

ANEXO I-A

FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. A prestação dos serviços será iniciada mediante solicitação da CAIXA, conforme as etapas descritas neste documento. As atividades abrangem todas as ações necessárias para a disponibilização dos serviços, incluindo customizações iniciais, parametrizações, integrações e demais tarefas essenciais para o pleno funcionamento dos serviços.
 - 1.1.1. As customizações e parametrizações iniciais referem-se à implementação inicial dos serviços, englobando a criação de interfaces com a CAIXA e seus parceiros, bem como as customizações necessárias para atender ao escopo definido para a fase de ativação, conforme descrito neste documento.
- 1.2. As integrações com os sistemas da CAIXA devem seguir os padrões especificados no ANEXO II – Requisitos Funcionais e Não Funcionais, e no ANEXO I-E – Padrão Tecnológico.
 - 1.2.1. A execução do contrato será regida pelo modelo de trabalho baseado na delegação de responsabilidades, sendo a CAIXA responsável pela gestão do contrato e pelo ateste de conformidade com os padrões de qualidade exigidos. A CONTRATADA será responsável pela manutenção dos serviços, gestão de recursos humanos e de toda infraestrutura necessária para o atendimento do contrato.
 - 1.2.2. A CONTRATADA deve dimensionar corretamente suas equipes para cobrir todos os turnos de trabalho de acordo com o volume de demandas e atendimentos, garantindo a qualidade e os níveis de serviço exigidos, independentemente da data ou horário, além de assegurar o atendimento aos clientes, usuários e parceiros em todos os aspectos.
 - 1.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma equipe técnica qualificada para executar as atividades dentro dos prazos estabelecidos.
 - 1.2.4. A CONTRATADA será responsável por dimensionar a estrutura necessária, o perfil e a qualificação de seus profissionais, com o objetivo de atender às necessidades da CAIXA, levando em consideração as características e especificidades dos serviços e das atividades a serem realizadas.
 - 1.2.5. Os profissionais da CONTRATADA atuarão sob a gestão direta e exclusiva de seus PREPOSTOS.
 - 1.2.6. A CONTRATADA se compromete a manter PREPOSTOS disponíveis em locais definidos pela Caixa, para atender imediatamente às solicitações, sendo responsáveis pelo gerenciamento completo da execução, pelo controle das entregas no prazo e pela distribuição das tarefas entre as equipes.
 - 1.2.7. O PREPOSTO será o principal ponto de contato entre a CONTRATADA e a CAIXA, e deverá ser apresentado na data de Assunção dos Serviços.
 - 1.2.8. Todas as demandas relacionadas a integração serão formalmente solicitadas pela CAIXA à CONTRATADA por meio de Ordem de Serviço (OS), utilizando a ferramenta de gestão

da CAIXA ou outro meio que venha a ser definido, contendo as informações necessárias para a execução das atividades.

- 1.2.9. A execução dos serviços será gerida pela CONTRATADA, que acompanhará a qualidade e os níveis mínimos de serviço, tomando as medidas necessárias para ajustes e correções de rumo.
- 1.2.10. A CAIXA também será responsável pela fiscalização da execução dos serviços, garantindo que sejam atendidos os parâmetros de qualidade e os níveis de serviço estabelecidos no edital.
- 1.2.11. Caso surjam problemas que possam comprometer o andamento dos serviços ou o cumprimento dos níveis de serviço acordados, a CONTRATADA deverá comunicar a CAIXA imediatamente.
- 1.2.12. A CONTRATADA deverá avaliar, para cada solicitação de serviços, se as informações fornecidas são suficientes para a execução das atividades solicitadas. Se as informações forem insuficientes, a CONTRATADA deverá solicitar as complementações necessárias.
- 1.2.13. Caso seja detectada alguma inviabilidade na execução da demanda, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CAIXA, por meio da ferramenta de gerenciamento de demandas ou pelo mesmo meio utilizado para o registro da solicitação, incluindo a avaliação realizada, a descrição da inviabilidade e as sugestões de correção.
- 1.2.14. Se a CAIXA considerar a manifestação da CONTRATADA sobre a inviabilidade infundada, o prazo inicial estipulado permanecerá em vigor.
- 1.2.15. Para fins de aceitação pela CAIXA, os serviços prestados pela CONTRATADA serão considerados cumpridos quando estiverem em conformidade com as especificações e com os termos do CONTRATO.
- 1.2.16. A conformidade na execução das atividades será verificada de maneira clara e objetiva, levando em conta a integridade, a correção, a completude, a sequência, o prazo e a qualidade do produto gerado.
- 1.2.17. Eventuais atrasos em atividades de responsabilidade da CAIXA não serão imputados à CONTRATADA.
- 1.3. A CONTRATADA deve manter, durante todo o contrato, as condições que garantiram sua habilitação e qualificação no processo licitatório.
- 1.4. Nenhuma condição externa ao contrato será considerada para regular sua execução, devendo ser observados exclusivamente os termos descritos no contrato e seus anexos, inclusive neste instrumento.
- 1.5. A CONTRATADA deve atender a todos os requisitos já definidos ou que venham a ser definidos pelos Órgãos Reguladores ou pelas convenções do Sistema Financeiro Nacional, sem custos adicionais para a Caixa, durante toda a vigência do contrato.
 - 1.5.1. O prazo para a adequação dos serviços será aquele determinado pelo Órgão Regulador Externo.

