

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa para a prestação de serviços especializados voltados à gestão de minutas contratuais e documentos, no contexto dos processos da CAIXA.
- 1.2 Os serviços compreendem atividades operacionais e de apoio técnico, a serem realizados de forma centralizada, padronizada e com abrangência nacional, por meio de recursos e ambientes tecnológicos mantidos e operados pela contratada. Os serviços contratados deverão atender às demandas das diversas áreas de negócios da CAIXA, com suporte a múltiplos perfis de usuários e integração com os sistemas internos da instituição.
- 1.3 Ressalta-se que esta contratação não tem como objeto o fornecimento de plataforma tecnológica, licenciamento de software ou aquisição de solução de tecnologia da informação. O uso de ambiente tecnológico próprio da contratada, tem finalidade exclusiva de viabilizar a prestação dos serviços descritos, permanecendo sua operação, atualização e sustentação sob responsabilidade da contratada, sem transferência de propriedade ou direito de uso à CAIXA.

2 DESCRIÇÃO DO OBJETO

- 2.1 Contratação de empresa para prestação de serviços especializados de gestão de minutas contratuais e documentos, incluindo atividades de criação, emissão e formalização de documentos, bem como disponibilização de dados, metadados, informações gerenciais e integração com sistemas da CAIXA e externo.
- 2.2 **O escopo do objeto é composto pelos seguintes componentes funcionais:**
 - 2.2.1 Criação e gestão de modelos de minutas e documentos

Compreende a elaboração, atualização, revogação e armazenamento de modelos padronizados de minutas contratuais e documentos. Inclui a criação de bibliotecas de cláusulas e campos variáveis, definição de fluxos de trabalho e de aprovação, envio de notificações aos responsáveis, como gestores e equipe jurídica, além do controle de versionamento.
 - 2.2.2 Emissão e gestão de minutas contratuais e documentos

Abrange a geração, alteração e revisão de minutas contratuais e documentos, com possibilidade de preenchimento automatizado, manual ou híbrido. Inclui a execução de fluxos de trabalho e aprovação, bem como o envio de notificações aos participantes do processo.

2.2.3 Formalização de contratos e documentos

Refere-se à formalização dos contratos e documentos por meio de assinaturas eletrônicas, digitais ou físicas, contemplando a validação das assinaturas digitais/eletrônicas, o monitoramento do status de formalização e o envio dos arquivos assinados à CAIXA, acompanhados de seus respectivos dados e metadados.

2.2.4 Parametrização e gestão de fluxos

Compreende a definição e manutenção dos fluxos de trabalho relacionados à elaboração e formalização de documentos, incluindo a configuração de etapas, critérios de aprovação, regras de notificação às partes envolvidas (gestores, jurídico e demais responsáveis) e parametrização dos fluxos de assinatura.

2.2.5 Extração de dados, metadados e dashboards

Inclui a extração automatizada de dados e metadados dos documentos geridos, bem como a disponibilização de painéis de controle (dashboards) com indicadores e informações gerenciais que apoiem o monitoramento da prestação dos serviços.

2.3 Integração com Sistemas da CAIXA

2.3.1 Compreende a integração dos serviços contratados com os sistemas internos da CAIXA, por meio da construção, parametrização e manutenção de componentes intermediários, desenvolvidos exclusivamente para garantir a interoperabilidade entre os ambientes da contratada e os sistemas da CAIXA e externo.

2.3.2 A contratada será responsável pela criação e gestão das interfaces necessárias à troca de dados, respeitando os padrões técnicos e de segurança estabelecidos pela CAIXA.

3 AMBIENTE TECNOLÓGICO DA CONTRATADA

3.1 Refere-se à infraestrutura tecnológica utilizada pela contratada para viabilizar a prestação dos serviços, abrangendo os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção necessários à execução das atividades contratadas.

3.2 A contratada deverá manter ambientes segregados de homologação e produção, garantindo a integridade dos dados e a rastreabilidade das operações realizadas. O acesso aos ambientes deverá observar critérios de controle, segurança e rastreamento definidos pela CAIXA.

3.3 O ambiente tecnológico poderá ser disponibilizado no modelo Software as a Service (SaaS), exclusivamente como meio de suporte à entrega dos serviços, permanecendo sob responsabilidade integral da contratada quanto à operação, atualização, suporte e sustentação técnica.

