da ferramenta de visita técnica digital.
- 4.3.6.4. O checklist da ferramenta de visita técnica digital deverá ser disponibilizado às Centralizadoras Regionais em, no máximo, 24 horas corridas da ocorrência da visita.
- 4.3.6.5. Os acionamentos para Visitas Agendadas aos Lotéricos serão efetuados a partir das Centralizadoras Regionais.
- 4.3.6.6. Os chamados de Visitas Agendadas devem ser atendidos de acordo com os prazos definidos no Anexo I – K Prazo de Solução e Níveis de Serviço.
- 4.3.7. Visitas Conjuntas às Unidades Lotéricas
 - 4.3.7.1. Consiste em comparecer às Unidades Lotéricas, mediante acionamento, em horário previamente acordado, com todos os fornecedores/agentes necessários, visando o atendimento da demanda, bem como a execução de atividades técnicas sob sua responsabilidade, além da execução de todas as atividades previstas nas Visitas Agendadas.
 - 4.3.7.2. Os chamados de visita conjunta devem ser atendidos em data e hora do agendamento realizado.
 - 4.3.7.3. O diagnóstico de problema relacionado à operação dos demais fornecedores da CAIXA não ensejará qualquer tipo de remuneração adicional ou indenização à CONTRATADA, estando a visita, sob qualquer hipótese, incluída no valor remunerado pela Cobertura do Atendimento de Campo.
 - 4.3.7.4. Mediante o recebimento do chamado e o agendamento prévio providenciado pela equipe de atuação do Suporte Operacional, em ambiente Centralizado, o(s) técnico(s) da CONTRATADA deverá(ão) comparecer aos locais definidos, munidos dos recursos que forem necessários, visando o acompanhamento de todos os atendimentos técnicos de outros fornecedores/agentes.
 - 4.3.7.5. O técnico deverá ter conhecimento de todos os detalhes dos atendimentos, tais como empresas envolvidas, problemas que devem ser solucionados, atividades previstas e todas as demais informações necessárias para o completo acompanhamento.

- 4.3.7.6. Nas Visitas Conjuntas Lotérico, sempre que necessário, a CONTRATADA deverá instalar/reinstalar os recursos de TIC sem ônus adicionais para a CAIXA, desde que autorizado pela Centralizadora Regional de vinculação.
- 4.3.7.7. O técnico da CONTRATADA deverá aguardar a chegada dos demais fornecedores, informando à Equipe do Suporte Regional, alocadas nos ambientes das Centralizadoras Regionais, eventuais atrasos a partir de 15 (quinze) minutos contados da hora de início do agendamento.
- 4.3.7.8. O técnico da CONTRATADA deverá permanecer no local até a finalização das atividades previstas, independentemente do tempo de duração do atendimento, sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 4.3.7.9. A CONTRATADA deve proceder aos testes de funcionamento ainda na presença do fornecedor/agente, devendo, no relatório de atendimento técnico, proceder a qualquer observação que considere relevante.
- 4.3.7.10. Quaisquer dificuldades, irregularidades ou problemas nos atendimentos devem ser tempestivamente informados à equipe da Centralizadora Regional (CIAUS), que repassará as orientações necessárias sobre a permanência, suspensão e/ou cancelamento das atividades, se for o caso.
- 4.3.7.11. A CONTRATADA é responsável pelo ateste, na ferramenta de visita técnica digital, dos serviços que acompanhar junto aos demais fornecedores, devendo avaliar a pertinência das anotações técnicas e anotar nos documentos quaisquer discordâncias.

5. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Visão geral

- 5.1.1. As atividades ocorrerão tanto em ambiente interno das Centralizadoras Regionais e do ambiente provido pela CONTRATADA, como em ambiente externo, em unidades da CAIXA ou, eventualmente, em outros ambientes nos quais a CAIXA se faça representar.
- 5.1.2. 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.
- 5.1.3. 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 no Edital e seus anexos.
- 5.1.4. Incumbe à CONTRATADA gerenciar integralmente as atividades da equipe técnica alocada para a execução dos serviços no ambiente das Centralizadoras Regionais

e no ambiente provido pela própria CONTRATADA, mantendo nos locais profissionais com a formação adequada, conforme Anexo I – H - Qualificação Profissional, para atuarem como prepostos, aos quais serão transmitidas as instruções, orientações e normas para a execução das atividades.