- 1.5.2. A CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação completa e suficiente sempre que solicitada, para validação do modelo/metodologia junto à área responsável da CAIXA.
- 1.6. Todo conhecimento ou informação produzida ou utilizada para a execução dos serviços deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA à CAIXA ou a uma empresa por ela designada, mediante solicitação da CONTRATANTE, durante a vigência do contrato.
- 1.7. A CONTRATADA estará disponível para reuniões sempre que requisitada pela CAIXA.
- 1.8. A CONTRATADA é obrigada a participar de pesquisas de avaliação de desempenho da execução contratual, que poderão abordar aspectos como:
- Qualidade dos produtos/serviços;
 - Qualificação dos profissionais;
 - Execução das funções do gerente ou preposto do contrato;
 - Aspectos de negociação;
 - Cumprimento de ações de melhorias;
 - Satisfação geral;
 - Outros aspectos relativos à execução do contrato.
- 1.8.1. Caso a avaliação de desempenho seja realizada, a CAIXA informará à CONTRATADA o conceito obtido e poderá exigir a apresentação de um Plano de Melhoria, caso o desempenho seja abaixo do limite estabelecido pela CAIXA.
- 1.8.2. O Plano de Melhoria, que deve ser aprovado pela CAIXA, deverá propor ações objetivas e prazos definidos para melhorar o desempenho da CONTRATADA.
- 1.8.3. Se for exigido o Plano de Melhoria, o não cumprimento dos prazos estabelecidos pela CAIXA resultará nas sanções previstas no CONTRATO.
- 1.9. A CONTRATADA deve garantir que a CAIXA possa parametrizar de forma autônoma todos os componentes funcionais do escopo do objeto: criação e gestão de modelos de minutas, emissão e gestão de minutas contratuais, formalização de contratos e documentos e parametrização e gestão de fluxos.
- 1.10. Todos os custos relativos à prestação dos serviços contratados serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

2. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 2.1. O presente contrato terá a duração **de 36 (trinta e seis) meses**, a contar da assinatura, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos limites definidos na Lei nº. 13.303/2016.

3. LOCAL DE ENTREGA/EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. Os serviços contratados deverão ser disponibilizados de forma *online* para acesso pela Caixa e/ou suas empresas parceiras, conforme requisitos tecnológicos referenciados nos demais anexos.

- 3.2. As atividades ocorrerão no ambiente da CONTRATADA, porém, quando exigirem atuação *in loco*, poderão ser realizadas nos seguintes locais:

UF	Endereços dos prédios administrativos CAIXA
RJ	Rua do Passeio, 38/40 – Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20021-290.
SP	Av. Dr. Martin Luther King, 762, Jd. Umuarama, Osasco-SP, CEP: 06030-900 Av. Guido Caloi, 1000, Jd. São Luís, São Paulo – SP – CEP 05802-140 Largo da Concórdia, 211, Brás, São Paulo – SP – CEP 03012-010 Av. Paulista, 750 – 9 Andar, Bela Vista – SP – CEP 01310-100
DF	CTC: SIG – Quadra 01 – Lote 685/705 - Setor de Indústrias Gráficas – Brasília - DF DTC: Parque Tecnológico Capital Digital Lote 3, S/N - Granja do Torto – Brasília – DF Matriz I – Setor Bancário Sul, Q. 4, LT 3/4, Asa Sul, Brasília – DF - CEP 70070-140 Matriz II - Setor de Autarquias Sul, Q. 3 - Asa Sul, Brasília – DF - CEP 70297-400 Matriz III – Setor Bancário Sul, Q. 1, BLC L – Asa Sul, Brasília – DF – CEP 70070-110

4. ETAPAS DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

- 4.1. Para a plena entrega dos serviços contratados, faz-se necessário a execução das etapas elencadas abaixo:

- Etapa 1 – Planejamento
- Etapa 2 – Ativação dos serviços
- Etapa 3 – Implementação de produtos piloto
- Etapa 4 – Implementação contínua de produtos
- Etapa 5 – Sustentação dos serviços

4.2. Etapa 1 – Planejamento

- 4.2.1. **Objetivo:** Elaborar e aprovar junto à Caixa o Plano de Ativação detalhado que guiará a implementação dos serviços.
- 4.2.2. **Plano de Ativação:** A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à CAIXA um Plano de Ativação dos Serviços. Este documento deverá detalhar todas as ações, atividades, entregáveis e recursos necessários para o atendimento integral aos requisitos (funcionais, técnicos, volumetria) definidos no TR e anexos. Deverá incluir o planejamento para levantamento de necessidades de integrações iniciais, customizações e definição de jornadas de usuário.
- 4.2.3. **Colaboração:** A CONTRATADA deverá interagir proativamente com a CAIXA para obter as informações necessárias à elaboração do Plano de Ativação.

- 4.2.4. Prazo: Em até **30 (trinta) dias corridos** a partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá entregar a proposta do Plano de Ativação para aprovação pela Caixa.
- 4.2.5. Apresentação: Neste período, a CONTRATADA deverá apresentar as funcionalidades nativas da Solução/Serviço.
- 4.2.6. Conteúdo Mínimo: O plano deverá conter a descrição formal e detalhada das atividades (incluindo integrações), recursos envolvidos (CONTRATADA e CAIXA) e o cronograma detalhado.
- 4.2.7. Processo de Aprovação: O plano será elaborado pela CONTRATADA, que agendará as reuniões necessárias com a equipe da CAIXA para coleta de informações e apresentação. A CONTRATADA deverá promover os ajustes solicitados pela CAIXA no prazo de **10 (dez) dias corridos**. O documento final deverá ser submetido à aprovação formal da CAIXA.
- 4.2.8. Conclusão da Etapa: A Etapa de Planejamento será considerada concluída após a aprovação formal e ateste do Plano de Ativação pela CAIXA.

