

## AVISOS

**AVISO 1:** Os certames licitatórios da CAIXA passam a ser exclusivamente por meio eletrônico

Para participação é necessário que o licitante tenha cadastro no Portal Licitações CAIXA ([www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br)), não sendo mais necessário comparecer a uma agência da CAIXA.

Pedimos a leitura atenta do item 3 do edital para o correto cadastro no Portal Licitações CAIXA ([www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br)).

**AVISO 2:** Informamos que foi implantada, no Portal de Licitações CAIXA ([www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br)), a ferramenta GUARDA DE DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, que consiste em um repositório de arquivos no qual o licitante deverá anexar e manter atualizada a sua documentação de habilitação.

O repositório visa a otimização dos documentos enviados para o Portal de Licitações CAIXA, assim o licitante não terá mais que realizar individualmente o *upload* dos documentos de habilitação para cada certame que tenham interesse de participar.

O licitante deverá incluir no repositório do cadastro a documentação de habilitação exigida neste edital e alterar quando houver necessidade de atualização. **Contudo, para cada certame o licitante deverá selecionar os documentos de seu repositório e vincular ao certame/item de interesse, de acordo com as disposições estabelecidas no Edital de interesse.**

**RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA**

A CAIXA está orientada a gerir seus negócios, processos, atividades e relacionamentos com as partes interessadas com base nos princípios e diretrizes de sua Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, de modo a assegurar a atuação e o desenvolvimento sustentável, prezando pelo respeito ao meio ambiente, pela proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos, da biodiversidade e da adaptação às mudanças climáticas do País.

Para o aprofundamento das práticas de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, a CAIXA estabeleceu as seguintes premissas para a gestão de seus negócios:

- ✓ Atuar de forma ética, com respeito aos direitos humanos universais e às leis dos países onde a CAIXA atua, e repudiar qualquer tipo de atitude ilícita nas suas operações e relacionamentos;
- ✓ Engajar e dialogar continuamente com as partes interessadas para estimular a adesão a boas práticas sociais, ambientais e climáticas, além da legislação inerente ao tema; no desenvolvimento, implementação e monitoramento de políticas, práticas e negócios;
- ✓ Atuar de forma colaborativa junto a clientes, fornecedores, concorrentes, governo e demais atores da cadeia de valor, a fim de promover, por meio de nossos serviços e relacionamentos, o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer as necessidades das futuras gerações;
- ✓ Fomentar, em toda a sua cadeia produtiva, o repúdio a todas as atitudes preconceituosas relacionadas à origem, raça, gênero, cor, idade, religião, ao credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de discriminação, estimulando a utilização dos meios de comunicação disponíveis para os registros de ocorrências que atentem contra o Código de Ética da CAIXA e a legislação específica em vigor;
- ✓ Contribuir para a conscientização dos danos causados ao ambiente em decorrência da intervenção humana, com abrangência a todas as partes interessadas da empresa;
- ✓ Formar parceria com fornecedores com foco na melhoria de processos para a redução e mitigação dos impactos econômicos, sociais, ambientais e climáticos diretos e indiretos em suas atividades. de gestão socioambiental;
- ✓ Definir meios que contribuam para redução do consumo dos recursos naturais utilizados na empresa, adotando medidas adequadas à destinação de resíduos, sem prejuízo das condições de trabalho e sem alteração do padrão tecnológico atual;
- ✓ Incentivar a logística inversa e logística reversa;
- ✓ Atuar junto aos fornecedores para induzir a adoção de boas práticas de práticas que visem à mitigação das mudanças climáticas e à segurança hídrica, como a análise dos riscos e oportunidades e a ampliação de conhecimentos e experiências;
- ✓ Priorizar o consumo sustentável de recursos naturais e de materiais nos processos internos e nas contratações de bens e serviços;
- ✓ Incentivar a redução, reutilização, reciclagem e destinação adequada de resíduos, bem como à aquisição de bens cujos materiais sejam atóxicos ou biodegradáveis, que favoreçam a economia de insumos e energia, produzam menos poluentes e utilizem o conceito de tecnologia ou produção mais limpa, buscando minimizar os potenciais impactos ambientais negativos;

- ✓ Contribuir para a proteção e conservação dos ecossistemas, dos recursos hídricos e da biodiversidade e desenvolvimento de soluções que promovam uma economia de baixo carbono;
- ✓ Incluir na política de relacionamento com fornecedores, observadas as exigências legais, como variáveis de seleção e avaliação, questões sobre relações trabalhistas: não utilização de trabalho infantil em quaisquer atividades, nem mão de obra em condição de trabalho degradante ou análoga à escravidão. E ainda, questões que promovam melhorias nos processos de maneira a reduzir e/ou mitigar impactos ambientais diretos e indiretos em suas atividades; estimulando os fornecedores a replicarem essas considerações também em seus contratos, criando um círculo virtuoso de conscientização social;
- ✓ Priorizar a economia da manutenção e operacionalização da edificação e redução do consumo de energia e água nas contratações de obras e serviços de engenharia, por meio de tecnologias, práticas e materiais que reduzam o impacto ambiental;
- ✓ Priorizar, nos limites legais, os fornecedores que não comungam com práticas que infrinjam os direitos humanos e, também, que contribuam para a conservação ambiental e para a proteção à biodiversidade e que combatam a exploração ilegal e predatória das florestas;
- ✓ Contribuir para erradicação do trabalho infantil, do trabalho forçado ou análogo ao escravo, promovendo discussão acerca desses temas com fornecedores, estimulando-os a cumprirem a legislação;
- ✓ Definir meios que permitam a realização de campanhas de conscientização para todos os fornecedores, de forma que fique explicitado o repúdio da CAIXA à mão de obra infantil e à mão de obra escrava;
- ✓ Contribuir para a erradicação de políticas ilegais, imorais e antiéticas, promovendo a divulgação de iniciativas de combate à corrupção e propina, com ações de educação para todas as partes interessadas – como fornecedores, clientes e consumidores, entre outros –, disseminando o tema e orientando sobre a utilização de ferramentas correlatas.

## **NOSSOS VALORES ÉTICOS**

A CAIXA elaborou o seu Código de Ética, que tem por objetivo sistematizar os valores éticos que devem nortear a condução dos negócios, orientar as ações e o relacionamento com os interlocutores internos e externos.

Compartilhamos com você, que poderá ser um parceiro da CAIXA, os valores éticos que nortearão a nossa relação.

### **RESPEITO**

- ✓ As pessoas na CAIXA são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade.
- ✓ Exigimos de dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.
- ✓ Repudiamos todas as atitudes de preconceitos relacionadas à origem, raça, sexo, cor, idade, religião, credo, classe social, incapacidade física e quaisquer outras formas de

discriminação.

- ✓ Respeitamos e valorizamos nossos clientes e seus direitos de consumidores, com a prestação de informações corretas, cumprimento dos prazos acordados e oferecimento de alternativa para satisfação de suas necessidades de negócios com a CAIXA.
- ✓ Preservamos a dignidade de dirigentes, empregados e parceiros, em qualquer circunstância, com a determinação de eliminar situações de provocação e constrangimento no ambiente de trabalho que diminuam o seu amor próprio e a sua integridade moral.
- ✓ Os nossos patrocínios atentam para o respeito aos costumes, tradições e valores da sociedade, bem como a preservação do meio ambiente.

### **HONESTIDADE**

- ✓ No exercício profissional, os interesses da CAIXA estão em 1º lugar nas mentes dos nossos empregados e dirigentes, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros, de forma a resguardar a lisura dos seus processos e de sua imagem.
- ✓ Gerimos com honestidade nossos negócios, os recursos da sociedade e dos fundos e programas que administramos, oferecendo oportunidades iguais nas transações e relações de emprego.
- ✓ Não admitimos qualquer relacionamento ou prática desleal de comportamento que resulte em conflito de interesses e que estejam em desacordo com o mais alto padrão ético.
- ✓ Não admitimos práticas que fragilizem a imagem da CAIXA e comprometam o seu corpo funcional.
- ✓ Condenamos atitudes que privilegiem fornecedores e prestadores de serviços, sob qualquer pretexto.
- ✓ Condenamos a solicitação de doações, contribuições de bens materiais ou valores a parceiros comerciais ou institucionais em nome da CAIXA, sob qualquer pretexto.

### **COMPROMISSO**

- ✓ Os dirigentes, empregados e parceiros da CAIXA estão comprometidos com a uniformidade de procedimentos e com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais.
- ✓ Temos compromisso permanente com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem a nossa Instituição.
- ✓ Pautamos nosso relacionamento com clientes, fornecedores, correspondentes, coligadas, controladas, patrocinadas, associações e entidades de classe dentro dos princípios deste Código de Ética.
- ✓ Temos o compromisso de oferecer produtos e serviços de qualidade que atendam ou superem as expectativas dos nossos clientes.
- ✓ Prestamos orientações e informações corretas aos nossos clientes para que tomem decisões conscientes em seus negócios.
- ✓ Preservamos o sigilo e a segurança das informações.
- ✓ Buscamos a melhoria das condições de segurança e saúde do ambiente de trabalho, preservando a qualidade de vida dos que nele convivem.
- ✓ Incentivamos a participação voluntária em atividades sociais destinadas a resgatar a cidadania do povo brasileiro.

### **TRANSPARÊNCIA**

- ✓ As relações da CAIXA com os segmentos da sociedade são pautadas no princípio da

transparência e na adoção de critérios técnicos.

- ✓ Como Empresa pública, estamos comprometidos com a prestação de contas de nossas atividades, dos recursos por nós geridos e com a integridade dos nossos controles.
- ✓ Aos nossos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia dispensamos tratamento equânime na disponibilidade de informações claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento dos normativos a que estamos subordinados.
- ✓ Oferecemos aos nossos empregados oportunidades de ascensão profissional, com critérios claros e do conhecimento de todos.
- ✓ Valorizamos o processo de comunicação interna, disseminando informações relevantes relacionadas aos negócios e às decisões corporativas.

## **RESPONSABILIDADE**

- ✓ Devemos pautar nossas ações nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a resguardar a CAIXA de ações e atitudes inadequadas à sua missão e imagem e a não prejudicar ou comprometer dirigentes e empregados, direta ou indiretamente.
- ✓ Zelamos pela proteção do patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens, equipamentos e demais recursos colocados à nossa disposição para a gestão eficaz dos nossos negócios.
- ✓ Buscamos a preservação ambiental nos projetos dos quais participamos, por entendermos que a vida depende diretamente da qualidade do meio ambiente.
- ✓ Garantimos proteção contra qualquer forma de represália ou discriminação profissional a quem denunciar as violações a este Código, como forma de preservar os valores da CAIXA.

Alô CAIXA

4004 0 104 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 104 0 104 (Demais Regiões)

SAC

0800 726 0101

Ouvidoria

0800 725 7474

**EDITAL****CENTRALIZADORA NACIONAL CONTRATAÇÕES – CECOT****LICITAÇÃO CAIXA 347/2025 – CECOT/BR tipo MENOR PREÇO****AVISO DE LICITAÇÃO PUBLICADO NO DOU EM 03/12/2025**

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, daqui por diante denominada simplesmente CAIXA, por intermédio da sua Centralizadora Nacional Contratações – CECOT/BR, representada por Licitador designado mediante portaria, divulga aos interessados a presente licitação na modalidade **LICITAÇÃO CAIXA**, do tipo **MENOR PREÇO**, cuja sessão pública será realizada via internet com objetivo de contratar empresa(s) para a prestação do(s) serviço(s) descritos no item 1 abaixo, sendo os procedimentos da licitação e do(s) consequente(s) contratos regidos pelo Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA – RLCC, Leis nº 13.303 de 30/06/2016 e nº 8.429 de 02/06/1992, pela LC nº 123 de 14/12/2006, pelo Decreto nº 8.538 de 06/10/2015 e pela Resolução Conjunta nº 6 de 21/05/2020 do Conselho Nacional de Justiça e do Tribunal Superior Eleitoral, e respectivas alterações, bem como pelas disposições deste Edital e Anexos.

O **CREDENCIAMENTO** para esta Licitação CAIXA deverá ser efetuado até às 23:59 horas do dia 24/12/2025 - HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, conforme **item 3.4** deste edital.

As **PROPOSTAS COMERCIAIS** poderão ser enviadas depois de efetuado o CREDENCIAMENTO e serão recebidas até às 10:00 horas do dia 26/12/2025, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico, conforme item 5.1 deste edital.

A abertura da **SESSÃO PÚBLICA**, para todos os efeitos, inclusive para o fim de impugnação do Edital, inicia-se após a data e horário limites para o recebimento das propostas, às 10:00 horas do dia 26/12/2025, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet será aberta das 13:00 horas até às 13:30 horas do dia **26/12/2025**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico, conforme item 7.1 deste edital.

Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital desta Licitação CAIXA até o dia 17/12/2025, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → digitar a SENHA → acionar o link LOGIN - FORNECEDOR E COMPRADOR, selecionar ACESSAR A ÁREA PESSOA FÍSICA ou ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA → selecionar o CNPJ desejado → selecionar a MODALIDADE desejada

→ selecionar o link **IMPUGNAÇÃO** → no certame/item desejado selecionar o link **ENVIAR IMPUGNAÇÃO** → registrar os argumentos e confirmar.

- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → no quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada → clicar no N<sup>o</sup> Certame → aba “IMPUGNAÇÃO” → selecionar o botão “CADASTRAR IMPUGNAÇÃO” → efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em “ENVIAR IMPUGNAÇÃO”.

A decisão sobre a impugnação será incluída no próprio sistema em até 3 dias úteis contados do seu recebimento.

Pedidos de **ESCLARECIMENTOS** poderão ser feitos até às 23:59 horas do dia 17/12/2025, exclusivamente por meio eletrônico, por uma das formas a seguir:

- a) Se tiver senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → acionar o botão **ENTRAR** → digitar o CPF → acionar o botão **RECEBER CÓDIGO** → informar o **CÓDIGO** recebido no e-mail → digitar a **SENHA** → acionar o link **LOGIN - FORNECEDOR E COMPRADOR**, selecionar **ACESSAR A ÁREA PESSOA FÍSICA** ou **ACESSAR A ÁREA PESSOA JURÍDICA** → selecionar o CNPJ desejado → selecionar a **MODALIDADE** desejada → selecionar o link **QUESTIONAMENTO** → no certame/item desejado selecionar o link **ENVIAR QUESTIONAMENTO** → registrar os argumentos e confirmar.
- b) Caso não tenha senha de acesso ao sistema, acessar o endereço <http://licitacoes.caixa.gov.br> → no quadro “PESQUISA DE CERTAME”, localizar a licitação desejada → clicar no N<sup>o</sup> Certame → aba “QUESTIONAMENTO” → selecionar o botão “CADASTRAR QUESTIONAMENTO” → efetuar os preenchimentos devidos, anexar eventuais arquivos e para finalizar clicar em “ENVIAR QUESTIONAMENTO”.

Os pedidos de esclarecimentos serão respondidos até 2 dias úteis antes da data da sessão pública.

O Licitador poderá suspender os prazos do certame, mediante motivação do ato, registrada em ata da sessão pública, para responder ao(s) esclarecimento(s) e à(s) impugnação(ões).

## **1 DO OBJETO**

- 1.1. Contratação de empresa(s) para a prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação e apoio ao negócio, compreendendo o desenvolvimento, manutenção, documentação, processamento e serviços de sustentação de soluções de tecnologia da informação por empresa que detenha conhecimento especializado e experiência em Cartões de Crédito, para



atendimento de demandas do portfólio, predominantemente, de soluções de TI que sustentam o segmento “Cartões de Crédito” da CAIXA, baseada na solução de mercado SIA (Sistema Integrado de Autorizações) e SAT (Sistema de Administração de Tarjetas) ou designação comercial atual, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos, conforme abaixo:

<b>ANEXO I</b>	<b>TERMO DE REFERÊNCIA</b>
<b>ANEXO I-A</b>	<b>ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS</b>
<b>ANEXO I-B</b>	<b>DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS</b>
<b>ANEXO I-C</b>	<b>FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>
<b>ANEXO I-D</b>	<b>CONTEÚDO MÍNIMO DA ORDEM DE SERVIÇO</b>
<b>ANEXO I-E</b>	<b>PLANO DE CONTINGÊNCIA</b>
<b>ANEXO I-F</b>	<b>MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO - TÉRMINO DE TRANSIÇÃO</b>
<b>ANEXO I-G</b>	<b>TERMO DE CONFIDENCIALIDADE</b>
<b>ANEXO I-H</b>	<b>SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE</b>
<b>ANEXO I-I</b>	<b>GUIA DE ORIENTAÇÕES DE MÉTRICAS</b>
<b>ANEXO II</b>	<b>PROPOSTA COMERCIAL</b>
<b>ANEXO III</b>	<b>PREÇOS MÁXIMOS ESTIMADOS / PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS</b>
<b>ANEXO IV</b>	<b>MINUTA DE CONTRATO</b>
<b>ANEXO V</b>	<b>MODELO DE DECLARAÇÃO DE MPE</b>
<b>ANEXO VI</b>	<b>TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL e CLIMÁTICA</b>
<b>ANEXO VII</b>	<b>DECLARAÇÃO DO LICITANTE</b>

- 1.1.1 As especificações do objeto, os locais de prestação dos serviços e a forma de execução do contrato constam do(s) Anexo(s) deste Edital.

## **2 DA PARTICIPAÇÃO**

- 2.1 Podem participar desta Licitação CAIXA as empresas cujo objeto social seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação.
- 2.1.1 O licitante não cadastrado no SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, mas que tenha interesse em fazer parte do referido Sistema, previamente à realização da licitação poderá providenciar tanto o credenciamento quanto o cadastramento em seus níveis em qualquer Unidade Cadastradora.
- 2.1.1.1 O Credenciamento da empresa no SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação Econômico-financeira.
- 2.1.1.2 Os documentos exigidos, bem como as instruções para efetuar o registro no SICAF constam do manual que pode ser obtido no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/sicaf-digital> → Aba *Manuais*.



- 2.1.2 A documentação de habilitação deve ser anexada no repositório de documentos, dentro do Cadastro do Licitante (vide *“Manual do fornecedor guarda da documentação de habilitação”* localizado no sistema). Toda a gestão da documentação no repositório é de plena responsabilidade do licitante, que deve se atentar para a conferência sempre que for participar de um certame.
- 2.1.2.1 A inserção da documentação de habilitação no REPOSITÓRIO DE DOCUMENTOS poderá ocorrer a qualquer tempo acessando o ícone MEU CADASTRO na Área Logada do Fornecedor, entretanto a vinculação dos documentos de habilitação ao certame de interesse deverá ser realizada até o momento de envio indicado no item 8.9.
- 2.2 O licitante enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual – MEI, nos termos do art. 3º e §1º do Art. 18-A da LC 123/2006, desde que não esteja inserido nas hipóteses do §4º do mesmo artigo, terá assegurado o tratamento diferenciado previsto na LC, observadas as condições estabelecidas neste Edital.
- 2.2.1 Para fins deste Edital, as microempresas, as empresas de pequeno porte e o microempreendedor individual - MEI são identificados como MPE.
- 2.2.2 A empresa que se enquadra como MPE, deve apresentar declaração nos termos do Anexo V, para fins do tratamento diferenciado previsto na LC 123/2006, devendo ser encaminhada na forma do item 8.8.
- 2.3 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e da apresentação de suas propostas.
- 2.5 **Não é admitida nesta licitação a participação de empresa(s):**
- 2.5.1 em recuperação judicial ou extrajudicial, ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; exceto aquelas que apresentem Plano de Recuperação aprovado e homologado judicialmente e em pleno vigor; além de cumprir todos os requisitos do item 8.5 deste edital, estando dispensada apenas, nesses casos, a certidão negativa de falência e concordata;
- 2.5.2 que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
- 2.5.3 organizada sob a forma de cooperativa, tendo em vista que pela natureza do(s) serviço(s) existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a contratada, bem como de pessoalidade e habitualidade, considerando, ainda, que, por definição, não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados;
- 2.5.4 que esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos

da sanção;

- 2.5.5      Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja dirigente ou empregado da CAIXA;
- 2.5.6      Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- 2.5.7      Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- 2.5.8      Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- 2.5.9      Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- 2.5.10     Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
- 2.5.11     De pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o projeto, básico ou executivo;
- 2.5.12     De pessoa jurídica da qual o autor do anteprojeto ou do projeto básico da licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante.
- 2.6        Aplica-se também a vedação prevista no item 2.5 acima:
  - I    À contratação do empregado CAIXA ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
  - II   A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
    - a) Dirigente da CAIXA;
    - b) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da CAIXA hierarquicamente superior as áreas mencionadas;
    - c) Autoridade do ente público a que a CAIXA esteja vinculada.
  - III   Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CAIXA há menos de 6 (seis) meses.
- 2.7        Não poderá ser adjudicado o objeto ao licitante que, após a fase recursal final, mantenha relações contratuais com a CAIXA e/ou tenha sido adjudicada em certame cujo objeto seja:

- I. Serviços de aferição de qualidade e auditoria do código;
- II. Serviços de arquitetura de TI, contemplando arquiteturas de processo e negócios, de solução de TI, de dados e informações, de infraestrutura de TI, de telecomunicação e de segurança em TI;
- III. Fornecimento de serviços de Segurança Cibernética;
- IV. Serviços de suporte e produção dos sistemas em ambiente tecnológico CAIXA; e V. Fornecimento de Serviços de Monitoramento de Incidentes e Infraestrutura Tecnológica.

### **3 DO CADASTRO, DA RECUPERAÇÃO DE SENHA E DO CREDENCIAMENTO**

- 3.1 Para participar desta Licitação CAIXA, o interessado deve providenciar o Cadastro no Portal de Compras Licitações CAIXA e efetuar o Credenciamento neste certame específico, seguindo os passos abaixo.
  - 3.1.1 O cadastramento para acesso ao Portal Licitações CAIXA é realizado obrigatoriamente para pessoa física, que após concluído o cadastro, pode vincular e cadastrar pessoas jurídicas as quais possua a qualificação de sócio, podendo este designar representantes e equipe de usuários.
    - 3.1.1.1 O Guia de Orientações de acesso ao Portal – manual de acesso, fica disponível na Área Pública do Portal, em FAQ e Tutoriais.
- 3.2 O **CADASTRO** é realizado no site da CAIXA, acessando o endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, conforme as seguintes etapas: acionar o botão ENTRAR → selecione o campo “CADASTRE-SE”, siga as telas informando o CPF, o NOME COMPLETO, o CELULAR, a DATA DE NASCIMENTO e o E-MAIL, na sequência defina a SENHA de 6 números, preencha os dados do PRÉ-CADASTRO, anexe a documentação de habilitação obrigatória de pessoa física utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecione as ÁREAS DE INTERESSE, confirme o aceite do TERMO DE ADESÃO e acione “CONCLUIR CADASTRO”.
  - 3.2.1 Para cadastrar pessoa Jurídica o SÓCIO de uma empresa deve acessar seu cadastro de Pessoa Física, e selecionar o campo “ACESSAR A ÁREA PESSOA JURIDICA”, na sequência, acionar o botão “VINCULAR NOVO CNPJ”, preencher o formulário para cadastro da pessoa jurídica a ser vinculada à pessoa física, anexar a documentação de habilitação obrigatória de pessoa jurídica utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecionar as ÁREAS DE INTERESSE, confirmar o aceite do TERMO DE ADESÃO e acionar “CONCLUIR CADASTRO”.
- 3.3 Toda a validação cadastral é realizada com sincronia com o banco de dados da Receita Federal, portanto concluído o cadastro não é necessário se dirigir a agência da CAIXA.