- 5.1.5. É obrigatória a alocação/presença de prepostos nos ambientes destinados à prestação dos serviços nas Centralizadoras Regionais.
- 5.1.6. A obrigatoriedade da presença dos prepostos inclui os feriados locais das sedes das Centralizadoras Regionais, cujo atendimento se estenda a localidades nas quais seja considerado dia útil.
- 5.1.7. Para os períodos (horário noturno, finais de semana e feriados) a presença dos prepostos no ambiente das Centralizadoras Regionais, dar-se-á mediante anuência da CAIXA, ou, obrigatoriamente, em regime de sobreaviso, neste caso, disponíveis para atendimento imediato a quaisquer acionamentos da CAIXA ou dos demais profissionais da CONTRATADA alocados nas equipes de trabalho.
- 5.1.8. No caso de adoção do regime de sobreaviso para os prepostos, nos períodos cuja presença nas Centralizadoras Regionais 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, 60 (sessenta) minutos contados do primeiro acionamento.
- 5.1.9. 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 todas as datas, jornadas e atividades.
- 5.1.10. Incumbe aos PREPOSTOS:
- a) Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe técnica da CONTRATADA alocada para o cumprimento do presente contrato nas Centralizadoras Regionais e em ambiente provido pela mesma, cabendo-lhe, ainda, a delegação e distribuição das tarefas entre as equipes, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos.
 - b) Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações da CAIXA, informando-a das eventuais necessidades de intervenções, inclusive, se necessário, aquelas que devem ser realizadas através de outros fornecedores.
 - c) Propor à CAIXA mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando a otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos.
 - d) Participar, quando solicitado pela CAIXA, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios,

apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias.

- e) Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações à Centralizadora Regional da CAIXA, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global.
- f) Ser o ponto de contato regional entre a CAIXA e a CONTRATADA, no que se refere às atividades por esta executadas, posicionando os empregados da Centralizadora Regional da CAIXA quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas.
- g) Eventualmente poderá a CAIXA aceitar que represente a CONTRATADA quaisquer dos Prepostos alocados no âmbito da Centralizadora Regional.
- h) Acompanhar atividades de implantações de novas versões, aplicativos ou alterações nos padrões da customização do Sistema Operacional, oriundas da Central de Serviços, reportando o resultado encontrados nos equipamentos dos Pilotos.
- i) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica de suporte especializado em conformidade ao previsto em contrato, elaborando e executando o plano de treinamento e de capacitação e reciclagem da equipe.
- j) Apresentar, quando solicitado pela CAIXA, relatórios gerenciais e de controle dos serviços executados e pendentes dentro do período e do desempenho.
- k) Implementar e executar métodos de gerenciamento da qualidade para que sejam utilizados para suportar as atividades de melhoria continuada, tais como, sem limitar-se à:
 - I. Analisar os resultados obtidos em relação aos níveis de serviços contratados;
 - II. Identificar e implementar atividades individuais para melhorar a qualidade do serviço e melhorar a eficiência e eficácia dos processos;
 - III. Utilizar a monitoração e os relatórios produzidos para identificar oportunidades de melhoria em todos os processos sob sua gestão;
 - IV. Propor e implementar outros indicadores e métricas de desempenho.

5.1.11. As equipes da CONTRATADA alocadas em ambiente provido pela própria CONTRATADA terão acesso ao console de ferramentas do SIGSC, ou outra

ferramenta que a CAIXA venha a utilizar, para a execução dos serviços de registro, triagem, tratamento e redirecionamento dos chamados/requisições de serviços que exigirem sincronização e agendamento prévios, além de outras necessárias à execução das atividades especializadas.