4 DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

4.1 A contratada deverá disponibilizar o serviço de forma contínua, segura e escalável, garantindo acesso aos usuários indicados pela CAIXA, conforme as necessidades operacionais das áreas demandantes.

4.2 O ambiente de execução deverá assegurar o desempenho adequado, estabilidade e conformidade com os requisitos de usabilidade, acessibilidade, rastreabilidade e segurança definidos pela CAIXA.

4.3 A estimativa de usuários e os respectivos perfis estão descritos a seguir:

PERFIS E USUÁRIOS DO AMBIENTE DE EXECUÇÃO		
NOME DO PERFIL	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO
Consulta de contratos e documentos	40.000	Este perfil deve ser capaz de realizar, no mínimo, as seguintes funcionalidades: consulta, <i>upload</i> , <i>download</i> de documentos, pesquisa e impressão de documentos
Criação e manutenção de modelos de Minutas	50	Este perfil deve ter habilidades de, no mínimo, para criar, manter, parametrizar, revisar e aprovar modelos de minutas.
Operacional	500	Este perfil deve permitir, no mínimo, gerar, preencher, aprovar e customizar contratos e documentos a partir de modelos pré-existentes.
Administrador	10	Este perfil deve ser capaz de acessar todas as funcionalidades para administração do ambiente de execução

4.4 O ambiente deverá comportar a volumetria estimada dos serviços, garantindo desempenho adequado, disponibilidade contínua e navegação intuitiva. Os requisitos de usabilidade deverão observar critérios de acessibilidade e experiência do usuário, em conformidade com os padrões adotados pela CAIXA.

4.5 A contratada deverá adaptar sua capacidade técnica sempre que houver variação significativa na demanda, sem implicar em limitação ou cobrança adicional por número de usuários.

5 REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 A remuneração pelos serviços será realizada com base na entrega efetiva de unidades de serviço, aferidas pela CAIXA conforme critérios de conformidade técnica, desempenho e qualidade definidos contratualmente.

5.2 A CONTRATANTE remunerará a CONTRATADA pelos serviços prestados de:

5.2.1 Emissão de contratos e documentos: corresponde ao serviço de geração de contratos e documentos devidamente preenchidos (por meio automatizado, manual ou híbrido) e disponibilizados para assinatura entre as partes, independentemente do meio utilizado (físico ou eletrônico). A entrega será considerada válida mediante disponibilização com sucesso para formalização.

5.2.2 Dossiê com assinatura eletrônica: consiste na disponibilização de um conjunto de documentos assinados eletronicamente pelas partes envolvidas. A remuneração será realizada por dossiê completo, independentemente da quantidade de documentos ou

signatários incluídos. A entrega será considerada válida após confirmação de conclusão do fluxo de assinaturas e envio ao repositório da CAIXA.

- 5.2.3 Monitoramento de documentos: consiste na geração de metadados estruturados a partir da análise de documentos finalizados, com a finalidade de fornecer insumos para uso pela CAIXA por meio de integração, relatórios ou dashboards hospedados na infraestrutura tecnológica da contratada.
- 5.2.3.1 A unidade de medição será o documento finalizado com sucesso, considerado como aquele devidamente assinado (gerado no ambiente contratado ou recebido de fonte externa) e submetido à extração automática de metadados.
- 5.2.3.2 A extração de metadados deverá ocorrer de forma automatizada e conforme critérios técnicos e regras de negócio previamente definidos, sendo considerada válida apenas quando gerar insumos estruturados disponíveis à CAIXA para consumo.
- 5.2.3.3 A remuneração será devida exclusivamente para os documentos em que essa extração ocorrer de forma satisfatória.
- 5.2.4 Implementação de integrações: refere-se à prestação de serviços necessários à integração entre os sistemas da CAIXA e Externo e os da contratada. Cada projeto de integração será tratado como uma iniciativa independente, podendo envolver uma ou mais interfaces de comunicação, conforme escopo previamente acordado entre as partes.
- 5.2.4.1 A remuneração será realizada com base na estimativa de esforço técnico necessária para a execução de cada projeto, mensurada em Unidades de Serviços Técnicos (UST). A estimativa deverá ser aprovada previamente pela CAIXA, e o pagamento ocorrerá conforme a entrega efetiva e validação de funcionalidade, qualidade e segurança das etapas previstas para cada projeto de integração.
- 5.2.4.2 O detalhamento dos projetos, critérios de aceitação, evidências de entrega e parâmetros técnicos de medição serão definidos em plano técnico específico ou instrumento contratual complementar.
- 5.3 A CONTRATADA deverá apresentar relatórios de produção total no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados da data de fechamento do período de faturamento, que será mensal.
- 5.3.1 As informações necessárias a emissão do relatório, serão definidas pela CAIXA no início da execução do contrato, podendo ser alteradas a qualquer tempo durante toda a vigência do contrato, tendo a CONTRATADA o prazo de 5 (cinco) dias para realizar os ajustes necessários.
- 5.4 A CAIXA homologará a produção a partir do recebimento dos relatórios.
- 5.5 Para fins de cálculo de valores da fatura, será considerado o valor previsto para cada serviço contemplando três casas decimais.
- 5.5.1 Para fins de pagamento, os valores apurados serão truncados em duas casas decimais.