- 3.4 Os procedimentos para **CADASTRO**, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados ainda não cadastrados no Portal Licitações CAIXA - [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br).
- 3.5 Para recuperar a senha de acesso ao sistema, acesse o endereço eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br) → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → definir a nova SENHA.
- 3.5.1 O usuário receberá no e-mail cadastrado mensagem com LINK PARA REDEFINIÇÃO DE SENHA, caso não seja recepcionado, pesquise também na pasta SPAM de sua conta de e-mail. Efetue o troca senha obrigatório informando nova senha com 6 dígitos numéricos.
- 3.6 Para participar desta LICITAÇÃO CAIXA, a interessada deverá providenciar o **CREDENCIAMENTO** ao certame até o dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, exclusivamente por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, efetuar autenticação com *login e senha* acionando o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “Credenciamento em Novos Certames” e marcar Comprador “CAIXA”, selecionar o certame desejado e clicar na Atividade “Credenciamento”, selecionar a declaração de ciência e marcar a(s) opção(ões) de direito de preferência, caso se aplique, e finalizar o credenciamento clicando em “Concordar”.
- 3.6.1 Decorrido esse prazo não será possível o credenciamento para participação nesta Licitação CAIXA.
- 3.6.2 Para todos os efeitos legais, caso esteja enquadrada nas definições de MPE, nos termos do art. 3º da LC 123/2006, e desde que não esteja inserida nas hipóteses do § 4º do mesmo artigo, a licitante deve selecionar a opção “ME/EPP” na tela “Credencia Pessoa Física/Pessoa Jurídica”, constante da opção “Credenciamento”, no endereço eletrônico citado no item 3.6, para usufruir dos benefícios previstos na referida LC.
- 3.6.2.1 O sistema somente identificará o licitante como MPE caso faça a opção indicada no item 3.6.2 acima, sendo este o ÚNICO momento em que o sistema oportuniza ao licitante declarar sua condição de preferência, requisito indispensável para que possa exercer os benefícios estabelecidos na LC 123/2006 previsto neste edital.
- 3.6.2.2 Até o início da fase de lances, o licitante poderá alterar o seu credenciamento, as opções de preferência e até mesmo se descredenciar.
- 3.7 Os procedimentos para cadastramento, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados não cadastrados no site “Licitações CAIXA” no endereço [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br).

- 3.7.1 Caso esteja cadastrado, adotar os procedimentos de Credenciamento para participar do presente conforme item 3.6.
- 3.8 O cadastro possibilita a participação em todos as Licitações CAIXA e Pregões Eletrônicos da CAIXA, sendo que a etapa de credenciamento é específica para cada certame, devendo a empresa se credenciar todas as vezes que tiver interesse em participar de uma Licitação CAIXA ou pregão eletrônico realizado pela CAIXA.
- 3.9 O link “*Credenciamento em novos certames*”, constante no endereço eletrônico mencionado no item 3.6, permite o acesso a todos certames que estão na fase de Credenciamento, possibilitando a visualização e impressão do Edital no link “*Edital*”.
- 3.9.1 Ao clicar em “Credenciar” no certame escolhido, serão apresentadas as seguintes opções: “Edital” e a atividade “Credenciamento” caso ainda esteja no prazo.

#### **4 DO SISTEMA ELETRÔNICO**

- 4.1 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta e seus lances.
- 4.2 Se o portal de Licitações CAIXA ficar inacessível por problemas operacionais, com a desconexão de todos os participantes no decorrer da etapa competitiva da Licitação CAIXA, o certame será suspenso e retomado após comunicação, via e-mail ou sistema, aos participantes.
- 4.3 No caso de desconexão apenas do Licitador, no decorrer da etapa competitiva da Licitação CAIXA, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para recepção dos lances, retomando o Licitador, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
- 4.3.1 Quando a desconexão do Licitador persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão da licitação será suspensa e reiniciada após comunicação aos participantes.
- 4.4 Caberá à licitante:
  - 4.4.1 acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
  - 4.4.2 comunicar imediatamente à CAIXA, por meio do **Help Desk** – 4004 0104 – Capitais e regiões metropolitanas ou 0800 104 0104 – Demais localidades, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do

uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.

- 4.4.3 solicitar o cancelamento do cadastro ou da senha de acesso por interesse próprio.
- 4.5 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.6 O credenciamento junto à CAIXA implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a Licitação CAIXA.
- 4.7 Manter a gestão da documentação de habilitação no repositório do cadastro do Fornecedor (“Guarda de Documentação de Habilitação”), no Portal Licitações CAIXA.

## **5 DA PROPOSTA COMERCIAL**

- 5.1 A Proposta Comercial (Anexo II) deve ser enviada eletronicamente, até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, por meio do endereço Eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), acionar o botão “**ENTRAR**” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “**MINHAS ATIVIDADES**” → acionar o link “**ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO**”, no certame/item desejado, informar o valor proposto e anexar o arquivo acionando o botão “**ANEXAR PROPOSTA**” → confirme o upload do arquivo correspondente na coluna PROPOSTA e, para confirmar a participação no item, acione o botão “**CONCLUIR/ENVIAR**”.
- 5.2 **A Proposta Comercial com preço GLOBAL** deve ser anexada em arquivo **ÚNICO**, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods/zip.
- 5.2.1 **A Proposta de Preço** é o valor que deve ser digitado após a anexação da **Proposta Comercial** (Anexo II) e corresponde ao VALOR GLOBAL que consta da **Proposta Comercial** (Anexo II).
- 5.2.2 O VALOR lançado na **Proposta de Preço** e o constante da **Proposta Comercial** (Anexo II) **deverão ser coincidentes**.
- 5.2.3 É de exclusiva responsabilidade do licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.
- 5.3 **A Proposta Comercial** (Anexo II) deverá ser apresentada em uma única via, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas em suas partes essenciais, contendo os seguintes elementos:
  - 5.3.1 Menção ao número do Edital, com a identificação da empresa proponente, CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado), número de



telefone, fax e *e-mail*;

- 5.3.2 Preço GLOBAL para prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação e apoio ao negócio, compreendendo o desenvolvimento, manutenção, documentação, processamento e serviços de sustentação de soluções de tecnologia da informação por empresa que detenha conhecimento especializado e experiência em Cartões de Crédito, para atendimento de demandas do portfólio, predominantemente, de soluções de TI que sustentam o segmento “Cartões de Crédito” da CAIXA, baseada na solução de mercado SIA (Sistema Integrado de Autorizações) e SAT (Sistema de Administração de Tarjetas) ou designação comercial atual, de acordo com o modelo de proposta (Anexo II), atentando-se para o disposto no item 6.5 e seus subitens.
- 5.3.2.1 Os preços propostos deverão ser expressos, obrigatoriamente, em moeda corrente nacional, neles incluídas todas as despesas de qualquer natureza tais como frete, embalagens, transportes, seguros, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, e todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme as especificações e condições constantes deste edital e seus anexos;
- 5.3.2.1.1 Os tributos, contribuições sociais, trabalhistas e previdenciárias devem ser cotados nos percentuais estabelecidos em legislação ou norma. Pelo atraso no pagamento de salários, devendo o licitante prever em sua planilha de composição do preço todos os custos e benefícios fiscais inerentes ao objeto ou à atividade desempenhada, observando as particularidades tributárias de cada segmento.
- 5.3.2.1.2 Não podem ser incluídos nos preços propostos os custos relativos ao IRPJ (imposto de Renda Pessoa Jurídica) e à CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido), seja na composição do BDI (Benefícios e Despesas indiretas), seja como item específico da planilha orçamentária/ composição do preço.
- 5.3.2.1.3 A empresa optante do Simples Nacional deve excluir do percentual da correspondente alíquota definida nos Anexos da LC 123/06 os percentuais relativos ao IRPJ e à CSLL.
- 5.3.2.1.4 Em caso de renúncia de parcela ou de totalidade da remuneração relativa a materiais ou instalações de sua propriedade, o licitante deve indicá-los.
- 5.3.2.1.5 Na definição do preço a ser proposto, em se tratando de MPE, a empresa deve considerar eventual elevação dos custos decorrentes de seu desenquadramento da situação de MPE nos termos da LC nº 123/2006, caso ocorra a extrapolação do faturamento que permite a utilização dos benefícios tributários do regime tributário diferenciado durante a execução do contrato, uma vez que tal situação não configura motivo para reequilíbrio e/ou repactuação.
- 5.3.2.1.5.1 Ocorrendo as hipóteses de que trata o art. 17 da LC 123/2006, a MPE optante pelo Simples Nacional não poderá utilizar dos benefícios tributários do



regime diferenciado na proposta de preços e na execução contratual, com relação ao recolhimento de tributos, e, em caso de contratação, estará sujeita à exclusão obrigatória desse regime tributário diferenciado a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato, nos termos dos arts. 30, inciso II, e 31, inciso II, da referida LC.

- 5.3.2.2 Não será admitido no preço o fracionamento de centavo que ultrapassar duas casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamentos;
- 5.3.3 Valor do salário a ser pago a cada categoria profissional disponibilizada na prestação de serviços;
- 5.3.4 Valor do salário normativo de cada categoria profissional, se houver, com indicação do respectivo Sindicato de vinculação, bem como a data (dia/mês/ano) da Convenção Coletiva da categoria, em vigor;
  - 5.3.4.1 Não serão aceitas propostas que prevejam valores de salário e auxílio-alimentação inferiores aos orçados pela CAIXA e constantes da Planilha de Composição de Preços referencial.
    - 5.3.4.1.1 A proposta deverá garantir o pagamento do salário normativo previsto no instrumento coletivo aplicável ou do salário-mínimo vigente ou ainda o valor fixado pela CAIXA, na planilha de composição de preços referencial, o que for maior.
- 5.3.5 Prazo de validade da proposta: não inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas;
- 5.3.6 Declaração da licitante de que:
  - I) se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;
  - II) não se enquadra em nenhuma das restrições previstas no item 2.5 e subitens deste edital.
  - III) cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de habilitação.
  - IV) está ciente de que em eventuais situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a licitante não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que venham a resultar em vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, a futura contratada estará sujeita às sanções previstas no art. 83, inciso III, da Lei

13.303/2016;

V) está ciente de que será responsabilidade exclusiva da futura contratada o eventual cometimento de erro ou fraude no enquadramento sindical e o ônus financeiro decorrente, por repactuação ou por força de decisão judicial, em razão da necessidade de se proceder ao pagamento de diferenças salariais e de outras vantagens, ou ainda possíveis intercorrências na execução dos serviços contratados, resultantes da adoção de instrumento coletivo do trabalho inadequado;

VI) deverá manter aderência à convenção coletiva do trabalho à qual a proposta da licitante esteja vinculada para fins de atendimento à eventual necessidade de repactuação dos valores decorrentes da mão de obra, consignados na planilha de composição de preços do contrato.

- 5.3.7 Local, data, nome e assinatura (com a devida identificação), por quem de direito.
- 5.4 Assim que a proposta for acatada pelo sistema, será enviado ao licitante, via e-M@il, a confirmação do recebimento da proposta.
- 5.5 O licitante poderá retirar ou substituir a proposta comercial anteriormente apresentada até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública por meio do endereço eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO” → selecionar o certame/item desejado → excluir a proposta anterior clicando no ícone “X” → inserir a nova proposta, conforme procedimentos descritos no item 5.1.
- 5.5.1 Caso haja a substituição da **Proposta Comercial**, após a anexação do arquivo contendo a nova **Proposta Comercial**, a **Proposta de Preço** deve ser novamente digitada, conforme item 5.2.1.

## **6 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

- 6.1 Após o encerramento do horário definido para a entrega de propostas, o sistema organizará automaticamente as propostas recebidas, que serão apresentadas em ordem crescente de preços.
- 6.2 Em seguida, o Licitador verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 6.3 As propostas classificadas pelo Licitador serão ordenadas automaticamente pelo sistema, para a participação da disputa por meio de lances eletrônicos, conforme item 7 abaixo.
- 6.3.1 O licitante cuja proposta for desclassificada ficará impedido de participar da sessão de lances, podendo fazer sua manifestação de intenção de recurso após

a divulgação do vencedor do certame, conforme o item 10 deste edital.

- 6.4 Encerrada a etapa de lances, o Licitador solicitará do licitante detentor do menor preço o envio da Proposta Comercial e da planilha de Composição de Preços, conforme itens 5.3 e 6.10, com os valores adequados ao preço do melhor lance, e verificará a aceitabilidade do preço ofertado observando os seguintes critérios:

- condições dos itens 6.5 e subitens, e
- compatibilidade do preço ofertado com os insumos e salários praticados no mercado, coerentes com a execução do objeto desta licitação, acrescidos dos respectivos tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, benefícios e despesas indiretas.

- 6.4.1 A proposta e a planilha de preços adequadas devem ser encaminhadas no prazo de até 120 (cento e vinte) minutos a contar da solicitação do Licitador por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → clicar em “ENCAMINHAR PROPOSTA AJUSTADA”, anexar os arquivos e confirmar.

- 6.4.1.1 No caso de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, o licitante deverá encaminhar, junto com sua proposta, os seguintes documentos:

- 6.4.1.1.1 declaração informando o enquadramento sindical da empresa, a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta; e

- 6.4.1.1.2 cópia da carta ou registro sindical do sindicato ao qual o licitante declara ser enquadrado, em razão do regramento do enquadramento sindical previsto na CLT ou por força de decisão judicial.

- 6.4.1.1.2.1 O documento solicitado no subitem 6.4.1.1.2 pode ser obtido no site do Ministério do Trabalho e Emprego, mediante consulta pelo número do CNPJ do sindicato ao qual o licitante declara ser enquadrado, não sendo obrigatória a sua vinculação ao respectivo sindicato até a assinatura do contrato.

- 6.4.2.1 Encerrada a licitação, o Licitador divulgará no [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br) os atos de declaração do vencedor, a homologação do certame, bem como as planilhas com os valores unitários e global estimados pela CAIXA para a presente contratação, com a disponibilização de Ata de Encerramento.

## **6.5 Será desclassificada a proposta que:**

- 6.5.1 não atenda as especificações, os prazos e as condições definidos neste Edital;
- 6.5.2 contenham vícios insanáveis;
- 6.5.3 apresente preço ou vantagem baseados em outras propostas;

- 6.5.4 apresentem preços manifestamente inexequíveis ou não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela CAIXA;
- 6.5.5 apresentem preços superiores aos valores estimados pela CAIXA;
- 6.5.5.1 Transcorrida a etapa de lances e negociação, será considerado excessivo o preço global, e unitário(s), que se apresentem superior ao máximo admitido pela CAIXA, conforme a estimativa de custos constante do Anexo III.
  - 6.5.5.1.1 No caso de não haver lances, serão considerados, para análise dos preços excessivos, os preços constantes na proposta comercial. Caso seja verificado que os preços global, mensal e unitário(s) estão acima do máximo admitido pela Caixa, ainda cabe negociação para redução dos valores apresentados.
  - 6.5.5.1.2 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo ordem de classificação, quando o primeiro colocado, após a negociação, for desclassificado por sua proposta permanecer superior ao orçamento estimado.
- 6.5.6 apresente na planilha de composição de preço cotação de itens em desacordo com as condições estabelecidas no item 5.3.2 e subitens e no item 6.10, ressalvado o disposto no item 6.5.6.2;
- 6.5.6.1 No caso de eventuais divergências entre percentuais e valores informados na proposta comercial e na Tabela de preços máximos estimados / planilha de composição de preços (Anexos II e III) e aqueles decorrentes da legislação ou norma específica e/ou ausências de provisão de valor, em razão de isenção ou benefício fiscal, o licitante deverá apresentar nota explicativa, bem como a documentação que comprove essa condição;
- 6.5.6.2 Havendo divergências, por erro material, entre percentuais e valores informados na Tabela de preços máximos estimados / planilha de composição de preços (Anexo II e III) e aqueles estabelecidos em legislação ou norma vigente, a licitante poderá corrigir o item, compatibilizando-o com a legislação ou norma aplicável, mantido o preço vencedor.
- 6.5.7 indique salário a ser pago inferior ao salário normativo, se houver, da respectiva categoria profissional envolvida na prestação dos serviços, ou em desacordo com as condições estabelecidas nos itens 5.3.3 e 5.3.4;
- 6.5.8 Apresente declaração de enquadramento como MPE, mas extrapole o faturamento previsto no art. 3º, inciso II da LC 123/2006, ou o limite proporcional de que trata o art.3º, § 2º, em caso de início de atividade no ano vigente, ressalvado o disposto nos §§ 9º-A, 10 e 12, do referido artigo.
- 6.5.9 que apresente preço simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários do mercado, acrescidos dos respectivos encargos.
- 6.6 A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, com

acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

- 6.7 No julgamento das propostas, o Licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação.
- 6.8 A CAIXA poderá solicitar esclarecimentos adicionais a respeito da proposta, para fiel entendimento do Licitador, que servirão de subsídio ao julgamento, inclusive, no que se refere à apresentação de especificações claras e precisas, com a indicação de marcas, cores, formato, etc., e anexação de catálogos ou croquis ilustrativos para melhor identificação do material cotado, quando for o caso.
- 6.9 Se todas as propostas forem desclassificadas, o Licitador poderá fixar aos licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas, escoimada(s) da(s) causa(s) da desclassificação.
- 6.9.1 Neste caso, o prazo de validade das propostas será contado a partir da nova data fixada para sua apresentação.

#### **6.10 DA PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS**

- 6.10.1 A Planilha de Composição de Preços (Anexo III) deve ser obrigatoriamente apresentada pelo licitante detentor do menor preço, na forma dos itens 6.4 e 7.13, sob pena de desclassificação, preenchida e assinada pelo representante legal da empresa.
- 6.10.2 O licitante deverá efetuar as alterações que julgar necessárias, uma vez que a Planilha será utilizada para subsidiar o julgamento quanto à aceitabilidade da proposta, bem como para demonstrar possíveis variações de custos/insumos no curso da execução contratual, quando de eventuais repactuações ou reequilíbrios de preços, sendo de exclusiva responsabilidade do licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado, observadas as disposições do item 5.3.2 e subitens.
- 6.10.2.1 Não é admitida a inclusão da “reserva técnica” como item da remuneração da mão de obra, ou a qualquer título, sem a indicação prévia e expressa dos custos correspondentes que serão cobertos por esse item.
- 6.10.2.2 Os custos com supervisão e fiscalização devem ser englobados nas despesas administrativas, não sendo permitida a sua inclusão em outro item da planilha.
- 6.10.2.3 O modelo do Anexo III deverá ser adaptado à sua natureza jurídica, objeto ou atividade desempenhada, observando-se as particularidades tributárias de cada segmento.
- 6.10.2.4 O licitante deverá informar o seu regime de tributação, se é optante pelo regime do Simples Nacional, Lucro Real ou Lucro Presumido.

- 6.10.2.5 Deverá ser indicado o Sindicato de vinculação da categoria do local da prestação dos serviços objeto da licitação considerado para a formulação da proposta, bem como a data (dia/mês/ano) da Convenção Coletiva utilizada para a composição salarial.
- 6.10.2.6 Nos serviços com regime de 12X36 horas não são devidos o pagamento em dobro pelo trabalho realizado em feriados e o adicional noturno nas prorrogações de trabalho noturno, exceto se previstos em Acordo, Convenção Coletiva de Trabalho ou em contrato individual.
- 6.10.3 Na análise da Planilha de composição de preços os itens em branco, com valor zero ou valores irrisórios e/ou incompatíveis com as práticas de mercado serão desconsiderados como elementos de formação dos custos, observado o disposto no item 5.3.2 e subitens e, como consequência, não caberá negociação futura envolvendo tais itens; os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta, não podendo o Licitante alegar posteriormente desconhecimento de fatos existentes quando da elaboração da proposta ou erros no preenchimento da planilha como fundamento para solicitar a repactuação ou reequilíbrio econômico-financeiro da proposta/contrato.
- 6.10.4 O Licitador poderá convocar o licitante para apresentar Nota Explicativa, detalhando a forma como foram calculados os custos, de forma a comprovar sua exequibilidade, cuja aceitação ficará condicionada à análise pelo Licitador e Equipe de Apoio, sobre a qual decidirá motivadamente.
- 6.10.4.1 Aceita a Nota Explicativa pelo Licitador, o licitante assume inteira responsabilidade pelos itens de composição do preço e seus valores, para todos os efeitos, não podendo alegar provisão deficitária ou omissão com vistas à repactuação ou reequilíbrio econômico-financeiro, caso seja contratada.

## **7 DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES E DA NEGOCIAÇÃO**

- 7.1 Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico, selecionando a seguinte sequência em [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “EFETUAR LANCES”, no dia e horário informados no preâmbulo deste Edital, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, de valor correspondente ao PREÇO GLOBAL.
- 7.1.1 Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no próprio sistema, sendo vedada a desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o licitante às penalidades constantes no item 15 deste Edital.
- 7.1.2 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se

por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Licitador.

- 7.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:
  - 7.2.1 a licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;
  - 7.2.2 no caso de lances de mesmo preço, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;
  - 7.2.3 os lances a serem ofertados devem corresponder ao PREÇO GLOBAL.
- 7.3 Durante o transcurso da sessão pública, o licitante será informado, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.
- 7.4 Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexequível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexequível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.
- 7.5 Ao término do horário definido no preâmbulo deste edital para o recebimento dos lances, o sistema eletrônico emitirá aviso na página de *Lances*, informando que o certame entrou em horário randômico, com duração de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, sendo encerrada a recepção de lances.
  - 7.5.1 O horário randômico tem por objetivo disponibilizar tempo extraordinário aos interessados para que possam registrar seu(s) último(s) lance(s).
  - 7.5.2 Por isso, o horário randômico poderá ser suficiente ou não para o registro de um ou mais lances, uma vez que o seu encerramento será efetuado de forma automática pelo sistema.
- 7.6 Após o encerramento da etapa de lances, o sistema divulgará o nome do licitante detentor do melhor preço.
- 7.7 A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 7.8 Caso o menor preço seja ofertado por uma MPE, o Licitador abrirá a etapa de negociação em conformidade com o item 7.12.
- 7.9 Caso o menor preço não seja apresentado por uma MPE, observar-se-á o seguinte:
  - 7.9.1 Se houver proposta apresentada por MPE de valor igual ou até 10% (dez por cento) superior à melhor proposta, será oportunizado o exercício do direito de



preferência à MPE.

- 7.9.1.1 O direito de preferência consiste na possibilidade do licitante apresentar proposta de preço inferior à do licitante melhor classificado que não se enquadra como MPE.
- 7.9.2 O Licitador dará início à fase para oportunizar o direito de preferência à MPE, apta a exercê-lo, em data e horários a serem informados após o encerramento da etapa de lances.
  - 7.9.2.1 O novo valor proposto pela MPE deve ser apresentado no prazo máximo de 5 (cinco) minutos da convocação do Licitador, sob pena de perda do direito de preferência.
- 7.9.3 Havendo o exercício de preferência pela MPE, o licitador passa à etapa de negociação, em conformidade com o item 7.12, observando os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame.
- 7.9.4 Caso a MPE não exerça o direito de preferência ou não atenda às exigências do edital serão convocadas as MPE remanescentes, cujas propostas se enquadrem no limite estabelecido no item 7.9.1, obedecida a ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, e assim sucessivamente, até a identificação de uma empresa que preencha todos os requisitos do edital.
- 7.9.5 Se houver equivalência de valores apresentados por MPE, dentre as propostas de valor até 10% (dez por cento) superior à proposta de menor preço ofertada pela empresa não enquadrada como MPE, o Sistema realizará sorteio eletrônico para identificação daquela que terá preferência na apresentação de nova proposta.
- 7.10 No caso de Propostas com valores iguais e depois de observado o exercício do direito de preferência previsto neste Edital, serão utilizados os seguintes critérios de desempate:
  - 7.10.1 Disputa final, em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta fechada, em ato contínuo ao encerramento da etapa de julgamento.
  - 7.10.2 Permanecendo o empate, será assegurada a preferência para o bem ou serviço, objeto dessa licitação, conforme abaixo:
    - I com tecnologia desenvolvida no País;
    - II produzido de acordo com processo produtivo básico, na forma a ser definida pelo Poder Executivo;
    - III produzido ou prestado por empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou

entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

- IV produzido ou prestado por empresas brasileiras;
- V produzido ou prestado por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- VI produzido ou prestado por empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

7.10.2.1 Para a conferência das ocorrências dos incisos acima, será realizada diligência e conferência do cadastro do licitante para ratificar as informações.

7.10.3 Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

7.11 No caso de obras e serviços de engenharia, o percentual de redução do preço proposto na fase de lances, bem como do preço proposto quando do exercício dos direitos de preferência, deve incidir de forma linear sobre os preços unitários propostos na planilha orçamentária apresentada na proposta comercial na forma deste Edital.

7.11.1 Para todos os objetos, na apresentação das propostas ajustadas, não será admitida majoração de preços unitários e taxas:

- a) da proposta da fase de lances em relação à proposta inicial ofertada pelo licitante;
- b) da proposta final negociada em relação à proposta da fase de lances ofertada pelo licitante;
- c) da proposta final negociada em relação à proposta inicial ofertada pelo licitante, no caso da inexistência de fase de lances.