4.3. **Etapa 2 – Ativação dos serviços**

- 4.3.1. Objetivo: Consiste na execução das atividades necessárias para a implementação e sustentação dos serviços contratados, em ambiente provisionado pela CONTRATADA, garantindo seu pleno funcionamento conforme os requisitos e volumetria estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos, incluído transferência de conhecimento às equipes da CAIXA, promovendo a capacitação necessária para a utilização dos serviços.
- 4.3.2. Contempla todas as ações necessárias para ativação, parametrização, customização e disponibilização dos serviços contratados - não dependentes de integração com sistemas negociais da Caixa - e especificados nos requisitos funcionais e não funcionais descritos no Anexo II – Requisitos Funcionais e Não Funcionais.
- 4.3.3. Serviços Mínimos: Os serviços mínimos nessa etapa deverão contemplar: login exclusivo para empregado Caixa e os componentes funcionais, escopo do objeto, tais como: criação e gestão de modelos de minutas, emissão e gestão de minutas contratuais, formalização de contratos e documentos (assinaturas eletrônicas e manuais), parametrização e gestão de fluxos e extração de dados, metadados e dashboards.
- 4.3.4. A CONTRATADA deve fornecer treinamento completo e detalhado sobre a utilização de todos os serviços contratados. Este treinamento deve capacitar os empregados da CAIXA a utilizar plenamente todos os recursos disponíveis, permitindo parametrizar de forma autônoma os componentes funcionais, objeto escopo do serviço contratado. O treinamento deve incluir no mínimo:
- Introdução aos serviços contratados: apresentação geral dos serviços, suas funcionalidades e benefícios.
 - Utilização prática: demonstrações práticas de como utilizar cada serviço, incluindo exemplos reais e parametrização na prática.
 - Funções essenciais: explicação detalhada sobre cada elemento essencial dos serviços disponibilizados, suas características e como integrá-los.
 - Integrações: orientações sobre como realizar integrações com outros sistemas e ferramentas, garantindo a interoperabilidade e eficiência.

4.3.5. Prazo: Em até **30 (trinta) dias corridos** a partir da aprovação do plano de Plano de Ativação aprovado pela Caixa.

4.4. **Etapla 3 – Implementação de Produtos Piloto**

4.4.1. Objetivo: Realizar a implementação e validação de produtos/serviço Caixa dos serviços contratados, de forma a validar a aderência às necessidades operacionais da CAIXA.

4.4.2. Escopo: Esta etapa visa testar a efetividade das funcionalidades e processos em um ambiente controlado, por meio de integrações com ambiente interno Caixa, permitindo ajustes e otimizações antes da implementação definitiva.

4.4.3. Atividades Principais:

- Implantação controlada de no mínimo 02 produtos/serviços Caixa
- Configuração das integrações definidas pela Caixa para estes produtos/serviços.
- Construção de fluxos de atividades por produto/serviço Caixa, com a respectiva modalidade de assinatura eletrônica/digital
- Testes de usabilidade e desempenho em cenários reais de operação.
- Identificação de eventuais necessidades de ajustes e correções.
- Avaliação da compatibilidade e integração com os sistemas da CAIXA.
- Coleta de feedback dos usuários e envolvidos.

4.4.4. Crterios de Aceitação:

- Os serviços devem atender aos requisitos funcionais e técnicos definidos no Termo de Referência e anexos.
- A operação do produto piloto deve demonstrar estabilidade e conformidade com os padrões estabelecidos pela CAIXA.
- Todos os ajustes identificados devem ser documentados e tratados dentro dos prazos estipulados.

4.4.5. Prazo: Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a conclusão da Etapa 2 – Ativação dos Serviços.

4.4.6. Conclusão da Etapa: A etapa será considerada concluída após validação dos resultados do piloto e aprovação formal da CAIXA, podendo incluir ajustes antes da transição para a Etapa 4 – Implementação Contínua de Produtos.

4.5. **Etapla 4 – Implementação contínua de produtos**

4.5.1. Objetivo: expandir a implementação dos serviços contratados para diversos produtos/serviços da Caixa, garantindo uma adoção progressiva e funcionalidades aprovados na fase piloto. Esta etapa visa assegurar a escalabilidade, confiabilidade e continuidade dos serviços, de acordo com as necessidades da CAIXA.

4.5.2. Escopo: a Implementação Contínua de Produtos contempla a disponibilização gradativa dos serviços para diversos produtos, e em todas as unidades Caixa e usuários finais, incluindo eventuais ajustes e melhorias identificadas na fase piloto.

4.5.3. Atividades Principais:

- Expansão progressiva dos produtos e funcionalidades validadas na etapa piloto.
- Integração completa dos serviços com os sistemas negociais da CAIXA, para cada produto e/ou serviço.
- Monitoramento contínuo do desempenho e da experiência do usuário.
- Implementação de eventuais melhorias, otimizações e ajustes operacionais.
- Capacitação contínua dos usuários, conforme a ampliação do uso da solução.

4.5.4. Critérios de Aceitação:

- Todos os módulos e funcionalidades devem estar integrados e operacionais.
- A satisfação dos usuários deve ser monitorada e eventuais ajustes implementados.
- A infraestrutura tecnológica deve suportar o crescimento da adoção sem impactos na performance.

4.5.5. Prazo: implementação contínua será realizada de forma progressiva, conforme cronograma acordado entre a CAIXA e a CONTRATADA, percorrendo todo o ciclo de vida da contratação dos serviços.

4.6. **Etapas 5 – Sustentação dos Serviços**

4.6.1. Objetivo: Garantir a operação contínua *serviços contratados*, assegurando seu pleno funcionamento e conformidade com os requisitos contratuais ao longo da vigência do contrato.

4.6.2. Escopo: A Sustentação dos Serviços abrange todas as atividades necessárias para garantir a estabilidade, segurança, disponibilidade e eficiência operacional dos serviços contratados, incluindo monitoramento proativo, suporte técnico e implementação de melhorias contínuas e corretivas das integrações com a Caixa.

4.6.3. A CONTRATADA deverá dispor de recursos para monitoramento de disponibilidade e desempenho da solução que suporta os serviços contratados, que deverá funcionar 24 x 7 x 365 e ser capaz de gerar indicadores relacionados à disponibilidade, desempenho e atendimento aos níveis de serviço acordados, bem como a comunicação de alertas quando os serviços estiverem indisponíveis, ainda que parcialmente.