- 5.6 Será de responsabilidade da CONTRATADA emitir mensalmente planilhas com os quantitativos referentes aos serviços executados, juntamente com a nota fiscal, visando o pagamento mensal do faturamento do contrato.
- 5.7 Com o objetivo de preservar a saúde financeira desta relação de prestação de serviço, após a conclusão do ciclo 1 - ativação dos serviços (quadro de distribuição de estimativa relacionado no item 6.2), fica estabelecida remuneração mínima conforme abaixo:

$$((C2 / 3) * 0,01)) * MS$$

Onde:

C2 = soma das estimativas de volumetria do ciclo 2, relacionadas no quadro de distribuição de estimativa constante no item 6.2

MS = média do valor de serviços contratados.

- 5.7.1 Estabelece-se ainda que a remuneração mínima será aplicada a título de adiantamento para compensação em faturamentos futuros e somente no período em que as solicitações de serviço pela CAIXA forem inferiores a 1% da estimativa total do Ciclo 2, dividido por três.
- 5.7.2 Não incidirá remuneração mínima para os períodos em que a baixa volumetria for motivada por indisponibilidades dos serviços ou quaisquer outros motivos acarretados pela CONTRATADA.
- 5.7.3 A **Remuneração Final (RF)** será obtida após aplicação das demais deduções previstas neste CONTRATO para cada serviço prestado, ou seja: **$RF = RB - VDSI - (RB * FAIDS)$** .

Onde:

RB = Remuneração Bruta (Total de serviços apurados no período)

VDSI = Valor de Dedução de Serviços Incorretos (conforme descrito no ANEXO I-K)

FAIDS = Fator de Ajuste do Indicador de Desempenho de Serviços (conforme descrito no ANEXO I-D)

- 5.7.4 Caso algum dos indicadores e valores de dedução que compõem as fórmulas descritas neste CONTRATO não seja aplicável ou não possa ser mensurado, este será desconsiderado não alterando os demais indicadores e valores de dedução componentes destas fórmulas.

6 DA VOLUMETRIA

- 6.1 A prestação dos serviços deverá considerar as seguintes estimativas de demanda por tipo de entrega, com base em histórico e projeções da CAIXA. Essas estimativas não configuram obrigação de consumo mínimo, mas orientam o dimensionamento da capacidade técnica da contratada:

Serviços a serem Remunerados e Estimativa de Volumetria		
Item	Serviços sob demanda	Volumetria
I	Emissão de contratos e documentos	6.930.000
II	Dossiê com assinatura eletrônica*	3.090.000
III	Monitoramento de documentos**	6.930.000
IV	Implementação de Integração ***	8.000 UST

* Considera-se 1 unidade o conjunto de documentos independente da quantidade de signatários constantes no dossiê.

**Considera-se 1 unidade documento finalizado, gerado ou não pelos demais serviços contratados, devidamente assinado e com sucesso na extração de metadados.