7.12 Esgotadas as etapas anteriores, o Licitador deverá **negociar** com a licitante melhor classificada para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado, sendo essa negociação realizada no campo próprio para troca de mensagens exclusivamente por meio eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br) - acionar o botão “**ENTRAR**” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “**MINHAS ATIVIDADES**” → acionar o link → “**EFETUAR NEGOCIAÇÃO**”.

7.13 Quando da negociação o licitante vencedor deverá encaminhar, na forma do item 8.9, a proposta comercial e a planilha de Composição de Preços, com a descrição detalhada dos custos, observado o item 6.10, com os respectivos valores adequados ao preço negociado.

7.13.1 Quando a proposta do primeiro classificado estiver acima do orçamento estimado, o Licitador poderá negociar com o licitante condições mais vantajosas, nos termos do subitem 6.5.5.1.

- 7.14 Se a proposta ou lance não for aceito ou se o licitante não atender às exigências do edital, o Licitador examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, observando o direito de preferência estabelecido, a sua aceitabilidade, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

## **8 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO**

- 8.1 Para fins de habilitação no certame, o licitante terá de satisfazer os requisitos abaixo:
- habilitação jurídica;
  - qualificação técnica;
  - qualificação econômico-financeira;
  - regularidade fiscal federal e trabalhista;
  - cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal
- 8.1.1 O licitante deverá anexar a documentação de habilitação no repositório de documentos localizado no Cadastro do Licitante. Na área logada do Fornecedor, acesse o link “[Vincular Documentação de Habilitação](#)” e selecione o item desejado, acione o botão VINCULAR DOCUMENTAÇÃO, selecione a documentação correspondente e conclua acionando o botão CONFIRMAR. A documentação vinculada fica disponível na coluna Documentação, confira e, para confirmar, acione o botão CONCLUIR/ENVIAR.
- 8.1.2 As instruções também constam do “Manual do fornecedor guarda da documentação de habilitação” que pode ser obtido na plataforma do usuário, no Portal de Licitações CAIXA ([www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br)) ou na área pública do Portal em FAQ e TUTORIAIS. Toda a gestão da documentação no repositório é de plena responsabilidade do licitante, que deve se atentar para a conferência sempre que for participar de uma licitação da CAIXA.
- 8.2 O Credenciamento do Licitante no SICAF e o cadastramento em cada nível abaixo indicado são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Qualificação Econômico-Financeira e Regularidade Fiscal e Trabalhista:

**Nível I** – credenciamento: nível básico e pré-requisito para o cadastramento nos demais níveis;

**Nível II** – o registro regular nesse nível supre as exigências de Habilitação jurídica, quando seus anexos no SICAF atenderem aos documentos dispostos no item 8.3 e subitens deste Edital.

**Nível III** – o registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade Fiscal e Trabalhista definida no item 8.4;

**Nível V** – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação técnica em relação ao registro ou à inscrição na entidade profissional competente, quando for exigido para o exercício da atividade;

**Nível VI** – o registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação Econômico-Financeira, quando seus anexos no SICAF atenderem aos documentos dispostos no item 8.5 e subitens deste Edital.

- 8.2.1 As certidões e documentações apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo Licitador.
- 8.2.2 Caso não seja possível efetuar a consulta de algum documento ou nível de cadastro no SICAF, ou na hipótese daquele estar vencido, o licitante deverá encaminhar o(s) documento(s) vencido(s)/faltante(s) na forma do item 8.9.
- 8.2.3 A comprovação do credenciamento e cadastramento em cada nível do SICAF, dar-se-á mediante a verificação da validade dos documentos necessários, por intermédio de consulta *'on line'* no SICAF, opção "Situação do Fornecedor", depois de verificada a aceitabilidade da proposta.
- 8.2.4 Para fins de habilitação, a verificação pela CAIXA nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.
- 8.3 A documentação relativa à **habilitação jurídica** consistirá em:
  - 8.3.1 ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
  - 8.3.2 inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
  - 8.3.3 decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
  - 8.3.4 Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.
- 8.4 A documentação relativa à **regularidade fiscal federal e trabalhista** consistirá em:
  - 8.4.1 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
  - 8.4.2 prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND - ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União - CPEND), na forma da lei.

- 8.4.3 prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) caso não seja atendida pela Certidão mencionada no item 8.3.2.
- 8.4.4 Prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- 8.4.5 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, comprovada por meio de consulta à Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.
- 8.4.5.1 Caso seja apresentada à CAIXA, por licitante ou cidadão interessado, Certidão Positiva expedida posteriormente àquela apresentada quando da habilitação, será concedido ao licitante o prazo de 05 (cinco) dias úteis para regularização, sob pena de inabilitação.
- 8.4.6 O licitante que se declarar MPE, nos termos do Art. 3º da LC nº 123/06 e seu § 4º, deverá apresentar os documentos relativos à regularidade fiscal ainda que contenham restrição.
- 8.4.6.1 Será assegurado à MPE declarada vencedora, a pedido da interessada e a critério da CAIXA, o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para comprovar a sua regularidade fiscal.
- 8.5 A documentação relativa à **qualificação econômico-financeira** consistirá em:
- 8.5.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/extrajudicial expedida pelo cartório distribuidor da Justiça Comum Estadual da sede da pessoa jurídica, com validade expressa no próprio documento ou, no caso de omissão, que tenha sido expedida, no máximo, há 30 (trinta) dias;
- 8.5.2 comprovação da boa situação financeira da empresa, baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:

Ativo Circulante + Ativo realizável a longo prazo

LG = -----

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Total

SG = -----

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Circulante

LC = -----

Passivo Circulante

- 8.5.2.1 O licitante credenciado e cadastrado no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF terá sua qualificação econômico-financeira avaliada por meio desses índices econômicos registrados no referido Sistema.
- 8.5.3 A empresa que apresentar resultado igual ou menor que 01 (um) em qualquer dos índices relativos à boa situação financeira (LG – Liquidez Geral; LC – Liquidez Corrente; SG – Solvência Geral), deverá comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a R\$ 7.997.323,52 (Sete milhões, novecentos e noventa e sete mil, trezentos e vinte e três reais e cinquenta e dois centavos).
- 8.5.3.1 O patrimônio líquido exigido acima será calculado por meio da fórmula seguinte, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei:
- **Patrimônio Líquido = Ativo Total – Passivo Total (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)**
- 8.5.3.1.1 Para a licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o patrimônio líquido exigido acima será obtido a partir das informações do balanço do licitante, registrado no referido Sistema, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei.
- 8.5.3.2 Na impossibilidade da obtenção no SICAF dos índices econômicos e das informações necessárias ao cálculo do patrimônio líquido, referidos nos itens 8.5.2 e 8.5.3, a licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, exigíveis na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, na forma do item abaixo.
- 8.5.3.3 São considerados aceitos na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentadas:
- 8.5.3.3.1 publicado em Diário Oficial; ou
- 8.5.3.3.2 publicado em jornal, ou
- 8.5.3.3.3 por cópia ou fotocópia registrada, ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou
- 8.5.3.3.4 por cópia ou fotocópia do Livro Diário devidamente autenticada na junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, ou outro órgão equivalente inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento; ou
- 8.5.3.3.5 Registrado no SPED – Sistema de Público de Escrituração Digital e/ou na ECD - Escrituração Contábil Digital, nos termos do Decreto nº 6.022 de 22/01/2007 e da Instrução Normativa RFB nº 2003 de 18/01/2021 e alterações.
- 8.5.3.3.5.1 Sendo apresentados o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis na

forma do subitem 8.5.3.5.5 o licitante deverá apresentar termo de autenticação digital na Junta Comercial respectiva ou outro documento que possibilite a comprovação dos documentos em site público.

- 8.5.4 As entidades Sem Fins Lucrativos estão dispensadas da apresentação da documentação referente à Qualificação Econômico-Financeira.
- 8.5.5 O licitante enquadrado como microempreendedor individual - MEI está dispensado da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.
- 8.6 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a vinculação dos seguintes documentos:
- 8.6.1 Apresentação de atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter o licitante desempenhado, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.
- 8.6.1.1 Serão aceitas comprovações de experiência das licitantes em serviços realizados no Brasil e no exterior.
- 8.6.1.2 o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) devem ser apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pelo licitante.
- 8.6.2 Para fins de compatibilidade será(ão) considerado(s) o(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) que comprove(m) que a licitante prestou serviços de desenvolvimento de software em instituições financeiras autorizadas a operar pelo BACEN no Sistema Financeiro Nacional, conforme segue:
- 8.6.2.1 **NEGOCIAIS**- A licitante deverá apresentar 1 (um) ou mais atestados, fornecido(s) por instituição financeira/bancária de direito público ou privado, comprovando execução ou que está executando, de maneira satisfatória, o desenvolvimento, manutenção e suporte de aplicações de sistemas na área de conhecimento de cartões de crédito, contemplando TODAS as funcionalidades listadas nos subitens abaixo. Podem ser apresentados atestados distintos para cada subitem. Cada atestado deve claramente explicitar as funcionalidades listadas.
- 8.6.2.1.1 Autorização de cartões de crédito com o uso dos softwares SIA (Sistema Integrado de Autorizações) e SAT (Sistema de Administração de Tarjetas), ou designações comerciais atuais. Deve ser comprovada experiência ininterrupta de no mínimo 18 meses;
- 8.6.2.1.2 Emissão de cartões de crédito e múltiplo (débito e crédito) com chip para movimentação financeira pelos clientes;



- 8.6.2.1.3 Realização de bloqueio, cancelamento e reemissão de cartões de crédito, para prevenção de fraude ou por solicitação do cliente;
- 8.6.2.1.4 Consulta de transações realizadas com cartões de crédito nos diversos canais externos e internos (cartão presente e não presente);
- 8.6.2.1.5 Gestão do processo de operacionalização de transações utilizando cartões de crédito;
- 8.6.2.1.6 Processamento de cartões de crédito;
- 8.6.2.1.7 Operação com chip no padrão EMV e contactless;
- 8.6.2.1.8 Operação com o padrão de mensageria internacional de interoperabilidade de transação financeiras com cartões entre terminais de ponto de venda (POS), Caixas eletrônicos (ATM), Banco emissores e adquirentes, Redes de pagamento (como Visa, MasterCard, ELO, e etc.).
- 8.6.2.1.9 Operação com o padrão de interoperabilidade 3DS+;
- 8.6.2.1.10 Operação de transações cadastrais e financeiras utilizando tokenização das carteiras digitais Samsung Pay, Apple Pay, Google Pay e WhatsApp Pay;
- 8.6.2.1.11 Aplicações e/ou manutenções de compliance de ao menos 2 (duas) bandeiras internacionais bem como a implementação dos mandatórios periódicos (releases) dessas bandeiras, análise de impacto destes nos sistemas do EMISSOR, tradução da documentação para o idioma nacional e treinamentos para o corpo técnico, quando as implementações assim o exigiram para o perfeito entendimento de suas alterações.
- 8.6.2.2 TECNOLÓGICOS - A licitante deverá apresentar 1 (um) ou mais atestados, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando execução ou que está executando, de maneira satisfatória, serviços de desenvolvimento, manutenção e suporte de sistemas com baseline de produção de no mínimo 5.000 (cinco mil) pontos de função para cada uma das tecnologias indicadas abaixo:
  - 8.6.2.2.1 Esclarece-se que, apesar de ser permitida a soma da atestados para comprovação da experiência nas diversas tecnologias, cada atestado deve ter claramente a indicação que o atendimento da referida tecnologia aconteceu em sistema com baseline de produção de no mínimo 5.000 (cinco mil) pontos de função.
  - 8.6.2.2.2 Pelo menos 1 (um) atestado comprovando a prestação de serviços utilizando o sistema operacional Mainframe IBM – Z / OS.
  - 8.6.2.2.3 Pelo menos 1 (um) atestado comprovando a prestação de serviços utilizando o sistema operacional Sun Solaris.
  - 8.6.2.2.4 Pelo menos 1 (um) atestado comprovando a prestação de serviços utilizando o sistema operacional Linux;
  - 8.6.2.2.5 Pelo menos 1 (um) atestado comprovando a prestação de serviços utilizando o sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) DB2.
  - 8.6.2.2.6 Pelo menos 1 (um) atestado com do método de armazenamento Virtual Storage Access Method (VSAM).

- 8.6.2.2.7 Pelo menos 1 (um) atestado comprovando a prestação de serviços utilizando o sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) Oracle.
- 8.6.2.2.8 Pelo menos 1 (um) atestado com utilização de linguagem COBOL.
- 8.6.2.2.9 Pelo menos 1 (um) atestado com uso de linguagem C;
- 8.6.2.2.10 Pelo menos 1 (um) atestado com uso de linguagem JAVA.
- 8.6.2.2.11 Pelo menos 1 (um) atestado com utilização de Servidor de Aplicação JBoss.
- 8.6.2.2.12 Pelo menos 1 (um) atestado comprovando a realização de serviços utilizando Websphere MQ e Websphere Message Broker em Plataforma Alta (Mainframe).
- 8.6.2.2.13 Pelo menos 1 (um) atestado comprovando a prestação de serviços de sustentação de soluções tecnológicas que envolvam a plataforma CICS.
- 8.6.2.2.14 Apresentação de 1 (um) atestado com uso de Serviço de Diretório de Autenticação LDAP.
- 8.6.2.2.15 Pelo menos 1 (um) atestado com uso da plataforma de desenvolvimento MICROFOCUS COBOL.
- 8.6.2.2.16 Pelo menos 1 (um) atestado com uso da ferramenta de desenvolvimento Power Designer.
- 8.6.2.2.17 Pelo menos 01 (um) atestado com o uso de padrões criptográficos/hash (RSA, SHA, SHA1, ECDSA, 3DES, AES, PKCS# ou #), conforme definidos no DOC-ICP-01.01, ou a mais atual e utilização de API CSNBOWH para acesso ao ICSF (IBM Integrated Cryptographic Service Facility);

#### 8.6.2.3 PROCESSUAIS

- 8.6.2.3.1 Pelo menos 1 (um) atestado de prestação de serviços especializados em Testes de Software, tais como:
  - a. Teste de Integração
  - b. Teste de Sistema
  - c. Teste de Regressão
- 8.6.2.3.2 A licitante deverá apresentar 1 (um) ou mais atestados, comprovando a utilização de metodologias e processos de fábrica de software, contemplando Gerenciamento de Projetos, Análise & Design, Implementação, Requisitos, Gerência de Configuração, Administração de Banco de Dados e Teste.
- 8.6.2.3.3 A licitante deverá apresentar 1 (um) ou mais atestados, comprovando a utilização de ferramentas informatizadas para o Gerenciamento de Projetos, biblioteca de armazenamento de documentação e artefatos referentes a Metodologia de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, ferramenta de “bugtracker”, ferramenta de Gestão de Testes.

#### 8.6.2.4 PERFORMANCE

- 8.6.2.4.1 A licitante deverá apresentar atestados emitidos por pelo menos um cliente que possua base superior a 3 (Três) milhões de cartões de crédito eletrônicos (plásticos) ativos, comprovando que ela presta ou prestou serviços de desenvolvimento, manutenção e suporte de aplicações em seus sistemas na área de Cartões de Crédito.
- 8.6.2.5 Os Atestados deverão observar as seguintes requisitos de conteúdo, forma e validade:
- 8.6.2.5.1 Ser emitidos em papel timbrado do emitente;
- 8.6.2.5.2 Os documentos em cópia deverão estar autenticados:
- i. Conter o nome, cargo ou função, dados de identificação (CPF e identidade), telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) emissor(es), possibilitando que a CAIXA realize, a seu critério, diligência comprobatória do teor declarado;
  - ii. Conter a descrição geral dos serviços prestados;
  - iii. Conter expressamente se o serviço foi ou está sendo executado a contento;
  - iv. Conter a data de início da prestação dos serviços;
  - v. Conter a data de término da prestação dos serviços (em caso de contrato em vigor, indicar a data prevista e a etapa em que se encontra o projeto);
- 8.6.2.6 Serão aceitas comprovações de experiência das licitantes em serviços realizados no Brasil e no exterior.
- 8.6.3 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado e também devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 8.6.3.1 Os documentos citados no subitem 8.6 e seguintes acima, quando de procedência estrangeira e emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 8.6.3.1.1 Para os documentos públicos estrangeiros não se aplica a exigência de legalização consular, ou seja, o reconhecimento de assinatura ou autenticação pela autoridade consular ou diplomática, sendo exigida tão-somente a aposição de Apostila que consiste em anotação, selo ou carimbo dado pela autoridade competente do país de onde o documento é originário, nos termos do [Decreto nº 8.660, de 29 de Janeiro de 2016](#).
- 8.7 O cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal será suprido pela declaração do licitante de que não possui em seu quadro permanente menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos.
- 8.7.1 Tal declaração deverá ser firmada eletronicamente pela licitante por meio de preenchimento do Termo de Responsabilidade, quando do seu credenciamento, na forma do item 3.

- 8.8 Não são considerados válidos para fins de habilitação, atestados de prestação de serviços incompatíveis com as atividades econômicas previstas no contrato social do licitante. Os atestados devem demonstrar uma situação fática que tenha ocorrido em conformidade com a lei e com o contrato.
- 8.9 Encerrada a etapa de negociação, a documentação relacionada no item 8.9.1 ou 8.9.2 deverá ser encaminhada pelo Portal Licitações CAIXA, no prazo de até 2 (duas) horas a contar da solicitação do Licitador.
- 8.9.1 Para licitante credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF:
- a) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
  - b) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
  - c) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
  - d) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (ANEXO V);
  - e) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Socioambiental (ANEXO VI);
  - f) Declaração do Licitante (ANEXO VII).
- 8.9.2 Para licitante NÃO credenciada e NÃO cadastrada em cada nível do SICAF:
- a) Documentação relativa a Habilitação jurídica;
  - b) Documentação relativa a qualificação econômico-financeira;
  - c) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
  - d) Documentação relativa a regularidade fiscal;
  - e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho;
  - f) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
  - g) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (ANEXO V);
  - g) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Socioambiental (ANEXO VI);
  - h) Declaração do Licitante (ANEXO VII).
- 8.9.3 Os documentos de habilitação deverão ser enviados após abertura do prazo definido no item 8.9, que será comunicado via sistema na Área Logada do Fornecedor, em “**NOTIFICAÇÕES**”. Para tanto, a documentação deverá ser vinculada ao certame, pelo ícone “**VINCULAR DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**”, localizado na Área Logada do Fornecedor.
- 8.9.3.1 A documentação vinculada fica disponível na coluna “**DOCUMENTAÇÃO**”. Após vincular toda a documentação exigida, confira e acione o botão “**CONCLUIR/ENVIAR**”.
- 8.9.4 As certidões apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo Licitador.
- 8.9.5 O Licitador, mediante decisão fundamentada, registrada em ata, poderá promover diligência para a complementação de informações necessárias que atestem condição de habilitação preexistente à abertura da sessão pública do

certame, isto é, poderá requerer documento(s), uma única vez, que não altere(m) ou modifique(m) aquele(s) anteriormente encaminhado(s), garantindo-se a transparência e a isonomia aos demais licitantes.

- 8.10 Serão aceitos como autênticos os documentos do licitante vencedor enviados pelo Portal Licitações CAIXA, mediante envio do Anexo IX - DECLARAÇÃO DO LICITANTE assinado.
- 8.10.1 O Licitador poderá exigir para conferência a apresentação do documento em cópia autenticada, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original, caso exista dúvida a respeito da autenticidade do documento.
- 8.10.2 Os documentos que exigem assinatura podem ser assinados na forma do subitem 20.17 ou por assinatura física.
- 8.10.2.1 Em caso de dúvidas quanto a sua autenticidade/autoria dos documentos com assinatura física, o Licitador também poderá exigí-los a sua apresentação com firma reconhecida em cartório.
- 8.10.2.2 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.
- 8.10.3 A entrega de documentos na forma física, caso necessária, deve ser no endereço da CECOT/BR, no prazo de até 3 (três) dias úteis, após a solicitação do licitador.

## **9 DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO**

- 9.1 Prosseguindo, o Licitador verificará o atendimento das condições de habilitação do licitante vencedor, mediante a análise da documentação encaminhada na forma do item 8.9.
- 9.1.1 Encerrada a fase de julgamento e classificação das propostas, o Licitador verificará, caso a licitante vencedora seja uma MPE e tenha utilizado o direito de preferência previsto no item 7.8.1, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela empresa, relativas ao seu último exercício, já é suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido, previsto no art. 3º, inciso II, da LC 123/2006, como condição para o benefício concedido à MPE.
- 9.1.1.1 A consulta também abrangerá o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias recebidas pela MPE, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o art. 3º, §§ 9º-A, 10 e 12, da LC 123/2006.
- 9.1.1.2 A referida verificação será feita mediante consulta ao Portal da Transparência no endereço eletrônico [www.portaltransparencia.gov.br](http://www.portaltransparencia.gov.br). Em Consulte pessoa jurídica → digite nome ou CNPJ → clicar em recursos recebidos.

- 9.1.2 A pessoa jurídica vencedora com utilização do direito de preferência, que extrapolar o faturamento máximo permitido, perderá o direito ao tratamento diferenciado, sendo examinadas as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, conforme item 7.14.
- 9.2 Prosseguindo, o Licitador efetuará a consulta *'on line'* ao SICAF, para verificação da situação da licitante credenciada e cadastrada em cada nível do Sistema, se for o caso, ocasião que será impressa e rubricada pelo Licitador a Declaração de "Situação do Fornecedor".
- 9.2.1 Nesse mesmo ato o Licitador verificará o atendimento das condições de habilitação do licitante vencedor, mediante a análise da documentação encaminhada na forma do item 8.9.
- 9.3 É assegurado ao licitante que esteja com algum documento vencido no SICAF o direito de encaminhá-lo atualizado, juntamente com a documentação na forma do item 8.9.
- 9.3.1 O prazo para envio da documentação complementar será de até 02 (duas) horas, a contar da solicitação pelo licitador por meio do sistema.
- 9.4 Será assegurado à MPE que apresentar alguma restrição na sua documentação fiscal, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a necessária regularização, prorrogável por igual período, a pedido da interessada e a critério do licitador.
- 9.4.1 A contagem do prazo acima será iniciada a partir do momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, mediante comunicação eletrônica a todos os participantes.
- 9.4.2 Nessa circunstância, considerando a necessidade de comprovação da regularidade fiscal no prazo legal, a declaração do vencedor será feita em caráter provisório, após verificação da documentação de habilitação.
- 9.4.3 A não-regularização da documentação fiscal da MPE no prazo previsto no item 9.4, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado à CAIXA convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.
- 9.5 A fim de verificar se existe restrição do licitante ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:
- ao CEIS/CNEP/CEPIM - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/Cadastro Nacional de Empresas Punidas/Cadastro de Entidades Privadas Sem Fins Lucrativos Impedidas, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;

- CNCIA – Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92, constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – [www.cnj.jus.br/](http://www.cnj.jus.br/), em “Sistemas”, no item “CONSULTAS PÚBLICAS – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de Improbidade Administrativa” e “Consulta Requerido / Condenação”, selecionar esfera “TODOS(AS)”;
- SICOW – Sistema interno da CAIXA, que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com esta Empresa Pública.

9.6 Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o vencedor da licitação, iniciando-se a contagem do prazo para a intenção de recursos.

**9.7 Não será habilitada a empresa que:**

- 9.7.1 esteja com algum documento vencido no SICAF, caso não tenha sido exercida a faculdade prevista no item 9.3 e ressalvada a possibilidade de regularização da documentação fiscal da MPE, na forma do item 9.4;
- 9.7.2 não comprove a regularidade da documentação habilitatória por ocasião de sua verificação, ressalvado o tratamento diferenciado quanto à regularidade fiscal da MPE, na forma do item 9.4.
- 9.7.3 esteja com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;
- 9.7.4 deixe de apresentar a documentação solicitada, apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital;
- 9.7.5 Enquadre-se em uma das situações previstas no item 2.5 deste edital.
- 9.8 Se o licitante desatender às exigências do item 8 ou se enquadrar nas hipóteses do item 9.7, será inabilitado e o Licitador examinará as condições de habilitação das demais proponentes, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até que um licitante atenda plenamente às exigências do Edital.
- 9.9 No julgamento da habilitação, o Licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos habilitatórios e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação.