- 5.1.12. Para os atendimentos de campo, 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 empregar para a execução dos serviços e a CAIXA.
- 5.1.13. A equipe dimensionada pela CONTRATADA, observando os perfis estabelecidos, deverá executar todas as atividades contratadas, sob pena de sujeitar-se aos descontos e às penalidades quando não atingir as metas dos indicadores de desempenho.
- 5.1.14. O acionamento das equipes de campo da CONTRATADA se dará a partir da designação dos chamados por meio da ferramenta da CAIXA, pela equipe da Central de Serviços da CAIXA ou pelas equipes lotadas no ambiente externo, provido pela própria CONTRATADA, mediante a disponibilização de ticket junto ao Servidor WebService definido pela CAIXA.
- 5.1.15. No caso das equipes de residentes alocadas para Atendimento Prioritário, 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.
- 5.1.16. Consiste em obrigação da CONTRATADA encaminhar o aceite de forma imediata quando da disponibilização do ticket respectivo no Servidor WebService, bem como efetuar o fechamento dos chamados no instante da conclusão dos serviços com a imediata gravação dos tickets de fechamento no servidor WebService da CAIXA.
- 5.1.17. Para todos os efeitos e cálculos neste contrato, o prazo de solução dos chamados de atendimento on-site inicia-se na data/hora em que for disponibilizado a partir dos sistemas da CAIXA o ticket no servidor WebService e se encerra na data/hora em que o ticket de conclusão da CONTRATADA, disponibilizado por esta no servidor WebService da CAIXA, for sensibilizado no SIGSC ou outra ferramenta que a CAIXA venha a utilizar.
- 5.1.18. Tratando-se de chamados relativos a atendimentos conjuntos, o técnico deverá comparecer no horário previamente agendado, registrando a chegada de acordo com as regras estabelecidas, sendo considerado como atraso a partir de 15 (quinze) minutos da data/hora agendada.
- 5.1.19. A critério da CAIXA os técnicos deverão registrar na ferramenta de visita técnica digital e na ferramenta CAIXA de controle e gestão, todas as informações

referentes ao atendimento, o que não dispensa a obrigatoriedade de envio/disponibilização do bilhete de conclusão por parte da CONTRATADA.

- 5.1.20. Em caso de indisponibilidade dos sistemas da CAIXA ou da CONTRATADA, poderão ser utilizados, a critério exclusivo da CAIXA, outros canais para encaminhar os chamados ou receber o fechamento contingencial, tais como e-mail protocolado, e-mail, serviço 0800 ou contato telefônico.
- 5.1.21. A CONTRATADA deverá gravar no servidor WebService da CAIXA, para cada chamado encaminhado para atendimento em campo, a partir da disponibilização do ticket no Servidor WebService, os seguintes tickets:
- a) Aceite;
 - b) Dados dos técnicos que fará o atendimento com previsão de início atendimento e quaisquer atualizações que se façam necessárias.
 - c) Informações, quando ocorrerem pendências durante os atendimentos que prejudiquem a finalização;
 - d) Conclusão, imediatamente após a finalização dos atendimentos e aceite do usuário.
- 5.1.22. A CAIXA apresentará, após a assinatura do contrato, o layout dos registros dos bilhetes/tickets (abertura, aceite, atualizações – posicionamentos sobre andamento dos chamados pendentes e conclusão) e a CONTRATADA deverá, durante a fase de planejamento e preparação para assunção dos serviços, utilizar as informações do layout, para desenvolvimento, testes e implementação da integração dos sistemas de atendimentos das partes.
- 5.1.23. Durante a execução do contrato, em caso de alteração do layout dos tickets/bilhetes, a CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para adequar sua ferramenta de Webservice para a devida recepção deles, a partir do momento da notificação de alteração e entrega do novo leiaute.
- 5.1.24. O atraso na integração e/ou nas adequações, com base nos prazos definidos acima, ensejará em aplicação de multa à CONTRATADA.
- 5.1.25. A CAIXA poderá, a seu critério, aceitar outros tipos de integração propostos pela CONTRATADA, desde que não representem ônus adicionais à CAIXA e que sejam previamente homologados/aprovados em relação aos padrões operacionais e de segurança exigidos/necessários.
- 5.1.26. É obrigação da CONTRATADA, às suas expensas, a conexão dedicada para a troca de tickets com o Servidor WebService disponibilizado pela CAIXA devendo adequar-se ao padrão utilizado por esta.
- 5.1.27. A CONTRATADA deverá possuir ferramenta de gestão dos serviços de campo, de sua propriedade, aderente aos padrões de mercado, para utilização durante toda a vigência do contrato.

- 5.1.28. 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.
- 5.1.29. 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 evitar a descontinuidade dos serviços.
- 5.1.30. 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.
- 5.1.31. Neste sentido, caberá à CONTRATADA, em seu processo de elaboração de preços, distribuir os custos em função de cada código de serviço, de forma independente, a fim de que cada um mantenha o seu equilíbrio financeiro e operacional, independente dos demais códigos de serviço, ou mesmo do conjunto do Contrato.