*** Considera-se 1 unidade de serviço técnico (UST). A quantidade de UST será definida projeto a projeto, conforme Anexo I-A e será executada após aprovação prévia da Caixa.

6.2

A distribuição da projeção estimada de consumo dos serviços durante a vigência do contrato está expressa a seguir, contudo não configura obrigação de consumo mínimo e pode sofrer alterações.

Cronograma mensal	Ciclos	Estimativa de documentos emitidos	Estimativa de Dossiês com assinaturas	Estimativa de documentos monitorados
Mês 1	Ciclo 1	Ativação dos serviços	Ativação dos serviços	Ativação dos serviços
Mês 2				
Mês 3				
Mês 4	Ciclo 2	248.000	110.000	248.000
Mês 5				
Mês 6				
Mês 7	Ciclo 3	371.000	165.000	371.000
Mês 8				
Mês 9				
Mês 10	Ciclo 4	495.000	220.000	495.000
Mês 11				
Mês 12				
Mês 13	Ciclo 5	620.000	277.000	620.000
Mês 14				
Mês 15				
Mês 16	Ciclo 6	742.000	331.000	742.000
Mês 17				
Mês 18				
Mês 19	Ciclo 7	742.000	331.000	742.000
Mês 20				
Mês 21				
Mês 22	Ciclo 8	742.000	331.000	742.000
Mês 23				
Mês 24				
Mês 25	Ciclo 9	742.000	331.000	742.000
Mês 26				
Mês 27				
Mês 28	Ciclo 10	742.000	331.000	742.000
Mês 29				
Mês 30				

Mês 31	Ciclo 11	742.000	331.000	742.000
Mês 32				
Mês 33				
Mês 34	Ciclo 12	744.000	332.000	744.000
Mês 35				
Mês 36				
Total		6.930.000	3.090.000	6.930.000

7 DAS ESPECIFICAÇÕES

- 7.1 A especificação detalhada do objeto contendo os requisitos funcionais, não funcionais, técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas constam neste termo e nos anexos abaixo especificados:

ANEXO I-A	Forma de Execução e Fiscalização do Contrato
ANEXO I-B	Requisitos de Segurança Tecnológica para Fornecedores de Nuvem
ANEXO I-C	Requisitos de Segurança Tecnológica para Fornecedores
ANEXO I-D	Níveis de Serviço, Indicadores e Penalidades
ANEXO I-E	Padrão Tecnológico
ANEXO I-F	Plano de Contingência
ANEXO I-G	Segurança da Informação e Privacidade
ANEXO I-H	Plano de Sustentação
ANEXO I-I	Termo de Confidencialidade e Responsabilidade
ANEXO I-J	Declaração de Vedação de Nepotismo e Impedimentos
ANEXO I-K	Plano de Acompanhamento de Qualidade
ANEXO II	Requisitos Funcionais e Não Funcionais
ANEXO III	Modelo de Proposta Comercial

7.2 Conformidade técnica e regulatória

- 7.2.1 Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões de segurança da informação, desempenho, disponibilidade, usabilidade, acessibilidade e rastreabilidade estabelecidos pela CAIXA, bem como com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e demais legislações vigentes.
- 7.2.2 Em caso de soluções providas em Nuvem, estar aderente a IN 05/GSI/PR, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.
- 7.2.3 Estar aderente à resolução CMN nº4893/2021 nos pontos complementares à IN 05/GSI/PR. Neste caso, os dados, metadados e informações produzidos devem estar hospedados em território brasileiro.
- 7.2.4 Estar aderente à legislação e normas vigentes que possuam relação com o objeto do contrato.

7.3 Confidencialidade da Informação

- 7.3.1 Deverá manter a confidencialidade sobre todas as informações a respeito dos negócios, ideias, produtos, propostas ou serviços que sejam tratados no âmbito deste Termo de Referência.
- 7.3.2 A CONTRATADA não poderá revelar a terceiros, informações sobre organização, operação dos trabalhos e arquivos de dados, bem como quaisquer informações da CAIXA das quais vier a tomar conhecimento por força da natureza especial deste objeto de licitação, obrigando-se ainda a proibir que seus empregados ou prepostos o façam, assegurando sempre a necessária proteção ao sigilo destas informações.
- 7.3.3 Se obriga a revelar as informações decorrentes da contratação, exclusivamente, a seus prepostos e funcionários diretamente envolvidos nas atividades desde Termo de Referência.
- 7.3.4 A CONTRATADA deverá concordar em tomar as ações apropriadas para que os empregados e outros profissionais, sob sua direção e controle, que lidarem com as informações em questão, respeitem as restrições de uso aqui determinadas.
- 7.3.5 Os envolvidos no processo deverão preencher o Termo de Confidencialidade e Responsabilidade, disponível no ANEXO I-I.