**9.10 DA APRESENTAÇÃO DE AMOSTRA/HOMOLOGAÇÃO DA SOLUÇÃO**

- 9.10.1 Não se aplica à presente contratação.



**10      DOS RECURSOS**

- 10.1      Atendidas plenamente todas as condições do edital, e após a divulgação do(s) licitante(s) vencedor(s) desta LICITAÇÃO CAIXA, qualquer licitante poderá manifestar motivadamente a intenção de recorrer, desde que devidamente registrada a síntese de suas razões no formulário eletrônico disponibilizado no endereço [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br) – acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “INTENÇÃO DE RECURSO” → selecionar o botão “INCLUIR INTENÇÃO DE RECURSO” → inserir a descrição argumentos → clicar em “ENVIAR”, no prazo de até 30 (trinta) minutos a partir da comunicação pelo sistema.
- 10.1.1    À recorrente que tiver sua manifestação de intenção de recurso aceita pelo Licitador será concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar razões de recurso, facultando-se às demais licitantes a oportunidade de apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.
- 10.1.2    Os recursos e contrarrazões somente poderão ser encaminhados por meio eletrônico, no endereço citado no item 10.1.
- 10.1.3    Os recursos e contrarrazões redigidos pelos licitantes deverão ser registrados em campo específico do <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link desejado RECURSO e/ou “CONTRARRAZÃO”, registrar os argumentos e confirmar.
- 10.2      A falta de manifestação motivada do licitante, no prazo estabelecido no item 10.1, importará a decadência do direito de recurso, ficando o Licitador autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.
- 10.3      Qualquer recurso contra decisão do Licitador não terá efeito suspensivo, salvo nos casos de habilitação ou inabilitação do licitante ou julgamento das propostas, podendo a autoridade competente, motivadamente e presente as razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.
- 10.4      O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 10.5      Decidido(s) o(s) recurso(s), e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto ao licitante vencedor.
- 10.6      A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação por e-mail.

**11 DA HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO**

- 11.1 À vista do relatório do Licitador, o resultado da licitação será submetido à consideração da autoridade competente da CAIXA, para fins de homologação.
- 11.2 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital e da proposta vencedora, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital (Anexo IV).
- 11.3 Fica impedida de ser contratada para a execução de serviço objeto desta licitação o licitante que se enquadre em qualquer das situações mencionadas nos itens 2.5 do edital.
- 11.4 O licitante que for declarado vencedor da licitação e que não for cadastrado no SICAF deverá providenciar o cadastramento e habilitação no referido sistema, nos níveis exigidos como habilitação no edital, como condição para assinatura do contrato.
- 11.5 No ato da assinatura do instrumento contratual, o licitante vencedor deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo, que consta anexada ao final da minuta de Contrato (Anexo IV).
- 11.6** Ocorrendo as hipóteses do art. 17 da LC 123/2006, o licitante vencedor seja MPE optante pelo Simples Nacional não poderá utilizar dos benefícios tributários do regime diferenciado, com relação ao recolhimento de tributos, sendo a MPE obrigada a providenciar a sua exclusão desse regime tributário diferenciado a contar do mês seguinte ao da assinatura do contrato.
- 11.7 A assinatura do contrato pela adjudicatária dar-se-á no prazo de até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de sua convocação pela CAIXA.
- 11.8.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período.
- 11.8.1.1 Em situações excepcionais e a critério da CAIXA, poderá ser admitida a dilação do prazo de prorrogação, desde que devidamente formalizado e justificado pela adjudicatária.
- 11.8.1.2 A convocação será encaminhada ao licitante vencedor por e-mail, no endereço cadastrado no site da CAIXA na forma do item 3.
- 11.8.2 A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no item 15 deste Edital.
- 11.9 Quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidas, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, a CAIXA poderá retomar a Licitação CAIXA e convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação e observadas as preferências previstas neste Edital.

11.10 Poderá o licitante ser desclassificado até a contratação, se a CAIXA tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente que desabone sua regularidade fiscal, jurídica, qualificação técnica e/ou econômico-financeira.

11.10.1 Neste caso, será efetuada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, em conformidade com o disposto no item 11.9.

## **12 DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

12.1 O contrato a ser firmado, cuja minuta (Anexo IV) integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito, regulamentará as condições de sua execução, bem como os direitos, obrigações e responsabilidades das partes, tudo em conformidade com os termos desta licitação e da proposta vencedora, aplicando-se os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

## **13 DA GARANTIA CONTRATUAL**

13.1 O vencedor da licitação prestará garantia de execução do contrato, equivalente a 5%(cinco por cento) do valor total do contrato.

13.2 A garantia deverá ser prestada em uma das modalidades abaixo, devendo o respectivo comprovante ser apresentado à CAIXA, como condição para assinatura do contrato:

13.2.1 A **Caução em dinheiro** consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;

13.2.1.2.1 Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento.

13.2.2 O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

13.2.2.1 A apólice do seguro-garantia deve conter o prazo de validade, correspondente ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 90 (noventa) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 90 dias após a última data de vencimento do contrato;

13.2.2.2 O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive dos encargos trabalhistas e previdenciários, ao ressarcimento das

multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais;

- 13.2.2.2.1 No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.
- 13.2.2.3 A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais e/ou contratuais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;
- 13.2.2.3.1 A notificação de Expectativa de Sinistro pela CAIXA se dará tão logo seja realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador e o processo de Comunicação (Reclamação) ocorrerá mediante comunicação pela CAIXA à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, logo após o conhecimento de sua caracterização;
- 13.2.2.3.1.1 A apólice não deverá estabelecer/impor prazo mínimo ou máximo para a comunicação dos procedimentos acima citados pela CAIXA, bem como para caracterização do sinistro;
- 13.2.2.3.2 No caso de alterações efetuadas no objeto principal, bem como para renovações, as apólices não deverão estabelecer/impor prazo máximo para a CAIXA comunicar o ato;
- 13.2.2.3.3 A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;
- 13.2.2.3.4 Os valores de LMG - Limite Máximo da Garantia e LMI - Limite Máximo de Indenização (caso o LMI seja descrito na apólice) deverão ser coincidentes e de acordo com o percentual correspondente ao valor global contratado, indicado no caput desta cláusula, para as coberturas elencadas no contrato.
- 13.2.2.3.5 A apólice deverá continuar em vigor mesmo quando o tomador não houver pago o prêmio nas datas convencionadas.
- 13.2.2.3.6 Não serão aceitas apólices que excluam quaisquer das coberturas previstas no item 13.2.2.2.
- 13.2.2.3.7 Para a Reclamação do Sinistro no processo administrativo, a apólice poderá elencar a apresentação dos seguintes documentos:
- a) Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;
  - b) Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;

c) Cópias de atas, notificações, contranotificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;

d) Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos;

e) Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos.

13.2.2.3.8 Para a Reclamação do Sinistro nas coberturas previdenciárias e trabalhistas, poderão ser exigidos os documentos a seguir relacionados:

a) Certidão(ões) de trânsito em julgado das sentenças proferidas e com os valores homologados;

b) Acordo devidamente homologado pelo Poder Judiciário, quando for o caso;

c) Comprovante(s) de pagamento dos valores constantes na condenação do segurado;

d) Documentos comprobatórios de que o autor/reclamante trabalhou para o réu/tomador no contrato principal dentro do período de vigência da apólice.

13.2.2.3.9 A apólice não poderá apresentar como condição para pagamento da indenização a exigência de que a CAIXA interponha recurso ordinário em ações trabalhistas quando o valor da condenação for inferior ao valor do depósito recursal.

13.2.2.4 A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

13.2.3 **A Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da contratada, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

13.2.3.1 Somente é aceita Fiança Bancária apresentada em papel timbrado da instituição financeira emissora e que possua todos os requisitos a seguir:

a) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos), caso o registro seja feito pela via eletrônica, deve-se verificar a autenticidade do documento pela chave de acesso apresentada;

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 90 dias.

- a) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
- b) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 - Novo Código Civil;
- c) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no item 14.6 deste Edital;
- d) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
- e) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
- f) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

- 13.3 A não apresentação do comprovante da garantia no ato da assinatura do contrato configura a recusa em assinar o contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando o licitante às sanções administrativas cabíveis.
- 13.4 A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 90 (noventa) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.
- 13.5 A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.
- 13.6 A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores, ou quando houver alteração contratual que implique aumento do valor contratado, de modo que corresponda a 5% (cinco) por cento do valor global contratado.
- 13.7 A qualquer tempo, mediante prévia solicitação à CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas neste Edital.

## **14 DA FORMA DE PAGAMENTO**

- 14.1 A CAIXA, após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à contratada, de acordo com as condições estabelecidas na minuta de contrato (Anexo IV).

## **15 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 15.1 Pela inexecução total ou parcial do contrato objeto desta licitação e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, nos termos estabelecidos na minuta de contrato (Anexo IV):

I multa;

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

- 15.1.1 A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados no item 12 do Anexo I-C – Forma de Execução dos Serviços.

- 15.1.2 A CONTRATADA ficará sujeita a sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis, quando desatender os termos da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática dispostas no Contrato (ANEXO IV).

- 15.2 A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:

- I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.
- IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- VI Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- VII Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- VIII Não mantiver a proposta;
- IX Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- X Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.

- 15.3 As sanções previstas nos incisos I e II poderão ser aplicadas concomitantemente.

- 15.4 As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da CAIXA, após regular processo



administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e devidamente publicados para manter atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

- 15.5 A penalidade de suspensão aplicada alcança a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

## **16 DOS ILÍCITOS PENAI**

- 16.1 As infrações penais tipificadas nos artigos 337-E a 337-P do Decreto-Lei nº 2.848/40 (Código Penal), aplicadas à licitação e ao(s) contrato(s), serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

## **17 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

- 17.1 As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no pré-compromisso registrado no SAP sob o nº 8000045296, e item de acompanhamento orçamentário nº 3103-03.

## **18 DO ADIAMENTO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO**

- 18.1 A CAIXA poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para recebimento das propostas, sem que caiba às licitantes quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.
- 18.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as licitantes não terão direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

## **19 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

- 19.1 O contrato a ser firmado terá duração de 36 (Trinta e seis) meses podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com a concordância da CONTRATADA, por períodos sucessivos, até o limite permitido na Lei nº 13.303/2016.
- 19.1.1 O interesse da CONTRATADA na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência do vencimento do contrato, podendo a falta de manifestação ser interpretada como desinteresse na prorrogação da relação contratual, ressalvada a possibilidade de discussão acerca de eventuais danos à CAIXA oriundos da não prorrogação.

**20 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 20.1 A participação na presente licitação implica a concordância, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital e Anexos.
- 20.2 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas e lances.
- 20.3 Não será permitida a utilização do malote da CAIXA para envio dos documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja(m) a(s) indicada(s) na forma deste edital.
- 20.4 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.
- 20.5 Somente serão aceitos as propostas e os lances encaminhados pelo sistema eletrônico, conforme informação no preâmbulo deste Edital.
- 20.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando explicitamente disposto em contrário.
- 20.7 Só se iniciam e vencem os prazos, incluindo horário, referidos neste Edital, em dia de expediente na CAIXA, na localidade na qual se sedia a unidade promotora do certame – CECOT/BR, em Brasília.
- 20.8 É facultada ao Licitador ou à autoridade superior da CAIXA, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta.
- 20.9 Ao final da sessão, o sistema eletrônico divulgará ata circunstanciada, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública da Licitação CAIXA.
- 20.10 No caso de retificação do Edital que não implique em sua republicação, o credenciamento e as propostas porventura encaminhadas continuam válidos.
- 20.10.2 Havendo republicação do edital, as propostas porventura encaminhadas serão canceladas, permanecendo válido apenas o credenciamento do(s) licitante(s).
- 20.11 Os esclarecimentos acerca desta licitação serão disponibilizados no endereço eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), no quadro **“Painel Geral”**, selecionar o número do certame desejado e clicar na aba **“Pedidos de Esclarecimento”**.
- 20.12 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Licitador e os licitantes, no endereço eletrônico mencionado no item 20.11.

- 20.13 É de responsabilidade do licitante o acompanhamento do processo pelo site da CAIXA, no endereço [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br).
- 20.14 Encerrada a Licitação CAIXA, o Licitador disponibilizará aos interessados os valores do orçamento previamente estimado para a contratação.
- 20.15 É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica do(s) representante(s) legal(is) nos documentos apresentados para participação neste certame, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira –ICP Brasil ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.
- 20.16 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.

## **21 DO FORO**

- 21.1 Para dirimir as questões oriundas deste convênio, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal, na cidade de Brasília.

Brasília, 03 de dezembro de 2025.

Milena Campos Foeppel  
Licitador(a)

## ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

### ANEXO I-A - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 1 OBJETO

1.1 Prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação e apoio ao negócio, compreendendo o desenvolvimento, manutenção, documentação, processamento e serviços de sustentação de soluções de tecnologia da informação por empresa que detenha conhecimento especializado e experiência em Cartões de Crédito, para atendimento de demandas do portfólio, predominantemente, de soluções de TI que sustentam o segmento “Cartões de Crédito” da CAIXA, baseada na solução de mercado SIA (Sistema Integrado de Autorizações) e SAT (Sistema de Administração de Tarjetas) ou designação comercial atual.

#### 1.2 Volume Estimado

1.2.1 Os serviços que compõem o objeto desta contratação estão distribuídos conforme tipo de serviço e volume global estimado do contrato, para o período de 36 (trinta e seis) meses, da seguinte forma:

SERVIÇO	GRUPO	SUBGRUPO	QTDE	MEDIDA
Desenvolvimento Manutenção e Documentação	1	-	27.083	PF <sup>1</sup>
Sustentação	2	Manter Sistemas de Suporte e Manter Sistema Core	Baseline de Produção	PFS <sup>2</sup>
			15.931	
		Suporte	Parcela Mensal (definir valor)	
		Subtotal		
SERVIÇO	GRUPO	PERFIL		QTDE PROFISSIONAIS
Consultoria em Análise de Negócio / Inovação Tecnológica/ Serviços Especializados	3	Especialista em Negócio e Tecnologia		25

<sup>1</sup>) PF – Pontos de Função

<sup>2</sup>) PFS – Pontos de Função Sustentado

1.2.2 A Proposta Comercial apresentada pela licitante deve conter de maneira expressa o valor de cada subgrupo dos Serviços de Sustentação.

1.2.3 O volume estimado para o GRUPO 1 será contratado sob demanda, sem garantia de um consumo mínimo mensal, sendo responsabilidade da CONTRATADA se estruturar adequada e tempestivamente para execução dos serviços demandados.

1.2.4 O volume estimado para o GRUPO 2 será contratado de forma continuada, sendo responsabilidade da CONTRATADA se estruturar adequada e tempestivamente para execução das demandas em 36 (trinta e seis) parcelas mensais, em face das características de continuidade dos serviços do portfólio sustentado, devendo ser observado o atendimento dos níveis mínimos de serviços pactuados.

- 1.2.5 O volume estimado para o GRUPO 3 será contratado sob demanda, devendo ser observado o atendimento dos níveis mínimos de serviços pactuados.
- 1.2.5.1 A CAIXA na contratação de equipes poderá definir os perfis, conforme necessidade do serviço, observando o volume global do grupo.
- 1.2.5.2 A proposta deverá prever preço unitário para cada perfil profissional, nos volumes descritos na tabela de volumes da contratação, conforme minuta de Proposta Comercial.
- 1.2.5.3 A remuneração mínima aceitável para os profissionais do GRUPO não pode ser inferior ao contido na planilha de custos, que integra a proposta comercial da licitante no processo licitatório, condição de habilitação que deve ser mantida ao longo da vigência do CONTRATO.
- 1.2.5.4 O quantitativo de equipes para os GRUPOS 3 será contratado sob demanda mediante abertura de Ordem de Serviço e, conforme a necessidade da CAIXA.
- 1.2.6 Sobre a remuneração dos serviços do GRUPO 2 será aplicada a regra prevista no Anexo I-C (Forma de Execução dos Serviços), devendo a CONTRATADA promover a implementação das melhorias previamente aprovadas pela CAIXA, buscando a redução das ocorrências de defeitos e necessidade de serviços técnicos especializados.
- 1.2.7 O detalhamento dos serviços referentes aos grupos 1, 2 e 3 está contido no ANEXO I-B – Detalhamento de Serviços.
- 1.2.8 Informações sobre a forma de execução dos serviços (local de execução, garantias, regras de atendimento, forma de solicitação de serviços, execução dos serviços, qualidade de software, serviços de suporte a ocorrências em produção, entrega formal dos serviços demandados, forma de remuneração de serviços, alterações em portfólio de sistemas, Acordo de Níveis Mínimos de Serviços, Transferência de Conhecimento e tecnologia, Infraestrutura necessária à contratada, Canais de Atendimento e Tecnologia Mínima da Contratada) estão contidas no ANEXO I-C – Forma de Execução de Serviços.
- 1.2.9 Informações adicionais acerca do conteúdo da OS (ordem de serviços) estão contidas no ANEXO I-D – Conteúdo Mínimo da Ordem de Serviço.
- 1.2.10 Informações acerca do plano de contingência estão contidas no ANEXO I-E – Plano de Contingência.
- 1.2.11 Informações adicionais sobre termo de compromisso ao término da transição estão contidas no ANEXO I-F Modelo de Termo de Compromisso - Término de Transição.
- 1.2.12 Além das informações contidas no ANEXO I-C acerca de forma de mensuração de serviços, mais detalhes sobre o método utilizado estão contidos no ANEXO I-I Guia de Orientações Métricas.

## **2 ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO E SEUS COMPONENTES**

### **2.1 Detalhamento da Solução**

2.1.1 O SISTEMA DE PROCESSAMENTO DE CARTÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS (SIPCS) foi construído sobre os softwares de mercado SIA e SAT que foram adquiridos, customizados, integrados a sistemas e processos internos e externos, passando a ser processados em ambientes tecnológicos da CAIXA, conforme ilustrado abaixo:

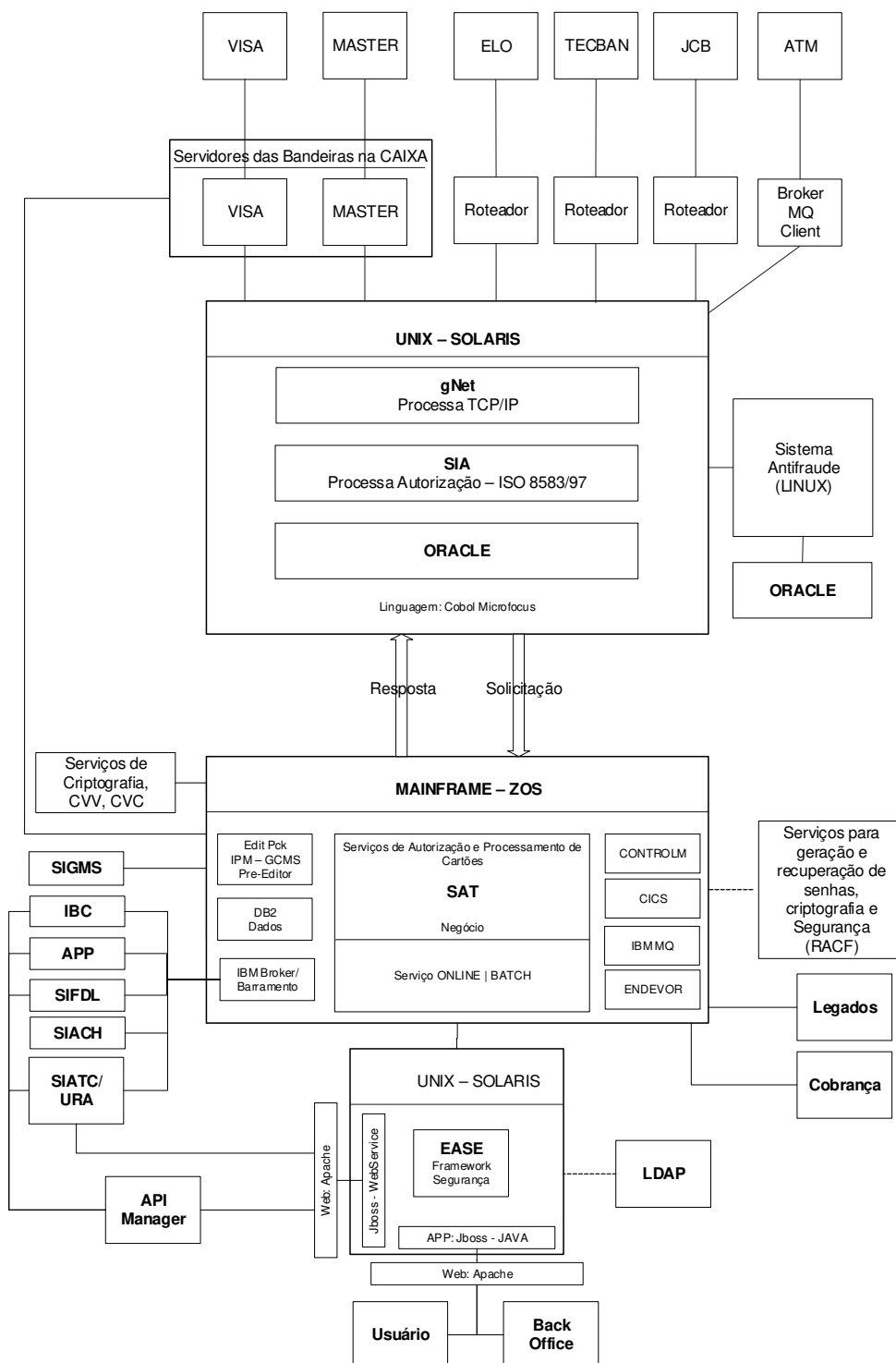


Figura 01 - Modelo arquitetural do SIPCS

2.1.2 O SIA é o módulo do SIPCS responsável pelo recebimento e resolução de autorizações e operações geradas por cartões de crédito. Realiza a gestão das redes

de terminais de pagamentos eletrônicos, identificando a origem das solicitações de autorizações, além de suportar as conexões com as redes de diferentes associações de meios de pagamento. Mantém as interfaces internas necessárias com aplicativos que compõem a solução, podendo também atuar como centro de autorizações alternativo, quando as interfaces com as demais aplicações que compõem o processo de autorizações não estiverem disponíveis. É através dele que as operações de saque, compra, troca de senha e estorno chegam ao sistema.

2.1.3 O SAT é o módulo do SIPCS que realiza o processamento de cartões, incluindo funcionalidades de processamento das autorizações, análise e atualização cadastral, gestão de novas propostas de cartões de crédito, faturamento, controle de pagamento e inadimplência, fornecimento de informações para cobrança, monitoramento e prevenção à fraude, fornecimento de informações estatísticas para apoio estratégico ao produto, dentre outras. O SAT possui comunicações on-line com SIA, mediante mensagens TCP/IP.

2.1.4 O SMP é o módulo que contém as configurações de segurança do produto de software e está ligado diretamente aos módulos SIA e SAT.

2.1.5 A solução de cartões de crédito da CAIXA é composta pelo seguinte portfólio de sistemas:

SIGLA	SISTEMA	FUNÇÃO
SIPCS	Sistema de Processamento de Cartões de Crédito e Serviços	Sistema responsável por todo o armazenamento e disponibilização das informações dos clientes e da gestão de Cartões e Serviços. Construído pela customização de módulos de mercado: SIA (Sistema Integrado de Autorizações) e SAT (Sistema de Administração de Tarjetas).
SIEPA	Sistema Extrator de Público Alvo	Sistema responsável por segmentar os clientes de forma a permitir a criação de estratégias para os diversos grupos de clientes de cartões de crédito.
SIFDL	Sistema de Fidelização	Sistema responsável pela administração do Programa de Fidelização dos usuários de cartões de crédito da Caixa. Construído pela customização do módulo de mercado FDL.
SIACH	Sistema de Atendimento de Chamadas de BackOffice	Sistema responsável pelo atendimento, gerenciamento e processamento das ocorrências de atendimento a clientes com cartão de crédito, chamadas geradas via BackOffice.
SIATC	Sistema de Atendimento de Cartões de Crédito	Interface única a ser usada nos diversos canais de atendimento de cartões de crédito, sejam pelas empresas de atendimento de call center, cobrança e backoffice.