4.6.4. Atividades Principais

- **Suporte técnico e operacional:** Atendimento às demandas da CAIXA, incluindo solução de incidentes e dúvidas dos usuários finais.
- **Suporte funcional:** atendimento aos usuários de falha/inconsistências relacionadas as configurações, parametrizações, integrações e customizações.
- **Manutenção corretiva:** Identificação e correção de falhas ou inconsistências nos serviços contratados, garantindo sua estabilidade.
- **Manutenção evolutiva:** Implementação de melhorias e atualizações conforme necessidades da CAIXA e avanços tecnológicos.
- **Monitoramento contínuo:** Acompanhamento da performance dos serviços para prevenir falhas e garantir disponibilidade.
- **Gestão de conformidade:** Adequação a novas regulamentações e normas exigidas pelos órgãos reguladores.

- **Capacitação contínua:** Atualização e treinamento dos usuários sempre que houver novas funcionalidades ou mudanças operacionais, bem como, atualização dos manuais de operação.
- **Gestão de incidentes:** Resolução de problemas dentro dos prazos estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço (ANS).
- **Relatórios e indicadores:** Geração de métricas de desempenho e conformidade para avaliação pela CAIXA.
- **Elaborar relatórios periódicos** relacionados na tabela a seguir:

RELATÓRIO	CONTEÚDO	PRAZO DE ENTREGA
Relatório de ocorrências	Informações técnico/gerenciais, descrevendo a ocorrência e as providências adotadas ou a serem adotadas para a regularização, incluindo ações paliativas, se for o caso, e definitivas.	Até 02 (duas) horas a partir da identificação inicial da ocorrência, com atualizações a cada hora, até a solução da ocorrência. No dia subsequente à solução definitiva, deverá ser apresentado relatório final, consolidado e revisado.
Relatório semanal	Informações técnico/gerenciais sobre a execução dos serviços e resumo das ocorrências e providências adotadas, bem como com as orientações definidas para o serviço de sustentação, detalhando as ocorrências diárias da semana, incluindo as mudanças.	Semanalmente, às segundas-feiras, contendo as informações referentes à semana anterior (de segunda-feira à domingo).
Relatório mensal	Informações técnico/gerenciais consolidadas sobre a execução dos serviços, resumo das ocorrências, tempo de resposta das transações, quantidade de usuários simultâneos versus tempo de resposta, contendo gráficos e estatísticas, análises e orientações.	Deverá ser entregue à CAIXA, até o dia 05 (cinco) do mês subsequente à prestação do serviço de sustentação.

- 4.6.5. O serviço de suporte funcional da ferramenta consiste no atendimento aos chamados abertos pelos usuários da CAIXA para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas, inclusive nas suas configurações, parametrizações, integrações e customizações, também se aplicam na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, tratamento de problemas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento e utilização dos serviços e dos seus módulos e componentes.

- 4.6.6. Todos os prazos para atendimento dos serviços de sustentação começarão a ser contados de forma corrida a partir da abertura do chamado, inclusive, independentemente da forma de acionamento.
- 4.6.7. O termo “forma corrida” indica que a contagem de tempo se dará de maneira contínua sem interrupções, exceto aquelas que sejam provocadas pela CAIXA. Os níveis de serviço descritos abaixo devem ser cumpridos no atendimento dos chamados abertos junto ao suporte técnico remoto (HELP DESK):

Nível	Descrição	Tempo de Início Atendimento	Prazo para conclusão do atendimento
1 Crítico	Sistema/Módulo/Funcionalidade indisponível ou investigação/tratamento de causa raiz para resolução de problema que não permite aos usuários a continuidade do trabalho e que gerem prejuízo aos processos sem a possibilidade de <i>workaround</i> ⁴ .	Até 1 hora	4 horas
2 Agudo	Sistema/Módulo/funcionalidade com degradação de desempenho, investigação/tratamento de causa raiz para resolução do problema que gerou a perda de desempenho, ou solicitações de intervenção manual nos processos que não permitam aos usuários a continuidade do trabalho, e que gerem prejuízos aos processos, mas que permitam <i>workaround</i> .	Até 2 horas	8 horas
3 Normal	Tratamento de solicitações de correção para problemas em geral, não envolvendo indisponibilidade ou degradação, permitindo aos usuários a continuidade do trabalho, mas que indique não conformidade, sendo a mesma de baixo impacto.	Até 4 horas	Até 5 dias úteis
4 Consulta	Tratamento de solicitações de investigação para problemas em geral não envolvendo indisponibilidade ou degradação.	Até 8 horas	Até 5 dias úteis
Solução definitiva para nível 1 e 2	Tratamento de solicitações de investigação para problemas em geral não envolvendo indisponibilidade ou degradação.	Até 1 hora	Até 5 dias úteis
Solução definitiva para nível 3 e 4	Tratamento de solicitações de investigação para problemas em geral não envolvendo indisponibilidade ou degradação.	Até 8 horas	Até 10 dias úteis

⁴ Solução de contorno para um erro ou problema.

- 4.6.8. A CAIXA definirá o nível de atendimento do chamado quando da sua abertura junto à CONTRATADA. Os tempos serão contados a partir do registro, por parte da CAIXA, da solicitação de serviços na solução de Help Desk disponibilizada pela CONTRATADA e só serão considerados terminados quando da aceitação da solução pela CAIXA.
- 4.6.9. A CONTRATADA se obriga a realizar a administração das solicitações de serviços com profissionais devidamente treinados.
- 4.6.10. Será definido um grupo de profissionais da CAIXA autorizado para abrir chamados de Suporte Remoto junto à CONTRATADA.
- 4.6.11. A central de atendimento (HELP DESK) poderá ser acionada por meio de:
- Ligação telefônica gratuita ou local a partir de Brasília/DF;
 - Mensagem de texto via *WhatsApp*;
 - Sítio na Internet;
 - E-mail;

4.6.12. No momento da abertura do chamado, a CAIXA informará à CONTRATADA, no mínimo, o seguinte:

- Nome do usuário;
- Unidade do usuário;
- Contato do usuário (telefone, *e-mail*);
- Relato do incidente/problema/dúvida;
- Envio de arquivos anexados com outras informações necessárias para o entendimento do chamado.