6. INCLUSÕES E EXCLUSÕES DOS ÍTENS NAS MODALIDADES DE COBERTURAS DO CONTRATO

6.1. Visão Geral

- 6.1.1 As inclusões e exclusões de itens nas diversas modalidades de Coberturas do contrato ocorrerão de acordo com as variações registradas nas respectivas ferramentas de controle e gestão, sendo responsabilidade da CONTRATADA, através dos seus prepostos alocados nos ambientes das Centralizadoras Regionais, verificar periodicamente as previsões e as alterações ocorridas mediante o acesso às bases de dados e/ou sistemas de gestão dos serviços, cujo acesso lógico será disponibilizado pela CAIXA aos responsáveis.
- 6.1.2. As inclusões e exclusões de itens na Cobertura de Hardware e/ou na Cobertura de Software e/ou Suporte a Telecomunicações seguirão as variações definidas/promovidas pela CAIXA na base de equipamentos instalados/ativos, com atualizações diárias das informações, sendo devidas as Coberturas a partir das respectivas datas de inclusão dos itens ou, no caso de exclusão, até as datas de retirada dos mesmos das listas de controle/sistemas de controle, com pagamento proporcional à quantidade de dias em que os equipamentos permanecerem inclusos nas Coberturas em cada período.
- 6.1.3. Os prepostos da CONTRATADA são os responsáveis pela verificação e pelo encaminhamento prévio das providências para adequação dos processos e alocação dos recursos necessários à manutenção dos níveis de serviço definidos em contrato.

- 6.1.4 No que diz respeito aos serviços do Atendimento Diferenciado/Prioritário, nas situações em que se fizer necessária a implantação/readequação de equipes de residentes, a CONTRATADA deverá se adequar/redistribuir o corpo técnico no menor tempo possível, não excedendo a 20 (vinte) dias corridos a contar da atualização promovida pela CAIXA.
- 6.1.5 As inclusões ou exclusões de itens no Atendimento Operacional Autoatendimento, ocorrerão de acordo com as variações do parque de equipamentos instalados/ativos, mediante a atualização diária nas respectivas ferramentas de controle e de gestão dos serviços, sendo obrigação dos prepostos o devido acompanhamento das atividades em curso que envolverem ativação/desativação de equipamentos, bem como a adoção das providências respectivas/prévias necessárias ao perfeito atendimento.
- 6.1.6 Se, por interesse da CAIXA, houver a inclusão e/ou exclusão de equipamentos na cobertura do Atendimento Operacional Autoatendimento após o primeiro dia da vigência do período, a CONTRATADA será remunerada proporcionalmente à quantidade de dias em que o equipamento permaneceu incluso na Cobertura naquele período.
- 6.1.7 Poderão ser incluídos no Atendimento Operacional quaisquer equipamentos de autoatendimento a serviço da CAIXA, próprios ou de terceiros.
- 6.1.8 No caso de inclusão e/ou exclusão de equipamentos de autoatendimento no Atendimento Operacional que impliquem na alteração da modalidade do PONTO PAE de SIMPLES para MÚLTIPLO ou vice-versa, os valores dos encargos fixos mensais dos equipamentos envolvidos serão adequados a partir da efetiva inclusão e/ou exclusão do equipamento que deu causa, sendo devido o pagamento proporcional aos dias em que os equipamentos envolvidos permaneceram em cada modalidade.
- 6.1.9 A premissa acima também é aplicável à concepção de Níveis de Criticidade Básico e Especial, constante deste Anexo, sendo devido o pagamento proporcional aos dias em que os equipamentos envolvidos permaneceram em cada modalidade.
- 6.1.10 Caso haja absorção do serviço de Atendimento Operacional ao Autoatendimento por outra unidade ou outro contrato e esta ação venha causar a supressão total da remuneração dos códigos respectivos, fica a CAIXA obrigada a comunicar por meio de ofício à CONTRATADA com antecedência mínima de 90 (noventa) dias corridos, a fim de ser providenciado o planejamento completo de desmobilização da prestação do referido serviço neste Contrato.
- 6.1.11 As inclusões/exclusões de itens na cobertura do Suporte Regional e Centralizado, seguirão as variações decorrentes da abertura e/ou do fechamento das Unidades CAIXA, devendo os prepostos da CONTRATADA acompanharem essas atividades mediante o acesso periódico às ferramentas de controle e de gestão dos serviços, adotando as providências e ajustes necessários, sendo devido o pagamento proporcional à quantidade de dias em que a unidade/ponto permaneceu incluso na Cobertura naquele período.