7.4 Responsabilidade sobre a infraestrutura

- 7.4.1 Toda a infraestrutura tecnológica necessária à prestação dos serviços será de responsabilidade da contratada, incluindo sua operação, sustentação, suporte, segurança e atualização. A CAIXA não assumirá quaisquer encargos relacionados à aquisição, licenciamento ou manutenção de sistemas, plataformas ou ferramentas tecnológicas, incluindo-se eventuais integrações com bases externas, bem como, infraestrutura de mensagerias, a exemplo de SMS e WhatsApp ou outras utilizadas nas notificações ou fatores de autenticação.

7.5 Atualização tecnológica

- 7.5.1 A contratada será responsável por manter atualizados os recursos tecnológicos utilizados na prestação dos serviços, assegurando a continuidade, qualidade e aderência às exigências técnicas da CAIXA. Essas atualizações deverão ocorrer sem qualquer impacto nos custos da contratante, compreendendo manutenções corretivas, preventivas e evolutivas necessárias ao adequado funcionamento dos ambientes tecnológicos sob responsabilidade da contratada.

7.6 Vedação ao fornecimento de solução tecnológica como produto

- 7.6.1 A contratação tem por objeto exclusivo a prestação de serviços, não incluindo, sob nenhuma hipótese, o fornecimento de solução tecnológica como produto, nem a cessão de uso, aquisição ou licenciamento de software ou plataforma.

7.7 Suporte Técnico

- 7.7.1 Os serviços de suporte técnico são referentes a prestação de serviços visando à reparação de eventuais falhas ou inconsistências detectadas na execução dos serviços, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da ambiente de execução dos serviços especializados ou componentes, bem como suas integrações com o ambiente CAIXA, assim como na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas sobre ambiente de execução dos serviços especializados e/ou componentes, promovendo sua perfeita operacionalização para consumo dos serviços. Os detalhes e os serviços inicialmente previstos estão disponíveis no ANEXO I-A – Forma de Execução e Fiscalização do Contrato.

7.8 Forma de Atendimento

- 7.8.1 A descrição da forma de atendimento dos serviços previstos neste Termo de Referência está descrita detalhadamente no ANEXO I-A – Forma de Execução e Fiscalização do Contrato.

7.9 Prazos de Atendimento e Resolução de Chamados e cálculo de multas por atraso

- 7.9.1 Um Nível Mínimo de Serviço objetivo e mensurável deve ser estabelecido, com a finalidade de aferir e avaliar a qualidade dos serviços contratados.
- 7.9.2 Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA e que estão descritas no ANEXO I-D – Níveis de Serviço, Indicadores e Penalidades.

7.10 Transferência de Conhecimento

- 7.10.1 A contratada deverá realizar a transferência de conhecimento à equipe da CAIXA sempre que solicitado, incluindo capacitação funcional e técnica sobre o uso e acompanhamento dos serviços contratados, visando aprimorar os conhecimentos da tecnologia utilizada e

maximizar sua utilização dos serviços conforme previsto no ANEXO I-A – Forma de Execução e Fiscalização do Contrato.

7.11 Documentação

7.11.1 A CONTRATADA deverá fornecer a documentação de todos os serviços disponibilizados, bem como os respectivos contextos de uso e formas de acesso.

7.11.2 Possuir guia prático sobre como utilizar as funcionalidades da Solução, preferencialmente com tour guiado e vídeos, em idioma português do Brasil.

7.11.3 Realizar a transferência de conhecimento para que multiplicadores CAIXA possuam os conhecimentos necessários para utilização dos serviços.