4.6.13. Na abertura do chamado, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro único para acompanhamento de cada chamado, devendo ser o mesmo para acompanhamento por telefone, WhatsApp, sítio na Internet e e-mail.

4.6.14. Caso requisitado pela CAIXA, o sistema de controle de chamados da CONTRATADA deverá enviar e-mail automático comunicando a abertura, alteração e fechamento dos chamados.

4.6.15. A CONTRATADA deverá atualizar o chamado ao longo do seu atendimento, registrando todas as informações sobre as ações em andamento.

4.6.16. As informações referentes a chamados, incluindo providências e ações de resolução tomadas, devem ser armazenadas em sistema de controle de chamados da CONTRATADA, cujo acesso deve estar disponível à CAIXA e a CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento relacionado.

4.6.17. Nesse sentido, devem ser criadas contas de acesso para os usuários indicados pela CAIXA, para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato, permitindo informar intervalos de datas – dia, mês, ano.

4.6.18. Caso solicitado pela CAIXA, a base de chamados atendidos pela CONTRATADA deve ser disponibilizada por meio de interface, ao final de cada período de referência, para fins de apuração dos índices de chamados e demandas atendidos no prazo.

4.6.19. Ao final do atendimento do chamado a CONTRATADA realizará, em conjunto com empregados da CAIXA, testes para verificação dos resultados obtidos e ateste da efetividade da solução apresentada.

4.6.20. Ao término dos testes a CONTRATADA deverá deixar registrado no chamado as causas da ocorrência, as ações realizadas para a resolução, as evidências de teste, o roteiro de teste e o nome do empregado CAIXA que atestou a resolução.

4.6.21. A CONTRATADA somente realizará o fechamento do chamado após o sucesso nos testes realizados em conjunto com a CAIXA.

4.6.22. Critérios de Aceitação

- Atendimento aos níveis de serviço estabelecidos no contrato (tempo de resposta, disponibilidade, taxa de falhas, etc.).
- Solução estável e funcional, sem impactos negativos nas operações da CAIXA.
- Conformidade com requisitos regulatórios e tecnológicos durante toda a vigência do contrato.

- Comunicação transparente entre a CONTRATADA e a CAIXA para rápida mitigação de problemas e implementação de melhorias.
- Emissão dos relatórios acordados dentro dos prazos estabelecidos.

4.6.23. Vigência: A etapa de sustentação inicia-se imediatamente no início da Fase 2 - Ativação dos serviços e permanece ativa durante toda a vigência do contrato, garantindo a operação e a evolução dos serviços, conforme necessário.

4.6.24. Conclusão da Etapa: A Sustentação dos Serviços será considerada concluída ao término da vigência contratual, mediante a entrega da documentação final, transição assistida (se aplicável) e encerramento formal dos serviços com a aprovação da CAIXA.

5 Atendimento

5.1 A CAIXA definirá o nível de atendimento de chamado quando da sua abertura junto à CONTRATADA. Os tempos serão contados a partir do registro, por parte da CAIXA, da solicitação de serviços na solução de Help Desk disponibilizada pela CONTRATADA e só serão considerados terminados quando da aceitação da solução pela CAIXA.

5.2 A CONTRATADA se obriga a realizar a administração das solicitações de serviços com profissionais devidamente treinados.

5.3 Será definido um grupo de profissionais da CAIXA autorizado para abrir chamados de Suporte Remoto junto à CONTRATADA.

5.4 A central de atendimento (HELP DESK) poderá ser acionada por meio de:

- Ligação telefônica gratuita ou local a partir de Brasília/DF;
- Mensagem de texto via WhatsApp;
- Sítio na Internet;
- E-mail;

5.5 No momento da abertura do chamado, a CAIXA informará à CONTRATADA, no mínimo, o seguinte:

- Nome do usuário;
- Unidade do usuário;
- Contato do usuário (telefone, *e-mail*);
- Relato do incidente/problema/dúvida;
- Envio de arquivos anexados com outras informações necessárias para o entendimento do chamado.

5.6 Na abertura do chamado, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro único para acompanhamento de cada chamado, devendo ser o mesmo para acompanhamento por telefone, WhatsApp, sítio na Internet e e-mail.

5.7 Caso requisitado pela CAIXA, o sistema de controle de chamados da CONTRATADA deverá enviar e-mail automático comunicando a abertura, alteração e fechamento dos chamados.

- 5.8 A CONTRATADA deverá atualizar o chamado ao longo do seu atendimento, registrando todas as informações sobre as ações em andamento.
- 5.9 As informações referentes a chamados, incluindo providências e ações de resolução tomadas, devem ser armazenadas em sistema de controle de chamados da CONTRATADA, cujo acesso deve estar disponível à CAIXA e a CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento relacionado.
- 5.10 Nesse sentido, devem ser criadas contas de acesso para os usuários indicados pela CAIXA, para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato, permitindo informar intervalos de datas – dia, mês, ano.
- 5.11 Caso solicitado pela CAIXA, a base de chamados atendidos pela CONTRATADA deve ser disponibilizada por meio de interface, ao final de cada período de referência, para fins de apuração dos índices de chamados e demandas atendidos no prazo.
- 5.12 Ao final do atendimento do chamado a CONTRATADA realizará, em conjunto com empregados da CAIXA, testes para verificação dos resultados obtidos e ateste da efetividade da solução apresentada.
- 5.13 Ao término dos testes a CONTRATADA deverá deixar registrado no chamado as causas da ocorrência, as ações realizadas para a resolução, as evidências de teste, o roteiro de teste e o nome do empregado CAIXA que atestou a resolução.
- 5.14 A CONTRATADA somente realizará o fechamento do chamado após o sucesso nos testes realizados em conjunto com a CAIXA.