2.1.6 A ilustração abaixo mostra a arquitetura dos demais sistemas que compõem a solução de cartões de crédito:



## 2.1.6.1 SIEPA:

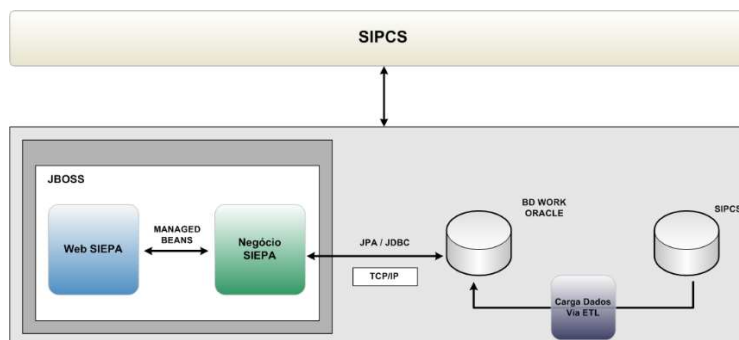


Figura 02 - Modelo arquitetural do SIEPA

## 2.1.6.2 SIFDL:

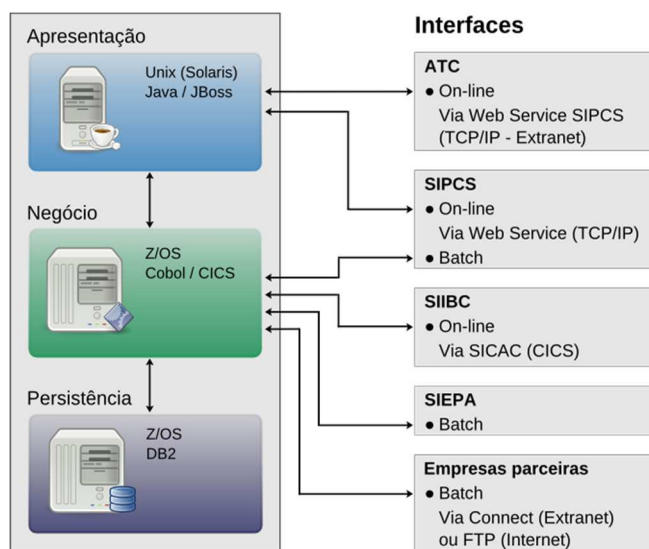


Figura 03 - Modelo arquitetural do SIFDL

## 2.1.6.3 SIACH:

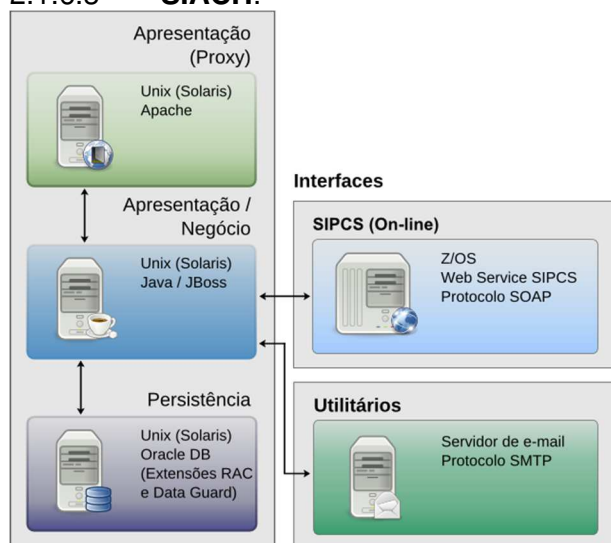


Figura 04 - Modelo arquitetural do SIACH

#### 2.1.6.4 SIATC

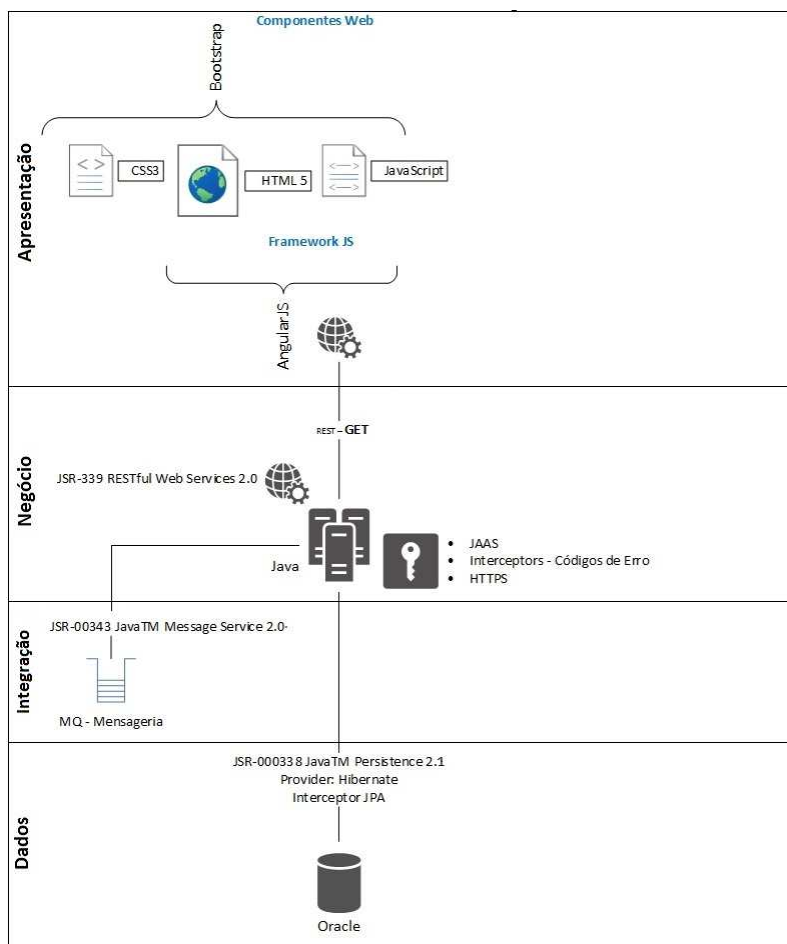


Figura 07 - Modelo arquitetural do SIATC

### 3 Arquitetura Tecnológica da CAIXA

3.1 Os itens a seguir apresentam, para fins de conhecimento, a arquitetura tecnológica utilizada para os ambientes de desenvolvimento, teste e produção de soluções de TI da CAIXA.

#### 3.2 Arquitetura Tecnológica de Grande Porte

3.2.1 A Arquitetura Tecnológica Centralizada da CAIXA compreende toda tecnologia, programas ou aplicações desenvolvidas, que serão hospedados/executados no ambiente de grande porte (mainframe).

Sistema Operacional	zOS 02.02.00 ou superior
Linguagens	COBOL, COBOL Command Level CICS 5.7, COBOL II, COBOL LE, ADS, Java, Visual Age 4 ou superior, C/C++ 6.0, Assembly e Easytrieve

Banco de Dados	DB2 11.0 ou superior IDMS
Tecnologias de Suporte ao Desenvolvimento	Servidor de Aplicação: Monitor de Transação CICS - Customer Information Control System 5.2 ou superior, Message Queue, Sockets TCP/IP; Protocolo ISO; ENDEVOR, CONTROL-M, QMF, DB2 Admin. CWS - CICS Web Support , Arquivos Sequenciais, Arquivos VSAM ASG - View Direct
Ferramentas de Desenvolvimento	TSO (ISPF, ENDEVOR, STROBE e Quick ED) EMULADOR TN3270 Rational Rose (incluso na Suíte da Rational 7.0 ou superior), Rational ClearCase 8.0 ou superior, Rational RequisitePro (incluso na Suíte da Rational 7.0 ou superior) Rational Team Concert, Rational Requirement Composer, Insight, Rational Software Architect, Rational Developer for System Z, BuildForge. (Power Design v15.2)
Ferramentas de Teste	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compuware:</li> <li>• Hyperstation</li> <li>• Xpediter</li> <li>• Abend-Aid</li> <li>• Strobe</li> <li>• File-Aid</li> <li>• Rational Performance Tester,</li> <li>• Rational Functional Tester</li> <li>• Rational Quality Manager</li> </ul>

### 3.3 Arquitetura Tecnológica Plataforma Baixa e Intermediária

3.3.1 A Arquitetura Tecnológica Distribuída é composta pelos diversos softwares e soluções de infraestrutura e aplicações independentes da plataforma tecnológica, caracterizada por estar centrada na arquitetura distribuída.

Sistema Operacional	Solaris 11 ou superior
Linguagens	C/C++ 6.0, Java, Cobol UNIX (Cobol Microfocus Server Express v5.1 ou superior)
Banco de Dados	Oracle 11g ou superior, SYBASE IQ 12.7 e superior
Padrões de Desenvolvimento	JEE 1.2.1 ou superior
Tecnologias de Suporte ao Desenvolvimento	Servidores de Aplicação JEE 1.2.1 ou superior: JBOSS 4.2.3, JBOSS EAP 6.4, JBOSS EAP 7.0 ou superior, JBOSS Seam, Apache 2.2 ou superior, Sockets TCP, Message Queue, Message Broker, Hibernate 3.0,

	Quartz, XML, SOAP, REST, Framework Spring, Servidores de aplicação em Metaframes (Software de comunicação gNet)
Ferramentas de Desenvolvimento	Rational Rose (incluso na Suíte da Rational 7.0), Rational ClearCase 8.0, Rational RequisitePro (incluso na Suíte da Rational 7.0), RSA - Rational Software Architect, Staffware 8.3 ou superior, Subversion, GIT, Power Design v15.2, API Manager, Jenkins, Sonar, Nexus
Ferramentas de Teste	Livres: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selenium</li> <li>▪ Testelink</li> <li>▪ JUnit</li> <li>▪ JMeter</li> </ul> Compuware: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qa-Run</li> <li>▪ Qa-Load</li> <li>▪ File-Aid</li> <li>▪ Qa-Director</li> <li>▪ Vantage</li> </ul> Rational : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Robot</li> <li>▪ Functional Tester</li> <li>▪ Performance Tester</li> <li>▪ RTVS – Rational Test Virtualization Server</li> </ul> Inspeção de código JAVA <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PMD</li> </ul>
Informações Gerenciais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BO – Business Objects</li> </ul>

### 3.4 Arquitetura Tecnológica WEB

3.4.1 Caracteriza-se pelo uso de servidores de WEB e navegadores. Permite que as estações de trabalho de uma empresa consultem páginas com estrutura e conteúdo WEB, hospedadas em servidores específicos.

Sistema Operacional	Solaris11 ou superior
Servidores WEB	Apache 2.2.xx ou superior
Linguagens de Script Cliente	JavaScript, JQuery, HTML, DHTML, XHTML
Linguagens de Script Servidor	Java (JSP)

Tecnologias de Suporte ao Desenvolvimento	APIs MVC II – Struts 1.0.2 JSF Apache Maven ANT Servlet, Applet Imagens:JPEG, PNG e GIF XSTL/XML Angular 16 ou superior Quarkus 3 ou superior Arquivos seqüenciais, HTTP e HTTPS
Ferramentas de Desenvolvimento	Rational Rose (incluso na Suíte da Rational 7.0), Rational ClearCase 8.0, Rational RequisitePro (incluso na Suíte da Rational 7.0), Site Builder, Dreamweaver e Visual Studio
Ferramentas de Teste	Compuware: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Qa-Run</li> <li>▪ Qa-Load</li> <li>▪ File-Aid</li> <li>▪ Qa-Director</li> <li>▪ Vantage</li> </ul> Rational: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Robot</li> <li>▪ Functional Tester</li> <li>▪ Performance Tester</li> </ul>

#### 4 INDIVISIBILIDADE DO OBJETO

4.1 Pela integração arquitetural exposta nos itens 2 e 3 do presente documento, e a característica integrada dos serviços previstos no objeto deste contrato, detalhados no ANEXO I-B (Detalhamento de Serviços), o escopo desta contratação constitui apenas um objeto indivisível por tratar exclusivamente de serviço continuado de desenvolvimento, sustentação e suporte técnico à Solução Cartões de Crédito, sendo apresentado em dois grupos de serviços sob demanda: GRUPO 1 - Desenvolvimento, Manutenção e Documentação e GRUPO 3 – Consultoria em Análise de Negócio / Inovação Tecnológica e Serviços Especializados, e um grupo de serviços de prestação continuada: GRUPO 2 - Sustentação.

4.2 Os serviços que integram os três grupos são partes interdependentes, sendo que seu fracionamento implicaria em custos extras à CAIXA, pois provocaria perda de agilidade no atendimento e sincronismo no processo de integração desses serviços de desenvolvimento e sustentação da Solução Cartões de Crédito, além de trazer mais complexidade ao processo de medição e apuração de níveis de serviços pretados.

#### 5 PLANO DE TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS

##### 5.1 Transição de Fornecedores

5.1.1 A transição inicial ou final dos serviços refere-se ao processo de absorção ou repasse, respectivamente, pelo novo fornecedor, dos conhecimentos e competências necessários à continuidade dos serviços contratados.

**5.2 Transição Inicial do Contrato**

- 5.2.1 A CONTRATADA terá prazo de até 15 (quinze) dias corridos, a contar da assinatura do Contrato, para apresentar o seu Plano de Transição, a ser aprovado pela CAIXA, para início da absorção dos serviços a serem executados, evitando qualquer impacto na disponibilidade e qualidade dos serviços.
- 5.2.2 A CONTRATADA deverá iniciar em até 15 (Quinze) dias corridos, a contar da aprovação pela CAIXA, a execução do Plano de Transição.
- 5.2.3 A conclusão do Plano de Transição deverá ocorrer em até 120 (cento e vinte) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, podendo excepcionalmente ser prorrogado, desde que tecnicamente justificado e haja concordância da CAIXA.
- 5.2.4 Até a conclusão da transição, os valores da OS do GRUPO 2 e, respectiva remuneração será **pro rata**, vinculada ao tamanho funcional (baseline de produção) para os sistemas absorvidos.
- 5.2.5 Para efeito de remuneração do GRUPO 2, no período de transição, será considerada também a proporcionalidade de dias em relação ao período de faturamento, a contar da assinatura do “Termo de Compromisso” da solução sustentada.
- 5.2.6 Durante a transição, as eventuais OS referentes a GRUPO 1 e GRUPO 3 serão remunerados em conformidade ao estabelecido em Plano de Transição, previamente aprovado pela CAIXA.
- 5.2.7 A alocação e disponibilidade de profissionais e recursos pela CONTRATADA, para atendimento aos serviços de GRUPO 1, 2 e 3, deverá ser progressiva e incremental, conforme as metas de transição dos serviços dos respectivos grupos, estabelecidas em Plano de Transição, previamente aprovado pela CAIXA.
- 5.2.8 A alocação de profissionais pela CONTRATADA durante a transição deve obedecer ao Plano de Transição quanto à proporcionalidade, bem como os perfis profissionais estabelecidos nesse anexo.
- 5.2.9 Após a transição, a proporcionalidade de perfis profissionais alocados pela CONTRATADA deve estar completamente aderente ao estabelecido.

**5.3 Plano de Transição**

- 5.3.1 O Plano de Transição deverá apresentar a estratégia e o método de trabalho da CONTRATADA para absorção dos serviços, onde deverá constar, no mínimo, os seguintes tópicos:
- 5.3.2 Identificação dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na Transição, seus papéis e responsabilidades.
- 5.3.3 Cronograma identificando as tarefas, recursos e marcos de referência.
- 5.3.4 Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CAIXA e com a atual prestadora de serviços, e os níveis de serviços propostos.

- 5.3.5 Plano de gerenciamento de riscos, de contingência e de acompanhamento da transição.
- 5.3.6 Estratégia de recuperação da documentação e/ou atualização dos documentos dos sistemas/projetos, quando for o caso.
- 5.3.7 Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento durante a Transição.
- 5.3.8 Disponibilização de ferramenta de acompanhamento do processo de transição pela CAIXA, em todas as suas fases.
- 5.3.9 Adequação e disponibilização da infraestrutura necessária à prestação dos serviços, conforme exigências contidas neste Termo de Referência em até 45 (quarenta e cinco) dias após a assinatura do Contrato.
- 5.3.10 Solicitação do cadastramento e regularização de acessos lógicos dos profissionais da CONTRATADA aos ambientes da CAIXA, com as devidas permissões de acesso e perfis de usuário adequados aos serviços, antes da emissão do Termo de Compromisso.
- 5.3.11 A cada semana de atraso para a conclusão do processo de transição, a CONTRATADA pagará multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor global do CONTRATO.
- 5.3.12 Finalizada a transição de um serviço, a CONTRATADA emitirá o respectivo Termo de Compromisso de responsabilidade e confidencialidade.
- 5.3.13 A emissão do Termo de Compromisso obriga a CONTRATADA a cumprir todas as condições dos serviços vigentes, inclusive quanto às previsões de entrega e desembolso, assumindo total responsabilidade pela continuidade dos serviços, garantindo que a CAIXA não será prejudicada com qualquer esforço adicional requerido.
- 5.3.14 A aplicação dos Fatores de Níveis de Serviço (FNS) e Fator de Nível de Produtividade (FNP) previstos no ANMS, bem como as respectivas sanções administrativas, ocorrerá somente após a conclusão do Plano de Transição, mesmo que haja prorrogação de prazo, não estando dispensada, contudo, a apuração dos indicadores do ANMS durante este período.

#### **5.4 Transição Final do Contrato**

- 5.4.1 A transferência de todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverá ser disponibilizado por meio de um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição.
- 5.4.2 O Plano de Transição deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo de 6 (seis) meses antes do término da vigência do Contrato, ou a qualquer tempo, por solicitação da CAIXA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

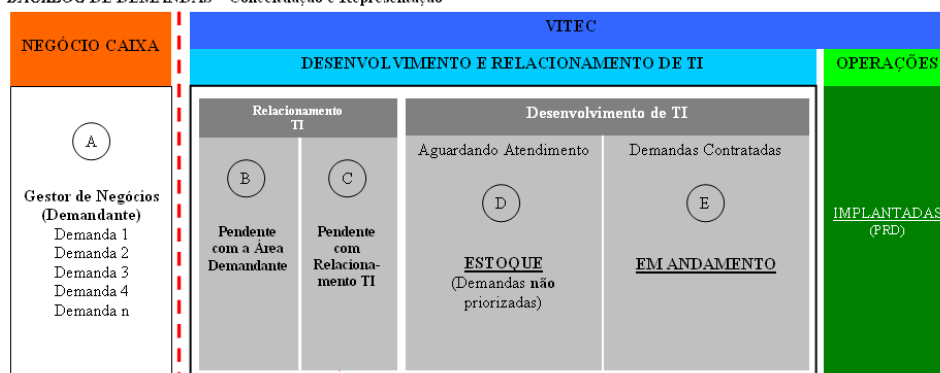


- 5.4.3 O plano deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data início e prazo da transição, bem como todos os envolvidos com a transição, e ter a aprovação formal da CAIXA.
- 5.4.4 Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CAIXA ou empresa por ela designada.
- 5.4.5 Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem custo adicional para a CAIXA.
- 5.4.6 Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CAIXA ou empresa por ela designada durante a execução do Plano de Transição.
- 5.4.7 As metas iniciais a serem estabelecidas nos indicadores para bonificação de produtividade serão com base no histórico de atendimento às demandas do G1 indicada pela CAIXA e acordada com a CONTRATADA no Plano de Transição. A referência de meta para a quantidade de Defeitos considerará a média dos últimos 12 meses pela ferramenta de atendimento utilizada pela CAIXA.

## 5.5 BACKLOG DE DEMANDAS

- 5.5.1 O quadro abaixo apresenta a visão/conceito de “backlog”, segundo a matriz de responsabilidades cada área participante do processo:

BACKLOG DE DEMANDAS – Conceituação e Representação



- **Fábrica de Software:** Todas as demandas constantes no grupo E, ainda não entregues e com data de entrega vencida.
- **Centralizadora de Desenvolvimento da CAIXA:** Todas as demandas constantes nos grupos D e E, com data de entrega atrasada em relação ao definido no Comitê de Controle de Mudanças (CCM).
- **TI CAIXA:** Todas as demandas constantes nos grupos C, D e E.
- **Gestor de Negócios:** Todas as demandas constantes nos grupos A e B.

**6 SUPERVISÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL****6.1 Supervisão Contratual CAIXA**

6.1.1 A CAIXA indicará, formalmente, no ato da assinatura do Contrato as pessoas responsáveis pela supervisão formal e operacional, nas centralizadoras atendidas, na unidade gestora operacional e unidade gestora formal do Contrato.

**6.2 Supervisão da CONTRATADA**

6.2.1 A CONTRATADA indicará, formalmente, no ato da assinatura do Contrato, o Preposto Geral de Contrato, que deverá atuar como representante principal da empresa ou consórcio junto à CAIXA.

6.2.2 O Preposto Geral estará incumbido do acompanhamento da execução total do Contrato e dos serviços prestados pela CONTRATADA.

6.2.3 O Preposto Geral de Contrato deverá ter disponibilidade de atendimento integral à CAIXA, devendo a CONTRATADA indicar também os eventuais substitutos, que deverão responder com grau de autonomia decisória equivalente ao primeiro.

6.2.4 A CONTRATADA deverá garantir que o Preposto:

- a) Formação de nível superior em qualquer área, com curso de extensão na área de TI;
- b) Experiência mínima de 60 (sessenta) meses em Gerenciamento de Projetos de TI;
- c) Experiência mínima de 60 (sessenta) meses em atividades de Gestão de Contratos e Gestão de Serviços.

6.3 Para a aferição do atendimento do Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (ANMS), a CONTRATADA será avaliada considerando a visão de “backlog” do grupo E (Fábrica de Software).

**7 QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA**

7.1 A CONTRATADA deverá alocar profissionais com especialização condizente com os serviços a serem executados, mantendo ao longo da vigência do CONTRATO todas as condições de habilitação no certame.

7.2 O processo de desenvolvimento, manutenção, documentação e sustentação de sistemas exige equipes especializadas, em face da complexidade do ambiente tecnológico da CAIXA, devendo a CONTRATADA, na execução dos serviços, alocar profissionais nas proporcionalidades a seguir descritas:

Perfil Profissional	Proporção
GERENTES DE TI	Mínimo de 5%
COORDENAÇÃO	
ESPECIALISTA	Mínimo de 25%
CONSULTOR DE TI	Mínimo de 25%
ANALISTA SÊNIOR	Mínimo de 25%
ANALISTA PLENO	Máximo de 15%

ANALISTA JUNIOR	Máximo de 5%
-----------------	--------------

- 7.3 Na alocação de profissionais para a execução dos serviços, deve ser observado também os níveis de experiência e com os conhecimentos e qualificação técnica para cada disciplina conforme a seguir descritos:

Atividades/Disciplinas	Perfil Profissional Mínimo	Proporção de Participação
Modelagem de Negócio	CONSULTOR DE TI	60%
	ANALISTA SÊNIOR	40%
Requisitos	CONSULTOR DE TI	20%
	ANALISTA SÊNIOR	40%
	ANALISTA PLENO	40%
Análise e Design	CONSULTOR DE TI	50%
	ANALISTA SÊNIOR	50%
Implementação	CONSULTOR DE TI	20%
	ANALISTA SÊNIOR	40%
	ANALISTA PLENO	30%
	ANALISTA JUNIOR	10%
Teste	CONSULTOR DE TI	20%
	ANALISTA SÊNIOR	40%
	ANALISTA PLENO	30%
	ANALISTA JUNIOR	10%
Implantação	CONSULTOR DE TI	60%
	ANALISTA SÊNIOR	30%
	ANALISTA PLENO	10%
Configuração e Mudança	CONSULTOR DE TI	50%
	ANALISTA SÊNIOR	40%
	ANALISTA PLENO	10%
Gerência de Projeto	GERENTES DE TI	20%
	COORDENAÇÃO	80%
Ambiente	CONSULTOR DE TI	30%
	ANALISTA SÊNIOR	70%
Suporte	CONSULTOR DE TI	30%
	ANALISTA SÊNIOR	30%
	ANALISTA PLENO	30%
	ANALISTA JUNIOR	10%
Arquitetura de Cartões de Crédito	ESPECIALISTA	100%

- 7.4 A definição dos perfis profissionais para execução dos serviços considera a experiência de Tempo no desenvolvimento de soluções de TI e a Formação acadêmica, conforme apresentado para cada **Perfil Profissional**.
- 7.5 A proporcionalidade dos perfis alocados é item obrigatório e será diligenciada mensalmente durante a vigência contratual.
- 7.6 Na ocasião do cadastramento dos profissionais técnicos para prestação dos serviços a CONTRATADA deverá apresentar processo formal contemplando Currículos, Diplomas, Certificados, Carteira Profissional e demais documentos para comprovação da capacitação profissional para a execução dos serviços.