7.11.4 Deverá ser fornecido junto à transferência de conhecimento, material didático em língua portuguesa do Brasil de fácil leitura e aprendizagem e apresentações completas para uso dos serviços contratados. O material didático poderá ser disponibilizado em meio físico, contanto que seja disponibilizado também em mídia digital em formato que permita pesquisa de seu conteúdo.

7.11.5 Disponibilizar materiais que serão utilizados na transferência de conhecimento em idioma português do Brasil.

7.12 Vigência do Contrato

7.12.1 O período de vigência do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser renovado até o limite permitido na legislação, conforme detalhado no ANEXO I-A - Forma de Execução e Fiscalização do Contrato.

7.13 Local da prestação dos Serviços

7.13.1 Os locais da prestação de serviço, quando presenciais, estão descritos no ANEXO I-A - Forma de Execução e Fiscalização do Contrato.

7.14 Faturamento

7.14.1 As informações sobre faturamento e pagamentos estão detalhadas no ANEXO I-A – Forma de Execução e Fiscalização do Contrato e ANEXO I-D – Níveis de Serviço, Indicadores e Penalidades.

7.15 Responsável pelo Acompanhamento Contratual

7.15.1 A CAIXA indicará, formalmente, no ato da assinatura do Contrato as pessoas responsáveis pela sua supervisão formal e operacional do contrato, a unidade gestora

operacional e unidade gestora formal do Contrato, conforme descrito no ANEXO I-A - Forma de Execução e Fiscalização do Contrato.

7.16 Obrigações da Contratada

7.16.1 São obrigações da CONTRATADA, além das previstas neste contrato e anexos:

7.16.1.1 Tratar das glosas, multas e penalizações pelo descumprimento ou prestação do serviço com qualidade abaixo do esperado, disponíveis no ANEXO I-D – Níveis de Serviço, Indicadores e Penalidades.

7.16.1.2 Os indicadores de nível de serviço servirão de base para aferição da qualidade dos serviços prestados e consequente cobrança de possíveis glosas/multas apuradas conforme detalhamento previsto no ANEXO I-D – Níveis de Serviço, Indicadores e Penalidades.

7.17 Usabilidade

7.17.1 Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.

7.17.2 A Solução deve atender aos padrões visuais da CAIXA ou disponibilizar acesso à API que permite acesso aos dados para gerar relatórios no padrão CAIXA.

7.18 Idioma

7.18.1 A Solução ofertada deverá fornecer todas as interfaces de acesso dos usuários finais ao sistema no idioma português do Brasil.

7.18.2 Todos os relatórios disponibilizados pela Solução ofertada deverão estar no idioma português do Brasil.

7.18.3 Todos os artefatos gerados pela CONTRATADA deverão estar no idioma português do Brasil.

7.18.4 Todos os documentos utilizados para o treinamento devem ser disponibilizados em idioma português do Brasil.

7.18.5 Os manuais técnicos e operacionais dos softwares deverão ser disponibilizados em idioma português do Brasil.

7.19 Disponibilidade

7.19.1 Os serviços especializados deverão estar disponível para consumo 24x7.

7.19.2 O ambiente de execução dos serviços deverá garantir disponibilidade de 99,5%. Permitir o acesso simultâneo da quantidade de usuários definida sem comprometimento de desempenho e/ou estabilidade.

7.20 Gestão da execução dos serviços contratados

- 7.20.1 A contratada deverá possuir mecanismos de monitoração com geração de logs, evento para armazenamento de dados históricos de desempenho, falhas e disponibilidade dos serviços como um todo e de suas principais funcionalidades e componentes.
- 7.20.2 Os serviços devem ser acessíveis via os padrões W3C no que se refere a acessibilidade e compatibilidade com os navegadores.
- 7.20.3 Permitir mecanismos de administração e monitoramento dos serviços que atendem a CAIXA gerando alertas automáticos.
- 7.20.4 Permitir o acesso simultâneo da quantidade de usuários definida sem comprometimento de desempenho e/ou estabilidade.

7.21 Qualidade e Nível dos serviços

- 7.21.1 A qualidade dos serviços será avaliada de acordo com o ANEXO I – K – Plano de Acompanhamento de Qualidade.
- 7.21.2 O Nível de serviço será avaliado de acordo com ANEXO I – D - Níveis de Serviço, Indicadores e Penalidades.