6. INTEGRAÇÕES

- 6.1. As integrações são definidas como peças de software que propiciam a intercomunicação entre o serviço prestado e soluções de terceiros ou soluções CAIXA.
- 6.2. A mensuração das integrações será feita através de Unidades de Serviço Técnicos (USTs).
- 6.3. Entende-se por UST a unidade de medida adotada que corresponde ao esforço para a realização e conclusão das atividades definidas, independentemente da quantidade de recursos alocados, condicionados a pagamento por entrega.
- 6.4. Para assegurar uma remuneração justa e proporcional à complexidade dos serviços prestados, será aplicado um fator multiplicador ao valor de referência da UST, conforme a tabela abaixo:

Complexidade	Ajuste no Valor de Referência (Fator Multiplicador)
Alta	1
Média	0,75
Baixa	0,2

- 6.5. A CAIXA fará uso e efetuará o pagamento apenas das UST necessárias à implementação e manutenção dos serviços que solicitar à CONTRATADA, até o limite máximo das UST definidas em contrato.
- 6.6. O pagamento serviço de integração somente será realizado mediante a utilização do serviço, sendo os valores em UST uma estimativa de uso, não sendo obrigatório o consumo integral das unidades.
- 6.7. O não atendimento dos níveis mínimos de serviço definidos no contrato ou nas ordens de serviço obrigarão a empresa contratada a refazer ou complementar o serviço realizado, ou ainda restituir as horas cobradas pela realização dele.
- 6.8. Caso, dentro do prazo de 90 (noventa) dias após a aceitação da Ordem de Serviço (OS), algum serviço de TI executado pela CONTRATADA sofra alteração que comprometa seu funcionamento a ponto de inviabilizar seu uso, a CONTRATADA deverá realizar, sem custo adicional, os ajustes necessários para garantir o pleno atendimento ao resultado previsto na OS.
- 6.9. Todos os serviços prestados, abrange quaisquer atividades executadas como parte destes serviços, devem estar aderentes às regras de segurança e conformidade previstas nos demais anexos que compõem a documentação.
- 6.10. Os serviços serão executados preferencialmente em formato remoto podendo ser executados presencialmente em ambiente da CAIXA em situações pontuais informadas com antecedência de 30 (trinta) dias pela CAIXA.
- 6.11. Os tipos de integrações e seus respectivos níveis de complexidade estão elencados nas tabelas a seguir:

6.11.1. Tipos de integração:

Tipos de Integrações	Valor de Referência (em UST) *	Complexidade	Valor (UST)	Prazo Máximo (horas úteis)
01 - Criar ou configurar integrações com sistemas de terceiros.	180	Alta	1	180
		Média	0,75	135
		Baixa	0,2	36
02 - Criar ou configurar integrações com sistemas da CAIXA.	180	Alta	1	180
		Média	0,75	135
		Baixa	0,2	36
03 – Criar versões evolutivas (com novas funcionalidades) de integrações prévias.	60	Alta	1	60
		Média	0,75	45
		Baixa	0,2	12

*Valor de referência (em UST) significa o esforço de execução por cada tipo de integração.

6.11.2. Níveis de complexidade:

Descrição da Integração	Matriz de Complexidade		
	Baixa	Média	Alta
01 - Criar ou configurar integrações com sistemas de terceiros	Configuração de integração com sistemas terceiros através de conectores à sistemas de mercado já disponíveis na plataforma.	Criação ou configuração de integração com sistemas terceiros através da criação de interfaces ainda não existentes na plataforma (1:1, unidirecional , API Rest, SOAP).	Criação ou configuração de integração com sistemas terceiros através da criação de interfaces ainda não existentes na plataforma (1:N, bidirecional , API Rest, SOAP).
02 - Criar ou configurar integrações com sistemas da CAIXA	Configuração de integração com sistemas da Caixa através de conectores à sistemas de mercado já disponíveis na plataforma.	Criação ou configuração de integração com sistemas da CAIXA através da criação de interfaces ainda não existentes na plataforma (1:1, unidirecional , API Rest, SOAP).	Criação ou configuração de integração com sistemas da CAIXA através da criação de interfaces ainda não existentes na plataforma (1:N, bidirecional , API Rest, SOAP).
03 - Criar versões evolutivas (com novas funcionalidades) de integrações prévias.	Configuração de integração com sistemas da Caixa / Terceiros através de conectores à sistemas de mercado já disponíveis na plataforma.	Criação ou configuração de integração com sistemas da CAIXA / Terceiros através da criação de interfaces ainda não existentes na plataforma (1:1, unidirecional , API Rest, SOAP).	Criação ou configuração de integração com sistemas da CAIXA / Terceiros através da criação de interfaces ainda não existentes na plataforma (1:N, bidirecional , API Rest, SOAP).

- 6.12. No âmbito de criação de novas versões de integrações já existentes, serão consideradas para fins de remuneração apenas as versões que contemplarem novas funcionalidades ou evolutivas. Versões corretivas não farão jus a nova remuneração.
- 6.13. As integrações devem estar obrigatoriamente relacionadas ao escopo deste contrato, cabendo à CAIXA deliberar acerca dos valores de referência de UST e da complexidade dos serviços e serão demandadas por meio de OS.
- 6.14. A critério da Caixa, os serviços poderão ter repasse detalhado de conhecimento ao time da CAIXA, além do entregável já previsto, por meio de reuniões.
- 6.15. O acionamento do serviço será efetuado mediante o encaminhamento de OS ao gerente de serviço por e-mail ou por intermédio de ferramenta de portal da CONTRATADA.