- 7.7 Para cada perfil profissional, deve incidir (sobre o tempo de experiência em desenvolvimento de soluções de TI), um percentual obrigatório de tempo de experiência em cartões de crédito e na área de conhecimento, conforme a tabela a seguir:

Níveis de Experiência	Tempo Experiência em Desenvolvimento de Soluções de TI	% Tempo de experiência em Cartões de Crédito	% Tempo de experiência na Área de Conhecimento
GERENTES DE TI	<b>&gt;= 8 anos</b>	<b>&gt;= 20%</b>	<b>&gt;= 50%</b>
COORDENAÇÃO			
ESPECIALISTA	<b>&gt;= 7 anos</b>	<b>&gt;=50%*</b>	<b>&gt;= 50%</b>
CONSULTOR	<b>&gt;= 7 anos</b>	<b>&gt;=30%*</b>	<b>&gt;= 30%</b>
ANALISTA SÊNIOR	<b>&gt;= 5 anos</b>	<b>&gt;=30%</b>	<b>&gt;= 30%</b>
ANALISTA PLENO	<b>&gt;= 3 anos</b>	<b>&gt;= 20%</b>	<b>&gt;= 30%</b>
ANALISTA JUNIOR	<b>&gt;= 2 anos</b>	<b>N/A</b>	<b>&gt;=30%</b>

Tabela de Perfis Profissionais e Experiência Exigida

\* Experiência exigida na solução de mercado SIA/SAT.

- 7.7.1 Os documentos de comprovação de tempo de experiência em desenvolvimento de soluções de TI, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado e também devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 7.7.2 Os perfis profissionais descritos a seguir são balizadores para execução dos serviços, contudo se houver mudança de tecnologia bem como modificação das necessidades da CAIXA, estes perfis profissionais deverão ser treinados/qualificados pela CONTRATADA e/ou substituídos, sempre em negociação prévia entre as partes.
- 7.7.3 Os perfis profissionais descritos a seguir são balizadores para execução dos serviços, contudo se houver mudança de tecnologia bem como modificação das necessidades da CAIXA, estes perfis profissionais deverão ser treinados/qualificados pela CONTRATADA e/ou substituídos, sempre em negociação prévia entre as partes.
- 7.8 A CAIXA poderá flexibilizar a **formação acadêmica** desde que o Tempo de Experiência em desenvolvimento de soluções de TI seja superior em 50% ao exigido para o cargo.
- 7.8.1 Os documentos de comprovação de formação acadêmica, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado e também devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 7.9 Cabe exclusivamente à CAIXA a aceitação da capacitação profissional, bem como em situações excepcionais a flexibilização da formação acadêmica ou a experiência profissional, caso o prestador não atenda o **perfil profissional** exigido descrito neste anexo, que se fizer pertinente e necessário à plena execução dos serviços, desde que justificado para compor o processo no atendimento ao interesse da CAIXA.
- 7.10 **Definição dos Perfis Profissionais para execução dos serviços – Grupos 1 e 2**
- 7.10.1 **Área de conhecimento:** Requisitos e Modelagem de Negócio
- 7.10.1.1 **Perfil:** Profissional para Requisitos e Modelagem de Negócio

NÍVEIS DE EXPERIÊNCIA	Consultor de TI, Analistas Sênior e Pleno	
FORMAÇÃO	Analista Pleno	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
	Consultor de TI e Analistas Sênior	

#### 7.10.1.1.1 Competências: Profissional para Requisitos e Modelagem de Negócio

ATRIBUIÇÃO	Responsável principalmente pela: especificação de requisitos; atributos de requisitos; especificação de caso de uso; modelo e caso de uso; descrição de interface de caso de uso; especificações suplementares; matriz de perfil de acesso; visão; glossário; mensagens do sistema; plano de gerenciamento de requisitos; registro de classificação de informação; história de usuário e épico, registro de trilha de auditoria; interpretar e atualizar documentação BPMN.
HABILIDADES	a) Ser especializado na identificação e compreensão de problemas e oportunidades, ou seja, ter capacidade de articular as necessidades que são associadas ao problema-chave a ser resolvido ou a oportunidade a ser realizada; b) Ser um bom facilitador; c) Deve ter habilidades de comunicação acima da média; d) Deve ser capaz de colaborar efetivamente com outros membros da equipe.
CONHECIMENTO	a) Conhecimento em notação BPMN; b) Conhecimento em designs baseados em User Experience (UX) e/ou User Interface (UI). c) Experiência ou Conhecimento em <i>Design Thinking</i> e <i>Design Sprint</i> ; d) Ter experiência na elicitação de requisitos (Casos de Uso); e) Ter experiência na elicitação de requisitos (Histórias do Usuário); f) Ter experiência na confecção e revisão de Manuais de Usuário; g) Ter conhecimento dos domínios dos negócios e da tecnologia são habilidades adicionais convenientes para todos que agem nessa função, no entanto, essas habilidades podem ter menos importância se a pessoa tiver a capacidade de absorver e de entender as novas informações rapidamente; h) Conhecimento no processo de levantamento, análise e gerência de requisitos; i) Análise de cenário interno para definição de melhores práticas; j) Elaboração de prova de conceito conforme cenário interno; k) Experiência no desenvolvimento de projetos baseados no Processo Unificado da IBM-Rational (RUP); l) Conhecimento de diagramas UML; m) Conhecimento no desenvolvimento de projetos baseados em Metodologia Ágil; n) Conhecimento em modelagem de dados; o) Conhecimento em análise de testes; p) Deve ser capaz de utilizar as ferramentas IBM RTC - Rational Team Concert e IBM RDNG – Rational DOORS Next Generation;
CERTIFICAÇÃO DESEJADA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IREB-CPRE (Certified Professional for Requirements Engineering)</li> <li>• CBPA (<i>Certified Business Process Associate</i>)</li> <li>• IBM Certified Specialist - Rational DOORS Next Generation</li> <li>• OMG-OCEB (Object Management Group)</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

#### 7.10.2 Área de conhecimento: Teste

##### 7.10.2.1 Perfil: Profissional para Teste

NÍVEIS DE EXPERIÊNCIA	Consultor de TI, Analistas Sênior e Pleno.	
FORMAÇÃO	Analista Pleno	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
	Consultor de TI e Analistas Sênior	

#### 7.10.2.1.1 Competências: Profissional para Teste

ATRIBUIÇÃO	Responsável por planejar, executar e controlar o esforço necessário à manutenção da garantia da qualidade do produto e os testes realizados
HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Possuir habilidades analíticas e atenção a detalhes bem como tenacidade.</li> <li>b) Deve ser capaz de priorizar Testes para alinhar o escopo da disciplina ao prazo disponível.</li> <li>c) Deve ser capaz de avaliar os aspectos mais comuns de segurança indicados pelo organismo OWASP (<a href="https://www.owasp.org/">https://www.owasp.org/</a>).</li> <li>d) Deve ser capaz de avaliar os Requisitos não-funcionais de Desempenho de um sistema através do uso de ferramentas específicas e monitores.</li> <li>e) Deve ser capaz de colaborar efetivamente com outros membros da equipe.</li> </ul>
CONHECIMENTO /ATIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Conhecimento de falhas e técnicas de testes em software;</li> <li>g) Conhecimento do domínio da funcionalidade em teste (altamente e desejável);</li> <li>h) Conhecimento do sistema ou do aplicativo em teste (altamente desejável);</li> <li>i) Experiência em uma variedade de esforços de teste (desejável);</li> <li>j) Conhecimentos de ferramentas de gestão de testes, bug tracking e teste automatizado;</li> <li>k) Experiência em Gestão e planejamento de Testes;</li> <li>l) Suporte em situações de alta complexidade;</li> <li>m) Experiência em planejamento e gestão dos esforços da disciplina de testes;</li> <li>n) Ter conhecimento para realização de Testes e validações de Segurança, sendo capaz de identificar vulnerabilidades de segurança e propor melhorias nos sistemas;</li> <li>o) Conhecimento dos aspectos mais comuns de segurança indicados pelo organismo OWASP (<a href="https://www.owasp.org/">https://www.owasp.org/</a>);</li> <li>p) Experiência com as ferramentas JMeter, JUnit, IBM Rational Performance Tester (RPT), IBM RQM – Rational Quality Manager; IBM RTC - Rational Team Concert; RDNG – IBM Rational DOORS Next Generation, IBM RPT – Rational Performance Tester, IBM RFT – Rational Functional Tester e IBM RTW - Rational Test Workbench;</li> <li>q) Experiência em inspeção de código JAVA (ferramenta PMD);</li> <li>r) Experiência em geração de documentação básica de Testes como Planos, Roteiros Evidências e Massa de Testes;</li> <li>s) Deve ser capaz de criar scripts na ferramenta RFT, bem como trabalhar com execução automatizada com massa de dados variável (datapool);</li> <li>t) Identificar os itens de teste-alvo a serem avaliados pelo esforço de teste;</li> <li>u) Avaliar o resultado de cada ciclo de teste;</li> <li>v) Execução de testes funcionais, aderência, integração aplicativo-sistema operacional, integração aplicativo-hardware, integração aplicativo-back-end, performance, compatibilidade, consumo de bateria, utilização de recursos de hardware, interrupção, conectividade, segurança;</li> <li>w) Conhecimento em automatização de testes;</li> <li>x) Experiência em teste funcional, de performance e de carga.</li> <li>y) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</li> <li>z) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>aa) Conhecimento do protocolo 3DS, 1.0 e 2.0, utilizado no processamento de transações seguras para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>bb) Conhecimento de Carteiras Digitais (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay e demais) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>cc) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>dd) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>ee) Conhecimento acerca de padrões de chip e procedimentos envolvidos no embossing de cartões e suas tecnologias (SDA, CDA/DDA, Dual Interface) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> </ul>

	ff) Conhecimento de tecnologias de criptografia de dados (chaves e protocolos) gg) Conhecimento acerca de transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. hh) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. ii) Conhecimentos técnicos na utilização dos simuladores disponibilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. jj) Conhecimento de ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	Em Qualidade de código e teste de software tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ATC – Analista de Teste Certificado do IBQTS - Instituto Brasileiro de Qualidade em Testes de Software ou</li> <li>• CBTS - Certificação Brasileira de Teste de Software da ALATS - Associação Latino Americana de Teste de Software ou equivalente ou certificações similares</li> <li>• Certificação Certified Tester do BSTQB (Brazilian Software Testing Qualifications Board) ou ISTQB (International Software Testing Qualifications Board).</li> <li>• IBM Certified Solution Designer - Rational Functional Tester for Java</li> <li>• IBM Solution Designer - Rational Performance Tester V8 ou superior</li> <li>• IBM Certified Specialist - Rational Quality Manager V4 ou superior</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

### 7.10.3 Área de conhecimento: Análise e Design

#### 7.10.3.1 Perfil: Profissional para Análise e Design

<b>NÍVEIS DE EXPERIÊNCIA</b>	Consultor de TI e Analistas Sênior.	
<b>FORMAÇÃO</b>	Consultor/Especialista e Analistas Sênior.	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;

#### 7.10.3.1.1 Competências: Profissional para Arquitetura de Software

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Responsável por orientar e elaborar o desenvolvimento da arquitetura de software do sistema, que inclui promoção e criação de suporte para as principais decisões técnicas que limitam o design e a implementação gerais para o projeto, garantindo sua viabilidade técnica e mitigação dos riscos de implementação, conduzindo a análise dos riscos técnicos e assegurando que as decisões sejam comunicadas, validadas e seguidas efetivamente. Entende-se por arquitetura da solução, a estrutura do sistema, suas interfaces e camadas, os princípios e padrões que a norteiam.
<b>HABILIDADES</b>	a) Experiência no domínio do problema, conhecendo totalmente os requisitos e no domínio de engenharia de software, tendo a visão global do projeto; b) Liderança para conduzir o esforço técnico entre as várias equipes, tomar decisões técnicas críticas sob pressão e fazer com que essas decisões sejam cumpridas à risca; c) Comunicação para conquistar confiança, persuadir, motivar e servir como mentor; d) Orientação por metas e pro atividade com enfoque inexorável nos resultados; e) Tende a ser generalista, em vez de especialista, conhecendo muitas tecnologias em um nível superior, em vez de algumas tecnologias no nível de detalhe; f) Toma decisões técnicas mais amplas e, portanto, amplo conhecimento e experiência, assim como habilidades de comunicação e de liderança, são importantes; g) Habilidades de programação em sistemas transacionais.



<b>CONHECIMENTO</b>	<p>a) Elaboração de prova de conceito conforme cenário interno;</p> <p>b) Experiência em shell script;</p> <p>c) Experiência em linguagem ANSI SQL;</p> <p>d) Experiência em linguagem C++;</p> <p>e) Conhecimento no uso de ferramentas IBM (z/OS, IBM DB2 9.15 ou superior, RDZ (IBM Rational Developer for System Z), Omegamon, CICS IA, MainView), Eccox (QC-Cobol e QC-DB2), Computer Associates (CA SCM e CA GEN) Compure (Abend-Aid, Xpediter e Strobe) ou equivalentes;</p> <p>f) Experiência atuando como analista em plataforma mainframe;</p> <p>g) Experiência na utilização da ferramenta ANT;</p> <p>h) Experiência na utilização da ferramenta Jenkins;</p> <p>i) Experiência na utilização da ferramenta Sonar;</p> <p>j) Experiência na utilização da linguagem JCL, COBOL;</p> <p>k) Experiência na utilização da plataforma Solaris / Linux;</p> <p>l) Experiência na utilização das Interfaces TSO, QUICK EDIT;</p> <p>m) Experiência na utilização de arquivos de dados VSAM;</p> <p>n) Experiência na utilização de ferramentas de avaliação de código (PMD, Checkstyle, Findbugs);</p> <p>o) Conhecimento de Padrões de projeto (enterprise integration patterns, design patterns, SOA, microservices patterns);</p> <p>p) Experiência na utilização de Interfaces de acesso CICS, CICS/WEB, MTS;</p> <p>q) Conhecimento em múltiplas plataformas (alta, média e baixa), Broker/MQ, IBM Suporte, IBM Desenvolvimento;</p> <p>r) Desenvolvimento de Solução para plataforma alta, intermediária e baixa;</p> <p>s) Análise e Design Orientada a Objeto;</p> <p>t) Desenvolvimento de Solução JAVA (JSE, JEE);</p> <p>u) Desenvolvimento em COBOL;</p> <p>v) Desenvolvimento de Solução baseado em XML;</p> <p>w) Experiência em Roteamento de mensagens no padrão ISO 8583 (versão ISO8583: 1987);</p> <p>x) Experiência em Criptografia;</p> <p>y) Experiência em Certificação Digital;</p> <p>z) Desenvolvimento de Solução baseado em SOA;</p> <p>aa) Conhecimento sobre PCI (Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento).</p> <p>bb) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</p> <p>cc) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>dd) Conhecimento do protocolo 3DS, 1.0 e 2.0, utilizado no processamento de transações seguras para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>ee) Conhecimento de Carteiras Digitais (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay e demais) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>ff) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>gg) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>hh) Conhecimento acerca de padrões de chip e procedimentos envolvidos no embossing de cartões e suas tecnologias (SDA, CDA/DDA, Dual Interface) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>ii) Conhecimento de tecnologias de criptografia de dados (chaves e protocolos)</p> <p>jj) Conhecimento acerca de transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>kk) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>ll) Conhecimentos técnicos na utilização dos simuladores disponibilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>mm) Conhecimento de ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<p>Em Arquitetura de software tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITAC (Information Technology Architect Certification);</li> <li>• TOGAF (The Open Group Architecture Framework);</li> <li>• CITA (Certified IT Architecture Program) ou equivalente;</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> <li>• Oracle Certified Master, Java EE 6 Enterprise Architect</li> <li>• OMG OCUP 2</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

### 7.10.3.1.2 Competências: Profissional para Arquitetura de Solução - Consultor

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Atua no apoio à tomada de decisão técnica em relação às diferentes arquiteturas de software, na análise e garantia do máximo de retorno esperado de uma arquitetura de software em termos de performance, segurança e relação custo/benefício, sua viabilidade técnica, mitigação dos riscos de implementação, no acompanhamento da construção do software, atuando proativamente na proposição de soluções técnicas, no diagnóstico de problemas e na superação de obstáculos relacionados à codificação e implementação dos frameworks e componentes. Pesquisa novas tecnologia, analisa, e propõe configuração de software, estrutura do sistema, suas interfaces, camadas, visando os princípios e padrões que norteiam as implementações.
<b>HABILIDADES</b>	Experiência no domínio do problema, conhecendo totalmente os requisitos e no domínio de engenharia de software, tendo a visão global do projeto; Liderança para conduzir o esforço técnico entre as várias equipes, tomar decisões técnicas críticas sob pressão e fazer com que essas decisões sejam cumpridas à risca; Comunicação para conquistar confiança, persuadir, motivar e servir como mentor; Orientação por metas e pro atividade com enfoque inexorável nos resultados; Conhecer várias tecnologias em um nível amplo para propostas de solução; Toma decisões técnicas mais amplas e, portanto, amplo conhecimento e experiência, assim como habilidades de comunicação e de liderança, são importantes; Habilidades de programação em sistemas transacionais.
<b>CONHECIMENTO</b>	Conhecimentos em padrões de projeto (Design Patterns); Conhecimentos em Docker / Kubernetes / Openshift; Conhecimento em soluções com utilização de arquitetura blockchain; Conhecimentos consolidados em arquiteturas On Premise e Cloud, modelos de desenvolvimento e bancos de dados; Conhecimento em análise de dados; Conhecimento em soluções de inteligência artificial, aprendizado de máquina, e big data; Conhecimento em Kafka; Conhecimento em desenvolvimento com Quarkus; Elaboração de prova de conceito conforme cenário interno; Experiência em shell script; Experiência em linguagem ANSI SQL; Experiência em linguagem C++; Conhecimento no uso de ferramentas IBM (z/OS, IBM DB2 9.15 ou superior, RDZ (IBM Rational Developer for System Z), Omegamon, CICS IA, MainView), Eccox (QC-Cobol e QC-DB2), Computer Associates (CA SCM e CA GEN) Compure (Abend-Aid, Xpediter e Strobe) ou equivalentes; Experiência atuando como analista em plataforma mainframe; Experiência na utilização da ferramenta ANT; Experiência na utilização da ferramenta Jenkins; Experiência na utilização da ferramenta Sonar; Experiência na utilização da linguagem JCL, COBOL; Experiência na utilização da plataforma Solaris / Linux; Experiência na utilização das Interfaces TSO, QUICK EDIT; Experiência na utilização de arquivos de dados VSAM; Experiência na utilização de ferramentas de avaliação de código (PMD, Checkstyle, Findbugs); Conhecimento de Padrões de projeto (enterprise integration patterns, design patterns, SOA, microservices patterns); Experiência na utilização de Interfaces de acesso CICS, CICS/WEB, MTS; Conhecimento em múltiplas plataformas (alta, média e baixa), Broker/MQ, IBM Suporte, IBM Desenvolvimento; Desenvolvimento de Solução para plataforma alta, intermediária e baixa; Análise e Design Orientada a Objeto; Desenvolvimento de Solução JAVA (JSE, JEE); Desenvolvimento em COBOL; Desenvolvimento de Solução baseado em XML; Experiência em Roteamento de mensagens no padrão ISO 8583 (versão ISO8583: 1987); Experiência em Criptografia; Experiência em Certificação Digital; Desenvolvimento de Solução baseado em SOA; Conhecimento sobre PCI (Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento).

	<p>Conhecimento de publicação de mandates/releases de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</p> <p>Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e .</p> <p>Conhecimento do protocolo 3DS, 1.0 e 2.0, utilizado no processamento de transações seguras para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e .</p> <p>Conhecimento de Carteiras Digitais (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay e demais) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e .</p> <p>Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e .</p> <p>Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e .</p> <p>Conhecimento acerca de padrões de chip e procedimentos envolvidos no embossing de cartões e suas tecnologias (SDA, CDA/DDA, Dual Interface) para as bandeiras Mastercard, Visa, e Elo.</p> <p>Conhecimento de tecnologias de criptografia de dados (chaves e protocolos)</p> <p>Conhecimento acerca de transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, e Elo.</p> <p>Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo;</p> <p>Conhecimentos técnicos na utilização dos simuladores disponibilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo; e</p> <p>Conhecimento de ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<p>Em Arquitetura de software tais como:</p> <p>ITAC (Information Technology Architect Certification);</p> <p>TOGAF (The Open Group Architecture Framework);</p> <p>CITA (Certified IT Architecture Program) ou equivalente;</p> <p>Certificações similares (à critério da CAIXA).</p> <p>Oracle Certified Master, Java EE 6 Enterprise Architect</p> <p>OMG OCUP 2</p> <p>IBM Data Science Professional Certificate</p> <p>Amazon Web Services (AWS) Certified Machine Learning</p> <p>SAS Certified Data Scientist</p> <p>Google Professional Data Engineer</p> <p>Certificações similares (à critério da CAIXA).</p>

### 7.10.3.1.3 Competências: Profissional para Inteligência Competitiva

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Responsável por atuar em diferentes setores de negócio e tecnologia, contando com ampla gama de ferramentas e técnicas para coletar e analisar informações, incluindo pesquisas de mercado, análise de dados, elaboração de modelos estatísticos, elaboração de Dashboards, Big Data, de inteligência artificial, de machine learning, ciência e gestão de dados, proteção e qualidade de dados, monitoramento de mídias sociais, entrevistas com especialistas com objetivo de gerar insumos para processos decisórios do seu campo de atuação negocial.</p>
<b>HABILIDADES</b>	<p>Experiência no domínio do problema, conhecendo totalmente os requisitos e no domínio da ciência e gestão de dados, tendo a visão global do projeto;</p> <p>Liderança para conduzir o esforço técnico entre as várias equipes, tomar decisões técnicas críticas sob pressão e fazer com que essas decisões sejam cumpridas à risca;</p> <p>Comunicação para conquistar confiança, persuadir, motivar e servir como mentor;</p> <p>Orientação por metas e pro atividade com enfoque inexorável nos resultados;</p> <p>Toma decisões técnicas mais amplas e, portanto, amplo conhecimento e experiência, assim como habilidades de comunicação e de liderança, são importantes;</p> <p>Capacidade de assimilar e implementar modelos novos e/ou inovadores para a ciência de dados</p>
<b>CONHECIMENTO</b>	<p>Machine learning e Inteligência Artificial aplicada, como clustering, métodos para predição/decisão/prescrição, redes neurais e text mining</p> <p>Linguagem Python e suas bibliotecas para análise de dados e aprendizagem de máquina</p> <p>Capacidade de manipular e analisar dados estruturados e não estruturados</p> <p>Estatística</p>

	<p>                         Conhecimento em Banco de Dados Relacionais                          Conhecimento em Banco de Dados NoSql                          Conhecimento de plataformas de dados, Big Data e Aprendizagem de máquina                          Conhecimento em ElasticSearch                          Conhecimento em DataBricks                          Conhecimento em soluções de ETL (PowerCenter, Integration Service, e/ou equivalentes)                          Conhecimento em WebScraping                          Conhecimento em Middleware/brokers de mensageria ou processamento de dados                          Conhecimento em ShellScript                          Conhecimento em construção de DashBoards, Scorecards, Relatórios e outras formas de visualização de dados (PowerBi, Jasper, Pentaho, SAP BO, e outras semelhantes)                          Conhecimento de linguagens: R, DAX, PL/SQL, SQL, T-SQL                          Outras ferramentas de ciência de dados, aprendizagem de máquina, estatística, BI e/ou Analytics.                          Outras ferramentas de gestão de dados, incluindo modelagem, arquitetura, qualificação, metadados, integração, compartilhamento e engenharia de dados.                     </p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<p>                         Em Ciência de dados/Análise de dados tais como:                          DataBricks Certified Data Engineer Professional                          DataBricks Certified Data Engineer Associate                          IBM Data Science Professional Certificat                          Google Professional Data Engineer                          Amazon Web Services (AWS) Certified Machine Learning                          Certificação de Cientista de Dados Associate                          Certificação em Análise de Dados (Data Analytics)                          Certificações similares (à critério da CAIXA).                     </p>