- 6.16. A CONTRATADA terá prazo de 1 (um) dia útil a contar da manifestação da necessidade por parte da CAIXA para formalizar quanto ao aceite da OS.
- 6.17. A alocação dos profissionais responsáveis pela execução do serviço com o respectivo início das atividades deverá se dar em até 5 (cinco) dias úteis a partir da data do aceite por parte da CONTRATADA.
- 6.18. O prazo necessário para o aceite poderá ser estendido a critério da CAIXA, caso haja necessidade de ajustes na OS para o perfeito entendimento da necessidade.
- 6.19. A CONTRATADA não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da OS.
- 6.20. Os serviços de integração serão cobrados e faturados mensalmente a partir das solicitações atendidas e validadas pela CAIXA no período.
- 6.21. Todos os prazos para atendimento das integrações serão contados a partir do aceite da OS.
- 6.22. Serão considerados não atendidos dentro do prazo, os chamados que tiverem um tempo de execução maior que o prazo máximo estabelecido para a execução do serviço.

7. ATIVIDADES DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO

- 7.1. A solicitação para prestação de serviços será realizada por representante da CAIXA mediante a emissão de Ordem de Serviço (OS). A OS contemplará o escopo do serviço a ser prestado baseado no esforço para a execução do serviço, incluindo a quantidade de Unidades de Serviço Técnico (UST) e a proposta de período para sua realização.
- 7.2. O serviço de integração será adquirido por meio de UST, onde 1 (uma) UST é equivalente a 1 (uma) hora de trabalho.
- 7.3. A unidade de medida adotada, UST, corresponde ao esforço padronizado para complexidade, independentemente da quantidade de recursos humanos alocados.
- 7.4. O serviço deve ser executado em conformidade com todos os requisitos relacionados, previstos no ANEXO II – Requisitos funcionais e não funcionais.
- 7.5. Para os serviços que não correspondam exatamente àqueles relacionados nos tipos de integrações, no entanto, relacionados ao escopo do contrato, a quantidade de UST será negociada por meio de OS, cabendo à CAIXA a decisão final em caso de eventuais divergências.
- 7.6. O pagamento é condicionado à prestação dos serviços específicos a sua aceitação pela CAIXA.
- 7.7. A quantidade de UST por Integração está limitado até ao quantitativo definido na tabela de Tipo de Integração.
- 7.8. A CONTRATADA é responsável pela prestação dos serviços caracterizados nas ordens de serviço, devendo utilizar pessoal técnico qualificado, nos quantitativos adequados, para garantir o tempo de atendimento definido.

- 7.8.1. Em situações de contingência, deverá ser prevista uma central de atendimento da CONTRATADA e a disponibilização de número telefônico, e-mail e página de abertura de chamado na Internet.
- 7.8.2. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente informar um número de registro ou protocolo na abertura do chamado.
- 7.8.3. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento ao chamado da CAIXA para prestar os serviços nos prazos estabelecidos nesse documento, a serem contabilizados de forma corrida a partir da abertura do chamado.
- 7.8.4. O termo, forma corrida, indica que a contagem de tempo se dará de maneira contínua e sem interrupções, exceto aquelas que sejam provocadas pela CAIXA.
- 7.8.5. O tempo de solução do chamado, quando a pendência estiver sob responsabilidade da CAIXA, a exemplo, o envio de documentação, não será contabilizado no prazo de atendimento estabelecido neste documento.
- 7.8.6. A solução operacional ao problema técnico deverá ser concluída nos prazos estabelecidos neste documento, a serem contabilizados de forma corrida a partir da abertura do chamado.
- 7.8.7. Entende-se como solução operacional, a disponibilidade do sistema ou serviço, porém de forma paliativa ou temporária.
- 7.8.8. A qualidade dos serviços será aferida na forma estabelecida no cálculo do nível de serviço desse documento.
- 7.8.9. A critério da CAIXA, os chamados poderão ser abertos, acompanhados e fechados por equipe própria ou terceirizada.
- 7.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso às informações relativas a problemas (bugs) documentados pelo fabricante e à documentação referente às soluções e seus componentes especificados nesse documento.
 - 7.9.1. O acesso à documentação, assim como aos manuais técnicos e operacionais dos elementos que compõem as soluções e seus componentes deverão ser disponibilizados por meio da Internet, sem custos adicionais.
- 7.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CAIXA o acesso ao seu centro de suporte técnico, por meio da Internet, em tempo integral, além de disponibilizar um número de telefone com pronto atendimento em português.
- 7.11. A CONTRATADA deve informar, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos, as manutenções preventivas a serem realizadas nas soluções e em seus componentes, assim como no ambiente que os sustentam.
- 7.12. A CONTRATADA deve apresentar, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil ao mês subsequente a prestação do serviço, em meio eletrônico e em português, relatório detalhado indicando as soluções contratadas e todos os atendimentos de suporte técnico, suporte técnico especializado e capacitação técnica baseado nas unidades de medidas contratadas (UST), incluindo, no mínimo, as informações abaixo:

- Data e hora da abertura do chamado técnico.
- Identificação do componente da solução.
- Identificação da localidade.
- Nome do responsável pela abertura do chamado.
- Severidade do chamado.
- Número de identificação do chamado.
- Descrição do problema.
- Descrição da solução implantada.
- Data e hora do início do atendimento.
- Data e hora da conclusão da solução operacional.
- Data e hora da solução definitiva do chamado.
- Detalhamento do tempo em que a ação ficou sob responsabilidade da CAIXA.
- Consolidado dos chamados que não atenderam os prazos estabelecidos neste anexo com suas devidas justificativas.

7.13. Esse relatório é uma obrigação contratual sujeita às sanções previstas na minuta do contrato, o qual deverá ser encaminhado à CAIXA eletronicamente.

7.14. A CONTRATADA deverá notificar formalmente à CAIXA sempre que houver substituição de algum preposto, informando quem será o novo preposto e as informações de contato.

7.15. Caso a CAIXA solicite, a CONTRATADA deverá disponibilizar um relatório contendo o histórico de atendimentos e as entregas realizadas.