#### 7.10.3.1.4 Competências: Profissional para Banco de Dados

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Essa função é responsável por gerenciar, instalar, configurar, atualizar e monitorar um banco de dados ou sistemas de bancos de dados e orientar e definir o design da estrutura de armazenamento de dados persistente para ser utilizada pelo sistema.</p>
<b>HABILIDADES</b>	<p>                         a) Possuir habilidades analíticas e atenção a documentação, especificações, padrões, normas e melhores práticas para modelos e bancos de dados relacionais;                          b) Deve ser capaz de avaliar, monitorar e aperfeiçoar os requisitos não-funcionais de desempenho, segurança e disponibilidade de um banco de dados;                          c) Deve ser capaz de colaborar efetivamente com outros membros da equipe.                     </p>
<b>CONHECIMENTO</b>	<p>                         O designer de banco de dados deve ter sólidos conhecimentos práticos de:                          a) Modelagem de dados (conceitual e física), design de banco de dados;                          b) Técnicas de análise e design orientados a objetos;                          c) Arquitetura da solução de TI, incluindo ajuste de desempenho do banco de dados e da solução de TI, dimensionamento (crescimento vegetativo), bem como equilíbrio de carga de trabalho do hardware e da rede;                          d) Administração de bancos de dados;                          e) Conhecimento do ambiente e da linguagem de implementação;                          f) Experiência atuando como AD;                          g) Experiência em modelagem de dados relacional e administração de dados;                          h) Experiência em atividades de integração de ambientes;                          i) Experiência em ferramentas de modelagem de dados;                          j) O administrador de banco de dados deve ter conhecimentos na linguagem estruturada SQL;                          k) Conhecimentos em estrutura de banco de dados, mais precisamente em diagrama entidade-relacionamento, entendimento básico de arquitetura de computadores (exemplo: servidores, internet/intranet);                     </p>

	<p>l) Possuir entendimento do funcionamento das soluções de TI operacionais e domínio de SGBDs: Oracle 10g ou superior, IBM DB2 9.15 ou superior, e IDMS;</p> <p>m) Possuir experiência atuando como DBA (plataforma alta e intermediária) em múltiplos bancos;</p> <p>n) Experiência em DDL, DML e DCL, de acordo com o SGBD de sua atuação;</p> <p>o) Experiência em otimização de performance e tuning de banco de dados;</p> <p>p) Experiência na utilização de arquivos de dados VSAM;</p> <p>q) Experiência em grande volume de dados no SGBD de sua atuação;</p> <p>r) Experiência em atividades de integração de ambientes;</p> <p>s) Experiência em atividades de análise de performance;</p> <p>t) Experiência em Sistemas Operacionais (z/OS, UNIX, WINDOWS e LINUX);</p> <p>u) Experiência nas ferramentas de modelagem de dados, propagação, administração de SGBDs, monitoração e performance em múltiplos bancos.</p> <p>v) Experiência no uso da ferramenta PowerDesigner v15.2 ou superior;</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CDMP® (Certified Data Management Professional)</li> <li>• Oracle Database 10g ou superior;</li> <li>• DB2 9.15 ou superior;</li> <li>• VSAM.</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

#### 7.10.4 Área de conhecimento: Implementação

##### 7.10.4.1 Perfil: Profissional para Implementação

<b>NÍVEIS DE EXPERIÊNCIA</b>	Consultor de TI, Analistas Sênior, Pleno e Junior.	
<b>FORMAÇÃO</b>	Analista Pleno e Analista Júnior	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
	Consultor de TI e Analistas Sênior	

##### 7.10.4.1.1 Competências: Profissional para Implementação I

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	O implementador é responsável por desenvolver e testar componentes de acordo com os padrões adotados para o projeto, para fins de integração com subsistemas maiores. Quando for necessário criar componentes de teste, como drivers ou "stubs" para oferecer suporte aos testes, o implementador será responsável por desenvolver e testar os componentes de teste e os subsistemas correspondentes, implementar soluções de códigos executáveis, testando os componentes codificados e analisando o produto gerado para identificar a existência de possíveis exceções e erros.
<b>HABILIDADES</b>	<p>a) Possuir habilidades analíticas e atenção a especificações, normas, padrões e melhores práticas de implementação.</p> <p>b) Deve ser capaz de colaborar efetivamente com outros membros da equipe.</p>
<b>CONHECIMENTO</b>	<p>a) Experiência de programação nas linguagens COBOL (4.0 ou superior), COBOL II, COBOL LE, Enterprise COBOL for z/OS, CICS Command Level Programming Interface, ADS, Assembly, JCL, CLIST e REXX;</p> <p>b) Experiência em linguagem SQL (<i>Structured Query Language</i>);</p> <p>c) Experiência nas tecnologias de suporte ao desenvolvimento CICS (<i>Customer Information Control</i>) System 5.2 ou superior, CWS (CICS Web Support), CICS Sockets, Sockets TCP/IP, IBM MQ (Message Queue) versão 8 ou superior, CA ENDEVOR versão 16 ou superior, CONTROL-M versão 8 ou superior, IBM DB2 Admin, Arquivos Sequenciais, VSAM e Particionados;</p> <p>d) Experiência nas ferramentas de apoio ao desenvolvimento: TSO, ISPF, SDSF, Quick Edit, ferramentas da Compware (Hyperstation, Xpediter, Abend-Aid, Strobe, File-Aid), MainView, EMULADOR TN3270, PowerDesigner v15.2 ou superior, RDZ (Rational Developer for System Z), Eccox (QC-Cobol e QC-DB2), Computer Associates (CA SCM e CA GEN) Compure (Abend-Aid, Xpediter e Strobe) ou equivalentes;</p> <p>e) Experiência no uso do sistema operacional IBM z/OS;</p> <p>f) Experiência atuando como analista em plataforma mainframe;</p>

	g) Análise de requisitos funcionais, não-funcionais e requisitos ágeis; h) Experiência no uso de Protocolo ISO 8583; i) Conhecimentos em aplicações online e batch (balance line), CICS, TSO, JCL (p. ex.: sort, idcams), banco de dados relacional IBM DB2/SQL, arquivos VSAM (KSDS/ESDS), análise de DUMP; j) Conceitos de controle de versão de código-fonte; k) Experiência com ferramentas de controle de versão; l) Experiência com testes de software: teste de unidade, integração, sistema/funcional, aceitação, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade. m) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais. n) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. o) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. p) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. q) Conhecimento de tecnologias de criptografia de dados (chaves e protocolos) r) Conhecimento acerca de transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. s) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. t) Conhecimento de ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IBM Digital Badge - Mainframe Application Programmer - COBOL Programming – Expert.</li> <li>• IBM Digital Badge - zSystems Developer.</li> <li>• IBM Certified Solution Designer - MQ V8.0.</li> <li>• IBM CICS Transaction Server V5.2 for z/OS System Programming ou superior.</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

#### 7.10.4.1.2 Competências: Profissional para Implementação II

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	O implementador é responsável por desenvolver e testar componentes de acordo com os padrões adotados para o projeto, para fins de integração com subsistemas maiores. Quando for necessário criar componentes de teste, como drivers ou “stubs” para oferecer suporte aos testes, o implementador será responsável por desenvolver e testar os componentes de teste e os subsistemas correspondentes, implementar soluções de códigos executáveis, testando os componentes codificados e analisando o produto gerado para identificar a existência de possíveis exceções e erros.
<b>HABILIDADES</b>	a) Possuir habilidades analíticas e atenção a especificações, normas, padrões e melhores práticas de implementação. b) Deve ser capaz de colaborar efetivamente com outros membros da equipe.
<b>CONHECIMENTO</b>	a) Experiência em programação utilizando: JEE (Java Enterprise Edition) 1.2.1 ou superior, EJB (Enterprise JavaBeans) 3.0 ou superior, JSP, JPA, Hibernate 3.0 ou superior, Quartz, SOAP, REST, JAX_RS, JAX_WS, AXIS 2, CDI), JavaScript, TypeScript, JSON, JQuery, HTML, DHTML, XHTML; b) Experiência em Apache Web Server 2.0.55 ou superior; c) Experiência em JBOSS 4.2.2 ou superior, e JBoss Seam; d) Experiência em Servidores de Aplicação em Metaframes; e) Experiência em software de comunicação gNet; f) Experiência em linguagem C/C++ 6.0; g) Experiência em shell script; h) Experiência em linguagem SQL; i) Experiência na utilização da ferramenta ANT; j) Experiência na utilização da ferramenta Sonar; k) Experiência na utilização da plataforma Solaris / Linux; l) Experiência em integração contínua (continuous integration) – utilizando a ferramenta Jenkins; m) Experiência em Apache Maven;



	<p>n) Experiência com linguagens de programação como Javascript, Ajax, JQuery, Angular JS 1.5 ou superior e Bootstrap 3 ou superior, EXT_JS, HTML 5, XML, CSS 3; Conhecimento em ferramentas de Single Sign On (SSO);</p> <p>o) Experiência em Banco de Dados ORACLE 10g ou superior;</p> <p>p) Experiência em estrutura de dados ISO 8583, XML e JSON;</p> <p>q) Conhecimento de modelagem de dados relacional;</p> <p>r) Conhecimento nos principais protocolos de segurança do mercado tais como SSL/TLS;</p> <p>s) Experiência com IDE Eclipse;</p> <p>t) Experiência no uso das ferramentas GitLab e SonarQube;</p> <p>u) Experiência com Sockets TCP/IP;</p> <p>v) Experiência em IBM MQ Message Queue versão 8 ou superior;</p> <p>w) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</p> <p>x) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>y) Conhecimento do protocolo 3DS, 1.0 e 2.0, utilizado no processamento de transações seguras para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>z) Conhecimento de Carteiras Digitais (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay e demais) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>aa) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>bb) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>cc) Conhecimento acerca de padrões de chip e procedimentos envolvidos no embossing de cartões e suas tecnologias (SDA, CDA/DDA, Dual Interface) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>dd) Conhecimento de tecnologias de criptografia de dados (chaves e protocolos)</p> <p>ee) Conhecimento acerca de transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>ff) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>gg) Conhecimentos técnicos na utilização dos simuladores disponibilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>hh) Conhecimento de ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle Certified Expert, Java EE 6 Enterprise JavaBeans Developer</li> <li>• Oracle Certified Expert, Java EE 6 JavaServer Faces Developer</li> <li>• Oracle Certified Expert, Java EE 6 Web Component Developer</li> <li>• Oracle Certified Professional, Java SE 7 Programmer ou superior</li> <li>• Oracle Certified Professional, Java EE 7 Application Developer</li> <li>• Red Hat Certified JBoss Developer (RHCJD)</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

#### 7.10.4.1.3 Competências: Profissional para Implementação III

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>O implementador é responsável por desenvolver e testar componentes de acordo com os padrões adotados para o projeto, para fins de integração com subsistemas maiores. Quando for necessário criar componentes de teste, como drivers ou "stubs" para oferecer suporte aos testes, o implementador será responsável por desenvolver e testar os componentes de teste e os subsistemas correspondentes, implementar soluções de códigos executáveis, testando os componentes codificados e analisando o produto gerado para identificar a existência de possíveis exceções e erros.</p>
<b>HABILIDADES</b>	<p>a) Possuir habilidades analíticas e atenção a especificações, normas, padrões e melhores práticas de implementação.</p> <p>b) Deve ser capaz de colaborar efetivamente com outros membros da equipe.</p>
<b>HABILIDADES/ CONHECIMENTO</b>	<p>a) Experiência em plataforma COBOL Microfocus;</p> <p>b) Experiência na utilização da plataforma Solaris / Linux;</p> <p>c) Experiência em shell script;</p> <p>d) Experiência em linguagem SQL;</p> <p>e) Experiência em Banco de Dados ORACLE 10g ou superior;</p> <p>f) Conhecimento da ferramenta Jenkins;</p> <p>g) Conhecimento de modelagem de dados relacional;</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>h) Conhecimento sobre PCI (Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento);</li> <li>i) Experiência com Sockets TCP/IP, e IBM MQ Message Queue versão 8 ou superior.</li> <li>j) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</li> <li>k) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>l) Conhecimento do protocolo 3DS, 1.0 e 2.0, utilizado no processamento de transações seguras para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>m) Conhecimento de Carteiras Digitais (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay e demais) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>n) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>o) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>p) Conhecimento acerca de padrões de chip e procedimentos envolvidos no embossing de cartões e suas tecnologias (SDA, CDA/DDA, Dual Interface) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>q) Conhecimento de tecnologias de criptografia de dados (chaves e protocolos)</li> <li>r) Conhecimento acerca de transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>s) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>t) Conhecimentos técnicos na utilização dos simuladores disponibilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> <li>u) Conhecimento de ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</li> </ul>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificação COBOL da Micro Focus Academic Program</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

#### 7.10.4.1.4 Competências: Profissional para Integração

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Essa função orienta o planejamento e a execução da integração dos elementos de implementação para produzir "builds".
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Os integradores precisam ter boas habilidades de coordenação, uma vez que eles geralmente trabalham com diversos desenvolvedores para assegurar uma integração de sucesso.</li> </ul>
<b>CONHECIMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conhecimento do sistema ou de parte do sistema a ser integrado. Em específico, o integrador precisa conhecer as interdependências entre os Elementos de Implementação e as interdependências entre os Subsistemas de Implementação e como se espera que seu desenvolvimento e dependências sejam alterados com o tempo;</li> <li>b) Familiaridade com ferramentas de integração.</li> <li>c) Experiência em Integração contínua (continuous integration), Jenkins, test-driven development (TDD), acceptance test-driven development (ATDD).</li> </ul>
<b>ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Os implementadores entregam os elementos de implementação testados para um espaço de trabalho de integração, enquanto que os integradores combinam esses elementos para produzir uma construção. Um integrador também é responsável por planejar a integração, que ocorre no subsistema e no sistema, sendo que cada um tem um espaço de trabalho de integração separado;</li> <li>b) Os elementos testados são entregues do espaço de trabalho de desenvolvimento particular de um implementador para o espaço de trabalho de integração de um subsistema, enquanto os subsistemas de implementação integrados são entregues do espaço de trabalho de integração do subsistema para o espaço de trabalho de integração do sistema.</li> </ul>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IBM Certified Solution Advisor - DevOps V1</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

### 7.10.5 Área de conhecimento: Gerência de Configuração e Mudança

#### 7.10.5.1 Perfil: Profissional para Configuração de Controle e Mudanças

<b>NÍVEIS DE EXPERIÊNCIA</b>	Consultor de TI, Analistas Sênior e Pleno.	
<b>FORMAÇÃO ACADÊMICA</b>	Consultor de TI e Analistas Sênior	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
	Analista Pleno	

#### 7.10.5.1.1 Competências: Profissional para Configuração de Controle e Mudanças

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Essa função gerencia toda a infraestrutura de CM (Gerenciamento de Configuração) e o ambiente para a equipe de desenvolvimento de produtos, e define e supervisiona o processo de controle de mudanças.
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Estar apto a colaborar nas definições e políticas de gestão de configuração do projeto, e seguir as diretrizes estabelecidas pela CAIXA.</li> <li>b) Ser assertivo para assegurar que os desenvolvedores não ignorem as políticas e os procedimentos de gerenciamento de configuração;</li> <li>c) Ter boa habilidade de comunicação e assertividade para fazer cumprir as normas estabelecidas no Plano de Gerenciamento de Configurações.</li> <li>d) Integração com gerente de projetos e arquiteto de software para assegurar alinhamento entre configuração e mudanças;</li> </ul>
<b>CONHECIMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conhecer os princípios de gerenciamento de configuração.</li> <li>b) Experiência com ferramentas de controle de configuração: IBM ClearCase (Base e UCM), GIT (plataforma baixa/intermediária) e CA ENDEVOR (ambiente mainframe);</li> <li>c) Experiência com desenvolvimento de software (alta e baixa plataforma);</li> <li>d) Experiência em gestão de mudanças;</li> <li>e) Experiência em gestão de configuração com múltiplas equipes, alocadas em diferentes sites.</li> </ul>
<b>ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Oferecer suporte à atividade de desenvolvimento de produtos para que os desenvolvedores e integradores tenham espaços de trabalho adequados para criar e testar seus trabalhos e, dessa forma, permite que todos os produtos de trabalho fiquem disponíveis para inclusão na unidade de implantação, conforme necessário.</li> <li>b) Assegurar que o ambiente de gestão de configuração facilite a revisão do produto e as tarefas de controle de mudanças e de defeitos. A função também é responsável por gravar o Plano de Gerenciamento de Configuração e relatar estatísticas de progresso com base em controles de mudanças.</li> </ul>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CA Endevor® Software Change Manager</li> <li>• IBM Rational ClearCase UCM Administration</li> <li>• GIT Workflow</li> <li>• GIT Implementation</li> <li>• GIT Administration</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

### 7.10.6 Área de conhecimento: Segurança

#### 7.10.6.1 Perfil: Profissional para Segurança

<b>NÍVEIS DE EXPERIÊNCIA</b>	Consultor de TI, Analistas Sênior.	
<b>FORMAÇÃO</b>	Consultor de TI, Analistas Sênior	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Formação de nível superior; e</li> <li>b) Pós graduação de no mínimo 360 horas aula na área de segurança, auditoria ou forense computacional, além de cursos voltados para área de segurança</li> </ul>

	Analista Pleno	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;

#### 7.10.6.1.1 Competências: Profissional para Segurança

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Essa função identifica vulnerabilidade em código fonte, monitora o processo de codificação em detalhes e analisa os resultados em cada ciclo de verificação buscando um código cada vez mais seguro.
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Boas habilidades analíticas;</li> <li>b) Disposição para desafios e gosto pela pesquisa;</li> <li>c) Atenção a detalhes e tenacidade;</li> <li>d) Capacidade de identificar os problemas de segurança e propor soluções tanto no código-fonte como na infraestrutura.</li> </ul>
<b>CONHECIMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conhecimento de falhas e erros de segurança comuns no desenvolvimento;</li> <li>b) Conhecimento do sistema ou do aplicativo em teste;</li> <li>c) Conhecimentos de ferramentas de gestão de vulnerabilidade, bug tracking e teste em caixa branca e caixa preta;</li> <li>d) Experiência na utilização de infraestrutura de chaves públicas em ambientes Windows / Linux com linguagem JAVA;</li> <li>e) Experiência com o padrão PCI DSS (acrônimo para Payment Card Industry Data Security Standards (Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento)).</li> <li>f) Experiência em segurança cibernética: tratar dos grupos de ameaça do cyber espaço abordando todos os riscos inerentes aos sistemas de informação e todos os tipos de controles, incluindo os técnicos, físicos, processuais e de pessoal.</li> <li>g) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</li> <li>h) Conhecimento de tecnologias de criptografia de dados (chaves e protocolos)</li> </ul>
<b>ATIVIDADES</b>	<p>Essa função é responsável principalmente por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Identificar as vulnerabilidades em codificação de aplicativos/sistemas;</li> <li>b) Definir plano de correção das vulnerabilidades encontradas nos testes segurança realizado;</li> <li>c) Coletar e gerenciar os dados do teste de segurança;</li> <li>d) Avaliar o resultado de cada ciclo de teste de segurança.</li> </ul>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 27002 (certificação com objetivo e em estabelecer normas para iniciar, implementar, manter e melhorar a gestão de segurança da informação);</li> <li>• CompTIA Security+ (certificação com objetivo de validar os conhecimentos e habilidades de segurança de TI, abrange os princípios essenciais para segurança de rede e gestão de riscos com referência nas melhores práticas de segurança);</li> <li>• CEH (certificação de "hacker ético", ela valida uma variedade de técnicas e ferramentas de vários fabricantes que os criminosos utilizam para invasão).</li> <li>• Certificação PCI: (PA-QSS) Payment Application Qualified Security Assessor</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

#### 7.10.7 Área de conhecimento: Gerência de Projetos

##### 7.10.7.1 Perfil: Profissional para Gerenciamento de Projeto

<b>NÍVEIS DE EXPERIÊNCIA</b>	Gerentes, Coordenador ou Supervisor.	
<b>FORMAÇÃO</b>	Gerentes, Coordenador ou Supervisor.	a) Formação de nível superior e b) Pós graduação de no mínimo 360 horas aula na área de gerenciamento de projetos.

#### 7.10.7.1.1 Competências: Profissional para Gerenciamento de Projeto

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>É responsável por planejar, gerenciar e alocar recursos, ajustar as prioridades, coordenar interações com clientes e usuários e manter a equipe do projeto concentrada.</p> <p>Estabelecer também o conjunto de práticas que garantam a integridade e a qualidade dos artefatos do projeto.</p> <p>Coordenar equipes, auxiliar o gerente no planejamento, execução e controle do projeto, acompanhar o andamento de cada atividade buscando garantir o cumprimento dos compromissos em prazo, custo e qualidade.</p> <p>Zelar pelo atingimento dos níveis mínimos de serviço exigidos pela CAIXA.</p>
<b>HABILIDADES</b>	<p>a) Habilidades de análise e gerenciamento de riscos, estimativa, planejamento e análise de decisões;</p> <p>b) Habilidades de apresentação, comunicação e negociação;</p> <p>c) Mostrar capacidade de liderança e de desenvolver o espírito de equipe;</p> <p>d) Capacidade de gerenciamento de tempo e triagem e um histórico de decisões acertadas tomadas rapidamente em situações de stress;</p> <p>e) Ter habilidade no relacionamento interpessoal e mostrar bom senso na seleção de pessoal;</p> <p>f) Ser objetivo na definição e avaliação do trabalho, assegurando a participação de toda a equipe;</p> <p>g) Alocar para as atividades planejadas profissionais técnicos, em quantidade e com a qualificação necessária para o bom desempenho dos serviços;</p> <p>h) Compartilhar a visão de arquitetura, mas ser pragmático no escopo e na implementação de planos e honesto na avaliação dos resultados;</p> <p>i) Ter como objetivo agregar valor ao cliente de modo que o produto atenda (ou ultrapasse) às suas expectativas do cliente;</p> <p>j) Boa capacidade de reporte de progresso de atividades.</p>
<b>CONHECIMENTO</b>	<p>Aplicar o conhecimento, as ferramentas e as técnicas de gerenciamento de projeto a uma ampla variedade de tarefas para atender aos requisitos e entregar um resultado final para um projeto específico, sendo necessário:</p> <p>a) Experiência no domínio do aplicativo e no desenvolvimento de software;</p> <p>b) Ampla experiência em estimativas de custo, prazo e esforço;</p> <p>c) Experiência em gestão de interessados;</p> <p>d) Conhecimento em gerenciamento de projetos e portfólios;</p> <p>e) Experiência com gerenciamento de riscos e problemas;</p> <p>f) Experiência com gestão de qualidade;</p> <p>g) Conhecimento em RUP (<i>Rational Unified Process</i>);</p> <p>h) Conhecimento sólido dos princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, SCRUM, e Kanban;</p> <p>i) Experiência em ferramenta de gestão de projetos MS Project;</p> <p>j) Experiência em ferramenta de gestão de ciclo de vida IBM RTC (Rational Team Concert).</p> <p>k) Experiência com todas as etapas do ciclo PDCA.</p> <p>l) Experiência em Gestão de Conhecimento.</p> <p>m) Conhecimento do modelo KDCA (IPEA – Knowledge Management).</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PMP – Profissional de Gerenciamento de Projetos (PMP)®</li> <li>• PMI-ACP - Profissional Certificado em Métodos Ágeis do PMI®</li> <li>• Scrum Master (Professional Scrum Master I ou Certified Scrum Master)</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

#### 7.10.8 Área de conhecimento: Métrica de Software

##### 7.10.8.1 Perfil: Profissional para Métrica de Software

<b>NÍVEIS DE EXPERIÊNCIA</b>	Analista Sênior
------------------------------	-----------------

<b>FORMAÇÃO</b>	Analista Sênior	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
-----------------	-----------------	--