7.16. Critérios de Aceitação das Soluções e Serviços

7.16.1. Os critérios de aceitação das Ordens de Serviço (OS) serão definidos em cada OS, seguindo as diretrizes dos itens do catálogo de serviços operacionais que originou a OS, utilizando as seguintes métricas:

7.16.1.1. Esforço: horas necessárias para a execução da OS.

7.16.1.2. Escopo: lista de entregas de serviços, ou seja, trabalho a ser executado. Na lista de entregas de serviços devem estar indicados os percentuais de representatividade de cada serviço em relação ao total.

7.16.1.3. Prazo: cronograma que contemple as datas de entrega de cada um dos entregáveis que fazem parte do escopo da OS.

8. NÍVEL DE SERVIÇO E INDICADORES DE DESEMPENHO

8.1. Os indicadores de desempenho constam do ANEXO I-D - Níveis de Serviço, Indicadores e Penalidades.

8.2. Os níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados.

- 8.3. 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 cumpridos pela CONTRATADA.
- 8.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial, constando os indicadores/metadados de níveis de serviços alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 8.5. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.
- 8.6. Esse conceito define a CAIXA como responsável pela gestão do CONTRATO e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários para o atendimento dos chamados e seus respectivos Nível de Serviço.
- 8.7. O Nível de Serviço representa o desempenho dos serviços de monitoração com base em indicadores que tem por finalidade gerar informações objetivas dos serviços desempenhados pela CONTRATADA.
- 8.8. Pelo não cumprimento dos níveis de serviços contratados, atraso de prestação de serviços, inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados descontos e/ou multas sobre o valor mensal contratado, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.

9. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 9.1. A Transferência de Conhecimento se constitui em obrigação contratual da CONTRATADA.
- 9.2. A execução da Transferência de Conhecimento pela CONTRATADA não implicará em qualquer ônus adicional para a CAIXA.
- 9.3. As transferências de conhecimento ocorrerão sob demanda da CAIXA, em até 4 (quatro) turmas de transferência de conhecimento, com no mínimo 40 (três) horas de duração, via plataforma on-line a ser indicada pela CAIXA, que poderão ser solicitadas a partir do término da execução do plano de ativação dos serviços, podendo ser ministradas até o término da vigência contratual.
- 9.4. A transferência de conhecimento deverá ser realizada para, no mínimo, 10 (dez) empregados indicados pela CAIXA.
- 9.5. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da solicitação da CAIXA, para executar a Transferência de Conhecimento através da(s) respectiva(s) reuniões.
- 9.6. O descumprimento da obrigação da Transferência de Conhecimento incorrerá a CONTRATADA em multa em seu desfavor.

- 9.7. As transferências de conhecimento deverão ter como foco principal a demonstração prática das funcionalidades dos serviços e o esclarecimento de eventuais dúvidas, sendo que, ao final das respectivas reuniões, haverá uma avaliação realizada junto aos participantes para atestar a qualidade e foco na demonstração prática das funcionalidades.
- 9.8. Caso verificado, através da avaliação realizada, que a nota média atribuída à reunião de transferência de conhecimento, por parte dos empregados participantes, seja inferior a nota 7 (sete), a transferência de conhecimento deverá ser reaplicada, sem ônus financeiro a CAIXA.
- 9.9. A pauta/conteúdo programático da reunião de transferência de conhecimento deverá ser previamente proposto pela empresa CONTRATADA, apresentando além da numeração, título da ação educacional que traduza ao participante, de forma sucinta e clara, o objetivo do evento de transferência.
- 9.10. Dentre os itens de pauta/conteúdo programático, deverão constar exercícios de fixação a serem realizados pelos participantes, de modo a assegurar a efetiva habilitação do empregado para operação dos serviços.
- 9.11. Também é dever da CONTRATADA a elaboração de certificados de participação nas turmas de transferência de conhecimento realizadas, identificando os empregados participantes, o conteúdo abordado e a carga horária da respectiva transferência de conhecimento.
- 9.12. No tocante aos manuais e documentações, a CONTRATADA deverá fornecer a documentação dos serviços contratados compatível, incluindo manual de utilização dos serviços, que deverá conter passo a passo detalhado para utilização de todas as funcionalidades disponibilizadas.
- 9.13. Os documentos deverão ser compatíveis com ao menos o software ADOBE READER 9.0, ou superior (formato "PDF") e entregues em até 10 (dez) dias corridos a partir da solicitação da CAIXA ou da conclusão da fase de Ativação dos serviços contratados.
- 9.14. O material deverá ser entregue em formato digital e em português (brasileiro).
- 9.15. O manual deverá ser atualizado, a pedido da CAIXA, por motivo de adequação necessária da utilização operacional dos serviços por parte dos usuários da CAIXA ou por motivo de atualização dos serviços contratados.
- 9.16. As atualizações dos manuais solicitados pela CAIXA deverão ser realizadas pela CONTRATADA em prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.
- 9.16.1. Na impossibilidade de leitura dos arquivos no ambiente CAIXA, a CONTRATADA disponibilizará novos arquivos em até 24 (vinte e quatro) horas corridas também em formato digital.
- 9.17. A CONTRATADA fica obrigada, sempre que a CAIXA requerer, a prestar esclarecimentos sobre questões relativas à documentação pertinente à prestação dos serviços sem custos adicionais para a CAIXA.
- 9.18. A CONTRATADA deverá manter toda a documentação gerada atualizada durante toda a vigência do contrato.

- 9.19. Toda a documentação gerada pela CONTRATADA deverá ser disponibilizada para a CAIXA e passará a ser de sua propriedade.

10. HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- 10.1. A prestação dos serviços se dará em regime de 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana e em todos os dias do ano) a fim garantir a disponibilidade e continuidade no atendimento e serviços escopo dessa contratação, conforme disposto na tabela:

Serviço	Regime de atendimento
Gestão de minutas contratuais e documentos: Criação e gestão de modelos de minutas, Emissão e gestão de minutas contratuais, Formalização de contratos e documentos, Parametrização e gestão de fluxos, Extração de dados, metadados e dashboards e Integrações com sistemas Caixa.	Sustentação do serviço 24x7