#### 7.10.8.1.1 Competências: Profissional para Métrica de Software

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Responsável por medir a funcionalidade que o usuário solicita e recebe, constituindo-se em um fator de normalização e comparação de softwares e em um parâmetro comum para derivação de estimativas de custo e recursos e de indicadores de qualidade.
<b>HABILIDADES / CONHECIMENTO</b>	a) Experiência no domínio de métrica de software (APF e SNAP); b) Experiência em estimativas de custo, prazo e esforço; c) Possuir boa capacidade de comunicação; d) Conhecimento em Banco de Dados; e) Conhecimento em RUP ( <i>Rational Unified Process</i> ); f) Conhecimento em Requisitos de Software; g) Conhecimento em metodologias ágeis.
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CFPS (Certified Function Point Specialist) pelo IFPUG, com validade vigente na data do atendimento;</li> <li>CSP (Certified SNAP Practitioner) expedido pelo IFPUG, com validade vigente na data do atendimento;</li> </ul>

#### 7.10.9 Área de conhecimento: Suporte

##### 7.10.9.1 Perfil: Profissional para Suporte ao Desenvolvimento

<b>NÍVEIS DE EXPERIÊNCIA</b>	Consultor de TI, Analista Sênior, Analista Pleno	
<b>FORMAÇÃO</b>	Analista Pleno e Júnior	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
	Consultor de TI e Analista Sênior	

##### 7.10.9.1.1 Competências: Profissional para Suporte ao Desenvolvimento I

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Responsável por monitorar e definir de forma proativa os parâmetros e configurações a serem utilizadas pelos softwares de mercado que compõem a Solução de Cartões de Crédito. Deve dar suporte às atividades de desenvolvimento, tais como: Suporte avançado ao sistema operacional IBM z/OS; Suporte avançado aos utilitários de alta plataforma (mainframe); Análise de desempenho no ambiente z/OS; Dar suporte em segurança da informação, orientação em arquitetura com direcionamento as boas práticas de segurança;
<b>HABILIDADES</b>	a) Possuir boa capacidade de comunicação; b) Proatividade; c) Capacidade de trabalho em equipe; d) Capacidade de tomada de decisão; e) Assertividade na resolução de problemas.
<b>CONHECIMENTO/ ATIVIDADES</b>	a) Experiência nas tecnologias de suporte ao desenvolvimento CICS (Customer Information Control) System 5.2 ou superior, CWS (CICS Web Support), CICS Sockets, Sockets TCP/IP, IBM MQ (Message Queue) versão 8 ou superior, CA ENDEVOR versão 16 ou superior, CONTROL-M versão 8 ou superior, IBM DB2 Admin, Arquivos Sequenciais, VSAM e Particionados; b) Experiência nas ferramentas de apoio ao desenvolvimento: TSO, ISPF, SDSF, Quick Edit, ferramentas da Compware (Hyperstation, Xpediter, Abend-Aid, Strobe, File-Aid), MainView, EMULADOR TN3270, PowerDesigner v15.2 ou superior, RDZ (Rational Developer for System Z),

	<p>Eccox (QC-Cobol e QC-DB2), Computer Associates (CA SCM e CA GEN) Compure (Abend-Aid, Xpedit e Strobe) ou equivalentes;</p> <p>c) Experiência como analista de Infraestrutura de TI;</p> <p>d) Experiência atuando como analista de suporte em plataforma mainframe;</p> <p>e) Apoiar instalação de novas versões de aplicação e produtos de software;</p> <p>f) Apoiar testes de homologação do gestor;</p> <p>g) Realizar análise e reprodução de defeitos nos ambientes de desenvolvimento e testes;</p> <p>h) Dar suporte às equipes de desenvolvimento durante todo o ciclo de desenvolvimento, nos ambientes de desenvolvimento e testes;</p> <p>i) Realizar análises dos logs da aplicação;</p> <p>j) Conhecimento da ferramenta Jenkins;</p> <p>k) Conhecimento de modelagem de dados relacional;</p> <p>l) Conhecimento sobre PCI (Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento);</p> <p>m) Conceitos de controle de versão de código-fonte;</p> <p>n) Experiência com ferramentas de controle de versão;</p> <p>o) Conhecimento das linguagens COBOL (4.0 ou superior), COBOL II, COBOL LE, Enterprise COBOL for z/OS, CICS Command Level Programming Interface, ADS, Assembly.</p> <p>p) Experiência com linguagem JCL e REXX;</p> <p>q) Registrar, classificar e atribuir aos especialistas adequados, as ocorrências de incidentes, problemas e investigação de falhas tecnológicas.</p> <p>r) Monitorar a evolução dos incidentes, problemas e falhas tecnológicas até que sejam resolvidos e devidamente encerrados na(s) ferramenta(s).</p> <p>s) Auxiliar as equipes de produção na abertura e investigação de problemas (PBI) e erros conhecidos (PKE).</p> <p>t) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</p> <p>u) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>v) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>w) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>x) Conhecimento de tecnologias de criptografia de dados (chaves e protocolos)</p> <p>y) Conhecimento acerca de transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>z) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>aa) Conhecimento de ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IBM Digital Badge - Mainframe Application Programmer - COBOL Programming</li> <li>• IBM Digital Badge - zSystems</li> <li>• IBM Certified Solution Designer - MQ V8.0</li> <li>• IBM CICS Transaction Server V5.2 for z/OS System Programming ou superior</li> <li>• IBM DB2 9.15 ou superior;</li> <li>• VSAM.</li> <li>• CA Endevor® Software Change Manager</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

#### 7.10.9.1.2 Competências: Profissional para Suporte ao Desenvolvimento II

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Responsável por monitorar e definir de forma proativa os parâmetros e configurações a serem utilizadas pelos softwares de mercado que compõem a Solução de Cartões de Crédito. Deve dar suporte às atividades de desenvolvimento, tais como:</p> <p>Suporte avançado ao sistema operacional Oracle Solaris e RedHat Linux;</p> <p>Suporte avançado aos utilitários de baixa plataforma (JEE – Java Enterprise Edition);</p> <p>Análise de desempenho no ambiente baixa plataforma;</p> <p>Dar suporte em segurança da informação, orientação em arquitetura com direcionamento as boas práticas de segurança;</p>
-------------------	--



<b>HABILIDADES</b>	a) Possuir boa capacidade de comunicação; b) Proatividade; c) Capacidade de trabalho em equipe; d) Capacidade de tomada de decisão; e) Assertividade na resolução de problemas.
<b>HABILIDADES / CONHECIMENTO</b>	a) Experiência como analista de Infraestrutura de TI; b) Experiência na utilização da plataforma Solaris / Linux; c) Experiência com configuração e utilização de Firewall; d) Conhecimento das tecnologias JEE (Java Enterprise Edition) 1.2.1 ou superior, EJB (Enterprise JavaBeans) 3.0 ou superior, JSP, JPA, Hibernate 3.0 ou superior, Quartz, SOAP, REST, JAX_RS, JAX_WS, AXIS 2, CDI), JavaScript, TypeScript, JSON, JQuery, HTML, DHTML, XHTML; e) Experiência com scripts PEARL, PYTHON e BASH; f) Experiência em Apache Web Server 2.0.55 ou superior; g) Experiência em JBOSS 4.2.2 ou superior, e JBOSS Seam; h) Experiência em software de comunicação gNet; i) Experiência na utilização da ferramentas ANT e MAVEN; j) Experiência na utilização da ferramenta Sonar; k) Experiência atuando como analista de suporte em plataforma mainframe; l) Apoiar instalação de novas versões de aplicação e produtos de software; m) Apoiar testes de homologação do gestor; n) Realizar análise e reprodução de defeitos; o) Realizar análises dos logs da aplicação; p) Dar suporte às equipes de desenvolvimento durante todo o ciclo de desenvolvimento, nos ambientes de desenvolvimento e testes; q) Conhecimento da ferramenta Jenkins; r) Conhecimento de modelagem de dados relacional; s) Conhecimento sobre PCI (Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento); t) Conceitos de controle de versão de código-fonte; u) Experiência com ferramentas de controle de versão GIT e IBM Clearcase; v) Registrar, classificar e atribuir aos especialistas adequados, as ocorrências de incidentes, problemas e investigação de falhas tecnológicas. w) Monitorar a evolução dos incidentes, problemas e falhas tecnológicas até que sejam resolvidos e devidamente encerrados na(s) ferramenta(s). x) Auxiliar as equipes de produção na abertura e investigação de problemas (PBI) e erros conhecidos (PKE). y) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais. z) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. aa) Conhecimento do protocolo 3DS, 1.0 e 2.0, utilizado no processamento de transações seguras para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. bb) Conhecimento de Carteiras Digitais (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay e demais) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. cc) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. dd) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. ee) Conhecimento acerca de padrões de chip e procedimentos envolvidos no embossing de cartões e suas tecnologias (SDA, CDA/DDA, Dual Interface) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. ff) Conhecimento de tecnologias de criptografia de dados (chaves e protocolos) gg) Conhecimento acerca de transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. hh) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. ii) Conhecimentos técnicos na utilização dos simuladores disponibilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB. jj) Conhecimento de ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle Certified Associate, Oracle Solaris 10 System Administrator ou superior</li> <li>• Red Hat Certified Specialist in Linux Diagnostics and Troubleshooting</li> <li>• Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)</li> <li>• Red Hat Certified Engineer (RHCE)</li> <li>• Red Hat Certified JBoss Developer (RHCJD)</li> <li>• Oracle Database 10g ou superior;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>
--	--

### 7.10.9.2 Perfil: Profissional para Suporte à Produção I

NÍVEIS DE EXPERIÊNCIA	Consultor de TI, Analista Sênior, Analista Pleno	
FORMAÇÃO	Analista Pleno e Júnior	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
	Consultor/Especialista e Analista Sênior	

#### 7.10.9.2.1 Competências: Profissional para Suporte à Produção I

ATRIBUIÇÃO	<p>Responsável por monitorar e definir de forma proativa os parâmetros e configurações a serem utilizadas pelos softwares de mercado que compõem a Solução de Cartões de Crédito. Deve dar suporte às atividades de <b>produção</b>, tais como:</p> <p>Suporte avançado ao sistema operacional IBM z/OS;          Suporte avançado aos utilitários de alta plataforma (mainframe);          Análise de desempenho no ambiente z/OS;          Dar suporte em segurança da informação, orientação em arquitetura com direcionamento as boas práticas de segurança;</p>
HABILIDADES	<p>a) Possuir boa capacidade de comunicação;          b) Proatividade;          c) Capacidade de trabalho em equipe;          d) Capacidade de tomada de decisão;          e) Assertividade na resolução de problemas.</p>
CONHECIMENTO/ATIVIDADES	<p>a) Experiência nas tecnologias de suporte à produção CICS (Customer Information Control) System 5.2 ou superior, CWS (CICS Web Support), CICS Sockets, Sockets TCP/IP, IBM MQ (Message Queue) versão 8 ou superior, CA ENDEVOR versão 16 ou superior, CONTROL-M versão 8 ou superior, IBM DB2 Admin, Arquivos Sequenciais, VSAM e Particionados;          b) Experiência nas ferramentas de apoio à produção: TSO, ISPF, SDSF, Quick Edit, ferramentas da Compware (Hyperstation, Xpedit, Abend-Aid, Strobe, File-Aid), MainView, EMULADOR TN3270, PowerDesigner v15.2 ou superior, RDZ (Rational Developer for System Z), Eccox (QC-Cobol e QC-DB2), Computer Associates (CA SCM e CA GEN) Compure (Abend-Aid, Xpedit e Strobe) ou equivalentes;          c) Experiência como analista de Infraestrutura de TI;          d) Experiência atuando como analista de suporte em plataforma mainframe;          e) Apoiar instalação de novas versões de aplicação e produtos de software;          f) Apoiar testes de homologação do gestor e da equipe de produção;          g) Realizar análise e reprodução de defeitos nos ambientes de homologação e produção;          h) Dar suporte às equipes de produção durante todo o ciclo de implantação e monitoração ininterrupta, nos ambientes de homologação e produção;          i) Realizar análises dos logs da aplicação;          j) Conhecimento da ferramenta Jenkins;          k) Conhecimento de modelagem de dados relacional;          l) Conhecimento sobre PCI (Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento);          m) Conceitos de controle de versão de código-fonte;          n) Experiência com ferramentas de controle de versão;          o) Conhecimento das linguagens COBOL (4.0 ou superior), COBOL II, COBOL LE, Enterprise COBOL for z/OS, CICS Command Level Programming Interface, ADS, Assembly.          p) Experiência com linguagem JCL e REXX;          q) Registrar, classificar e atribuir aos especialistas adequados, as ocorrências de incidentes, problemas e investigação de falhas tecnológicas.          r) Monitorar a evolução dos incidentes, problemas e falhas tecnológicas até que sejam resolvidos e devidamente encerrados na(s) ferramenta(s).          s) Auxiliar as equipes de produção na abertura e investigação de problemas (PBI) e erros conhecidos (PKE).</p>

	<p>t) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</p> <p>u) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>v) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>w) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>x) Conhecimento de tecnologias de criptografia de dados (chaves e protocolos)</p> <p>y) Conhecimento acerca de transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>z) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>aa) Conhecimento de ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IBM Digital Badge - Mainframe Application Programmer - COBOL Programming</li> <li>• IBM Digital Badge - zSystems</li> <li>• IBM Certified Solution Designer - MQ V8.0</li> <li>• IBM CICS Transaction Server V5.2 for z/OS System Programming ou superior</li> <li>• IBM DB2 9.15 ou superior;</li> <li>• VSAM.</li> <li>• CA Endevor® Software Change Manager</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

#### 7.10.9.2.2 Competências: Profissional para Suporte à Produção II

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Responsável por monitorar e definir de forma proativa os parâmetros e configurações a serem utilizadas pelos softwares de mercado que compõem a Solução de Cartões de Crédito. Deve dar suporte às atividades de <b>produção</b>, tais como:</p> <p>Suporte avançado ao sistema operacional Oracle Solaris e RedHat Linux;</p> <p>Suporte avançado aos utilitários de baixa plataforma (JEE – Java Enterprise Edition);</p> <p>Análise de desempenho no ambiente baixa plataforma;</p> <p>Dar suporte em segurança da informação, orientação em arquitetura com direcionamento as boas práticas de segurança;</p>
<b>HABILIDADES</b>	<p>a) Possuir boa capacidade de comunicação;</p> <p>b) Proatividade;</p> <p>c) Capacidade de trabalho em equipe;</p> <p>d) Capacidade de tomada de decisão;</p> <p>e) Assertividade na resolução de problemas.</p>
<b>HABILIDADES / CONHECIMENTO</b>	<p>a) Experiência como analista de Infraestrutura de TI;</p> <p>b) Experiência na utilização da plataforma Solaris / Linux;</p> <p>c) Experiência com configuração e utilização de Firewall;</p> <p>d) Conhecimento das tecnologias JEE (Java Enterprise Edition) 1.2.1 ou superior, EJB (Enterprise JavaBeans) 3.0 ou superior, JSP, JPA, Hibernate 3.0 ou superior, Quartz, SOAP, REST, JAX_RS, JAX_WS, AXIS 2, CDI), JavaScript, TypeScript, JSON, JQuery, HTML, DHTML, XHTML;</p> <p>e) Experiência com scripts PEARL, PYTHON e BASH;</p> <p>f) Experiência em CONTROL-M versão 8 ou superior;</p> <p>g) Experiência em Apache Web Server 2.0.55 ou superior;</p> <p>h) Experiência em JBOSS 4.2.2 e JBOSS 6.0 ou superior, e JBOSS Seam;</p> <p>i) Experiência em software de comunicação gNet;</p> <p>j) Experiência na utilização da ferramentas ANT e MAVEN;</p> <p>k) Experiência na utilização da ferramenta Sonar;</p> <p>l) Experiência atuando como analista de suporte em plataforma baixa e intermediária;</p> <p>m) Apoiar instalação de novas versões de aplicação e produtos de software;</p> <p>n) Apoiar testes de homologação do gestor e da equipe de produção;</p>

	<p>o) Realizar análise e reprodução de defeitos;</p> <p>p) Realizar análises dos logs da aplicação;</p> <p>Dar suporte às equipes de produção durante todo o ciclo de implantação e monitoração ininterrupta, nos ambientes de homologação e produção;</p> <p>q) Conhecimento da ferramenta Jenkins;</p> <p>r) Conhecimento de modelagem de dados relacional;</p> <p>s) Conhecimento sobre PCI (Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento);</p> <p>t) Conceitos de controle de versão de código-fonte;</p> <p>u) Experiência com ferramentas de controle de versão GIT e IBM Clearcase;</p> <p>v) Registrar, classificar e atribuir aos especialistas adequados, as ocorrências de incidentes, problemas e investigação de falhas tecnológicas.</p> <p>w) Monitorar a evolução dos incidentes, problemas e falhas tecnológicas até que sejam resolvidos e devidamente encerrados na(s) ferramenta(s).</p> <p>x) Auxiliar as equipes de produção na abertura e investigação de problemas (PBI) e erros conhecidos (PKE).</p> <p>y) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</p> <p>z) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>aa) Conhecimento do protocolo 3DS, 1.0 e 2.0, utilizado no processamento de transações seguras para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>bb) Conhecimento de Carteiras Digitais (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay e demais) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>cc) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>dd) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>ee) Conhecimento acerca de padrões de chip e procedimentos envolvidos no embossing de cartões e suas tecnologias (SDA, CDA/DDA, Dual Interface) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>ff) Conhecimento de tecnologias de criptografia de dados (chaves e protocolos)</p> <p>gg) Conhecimento acerca de transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>hh) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>ii) Conhecimentos técnicos na utilização dos simuladores disponibilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>jj) Conhecimento de ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle Certified Associate, Oracle Solaris 10 System Administrator ou superior</li> <li>• Red Hat Certified Specialist in Linux Diagnostics and Troubleshooting</li> <li>• Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)</li> <li>• Red Hat Certified Engineer (RHCE)</li> <li>• Red Hat Certified JBoss Developer (RHCJD)</li> <li>• Oracle Database 10g ou superior;</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

### 7.10.10 Área de conhecimento: Arquitetura de Cartões de Crédito

#### 7.10.10.1 Perfil: Profissional para Arquitetura de Cartões de Crédito

<b>NÍVEIS DE EXPERIÊNCIA</b>	Especialista
<b>FORMAÇÃO</b>	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;

**7.10.10.2 Competências: Profissional para Arquitetura de Cartões de Crédito I**

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Promover as visões horizontal e interfuncional dos processos de negócio com a TI, realizando o desenho dos processos com o objetivo de realizar o entendimento para a automação.</li> <li>b) Aprovar a elaboração do desenvolvimento da arquitetura de software do sistema, que inclui promoção e criação de suporte para as principais decisões técnicas que limitam o design e a implementação gerais para o projeto, garantindo sua viabilidade técnica e mitigação dos riscos de implementação, participando da análise dos riscos técnicos e das decisões técnicas.</li> <li>c) Orientar e aprovar o planejamento e a execução da integração dos elementos de implementação para produzir "builds".</li> <li>d) Desenvolver e testar componentes de acordo com os padrões adotados para o projeto, para fins de integração com subsistemas maiores. Quando for necessário criar componentes de teste, como drivers ou "stubs" para oferecer suporte aos testes, o implementador será responsável por desenvolver e testar os componentes de teste e os subsistemas correspondentes, implementar soluções de códigos executáveis, testando os componentes codificados e analisando o produto gerado para identificar a existência de possíveis exceções e erros.</li> <li>e) Monitorar e definir de forma proativa os parâmetros e configurações a serem utilizadas pelos softwares de mercado que compõem a Solução de Cartões de Crédito. Deve dar suporte às atividades de desenvolvimento e produção, tais como:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Suporte avançado ao sistema operacional IBM z/OS;</li> <li>b. Suporte avançado aos utilitários de alta plataforma (mainframe);</li> <li>c. Análise de desempenho no ambiente z/OS;</li> <li>d. Dar suporte em segurança da informação, orientação em arquitetura com direcionamento as boas práticas de segurança;</li> </ul> </li> </ul>
<b>HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Possuir boa capacidade de comunicação;</li> <li>b) Proatividade;</li> <li>c) Capacidade de trabalho em equipe;</li> <li>d) Capacidade de tomada de decisão;</li> <li>e) Assertividade na resolução de problemas.</li> <li>f) Experiência no domínio do problema, conhecendo totalmente os requisitos e no domínio de engenharia de software, tendo a visão global do projeto;</li> <li>g) Liderança para conduzir o esforço técnico entre as várias equipes, tomar decisões técnicas críticas sob pressão e fazer com que essas decisões sejam cumpridas à risca;</li> <li>h) Comunicação para conquistar confiança, persuadir, motivar e servir como mentor;</li> <li>i) Orientação por metas e pro atividade com enfoque inexorável nos resultados;</li> <li>j) Tende a ser generalista, em vez de especialista, conhecendo muitas tecnologias em um nível superior, em vez de algumas tecnologias no nível de detalhe;</li> <li>k) Toma decisões técnicas mais amplas e, portanto, amplo conhecimento e experiência, assim como habilidades de comunicação e de liderança, são importantes;</li> <li>l) Habilidades de programação em sistemas transacionais.</li> </ul>
<b>CONHECIMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Experiência de programação nas linguagens COBOL (4.0 ou superior), COBOL II, COBOL LE, Enterprise COBOL for z/OS, CICS Command Level Programming Interface, ADS, Assembly, JCL, CLIST e REXX;</li> <li>b) Experiência em linguagem SQL (<i>Structured Query Language</i>);</li> <li>c) Experiência nas tecnologias de suporte ao desenvolvimento CICS (<i>Customer Information Control</i>) System 5.2 ou superior, CWS (CICS Web Support), CICS Sockets, Sockets TCP/IP, IBM MQ (Message Queue) versão 8 ou superior, CA ENDEVOR versão 16 ou superior, CONTROL-M versão 8 ou superior, IBM DB2 Admin, Arquivos Sequenciais, VSAM e Particionados;</li> <li>d) Experiência nas ferramentas de apoio ao desenvolvimento: TSO, ISPF, SDSF, Quick Edit, ferramentas da Compware (Hyperstation, Xpediter, Abend-Aid, Strobe, File-Aid), MainView, EMULADOR TN3270, PowerDesigner v15.2 ou superior, RDZ (Rational Developer for System Z),</li> </ul>

	<p>Eccox (QC-Cobol e QC-DB2), Computer Associates (CA SCM e CA GEN) Compure (Abend-Aid, Xpedit e Strobe) ou equivalentes;</p> <p>e) Experiência no uso do sistema operacional IBM z/OS;</p> <p>f) Experiência atuando como analista em plataforma mainframe;</p> <p>g) Análise de requisitos funcionais, não-funcionais e requisitos ágeis;</p> <p>h) Experiência no uso de Protocolo ISO 8583;</p> <p>i) Conhecimentos em aplicações online e batch (balance line), CICS, TSO, JCL (p. ex.: sort, idcams), banco de dados relacional IBM DB2/SQL, arquivos VSAM (KSDS/ESDS), análise de DUMP;</p> <p>j) Conceitos de controle de versão de código-fonte;</p> <p>k) Experiência com ferramentas de controle de versão;</p> <p>l) Experiência com testes de software: teste de unidade, integração, sistema/funcional, aceitação, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade.</p> <p>m) Conhecimento de Infraestrutura de TI;</p> <p>n) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</p> <p>o) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>p) Conhecimento do protocolo 3DS, 1.0 e 2.0, utilizado no processamento de transações seguras para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>q) Conhecimento de Carteiras Digitais (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay e demais) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>r) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>s) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>t) Conhecimento dos padrões de chip e procedimentos envolvidos no embossing de cartões e suas tecnologias (SDA, CDA/DDA, Dual Interface) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>u) Conhecimento envolvido na transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>v) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>w) Conhecimento sobre ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>x) Conhecimento dos processos de negócio específicos de cartões de crédito: Cadastro, Embossing, Autorização, Fidelização, Liquidação/Intercâmbio, Folheteria, Contábil, Cobrança, Monetário, Atendimento, Antifraude, Arrecadação.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IBM Digital Badge - Mainframe Application Programmer - COBOL Programming</li> <li>• IBM Digital Badge - zSystems</li> <li>• IBM Certified Solution Designer - MQ V8.0</li> <li>• IBM CICS Transaction Server V5.2 for z/OS System Programming ou superior</li> <li>• IBM DB2 9.15 ou superior;</li> <li>• VSAM.</li> <li>• CA Endevor® Software Change Manager</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

### 7.10.10.3 Competências: Profissional para Arquitetura de Cartões de Crédito II

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>a) Promover as visões horizontal e interfuncional dos processos de negócio com a TI, realizando o desenho dos processos com o objetivo de realizar o entendimento para a automação.</p> <p>b) Aprovar a elaboração do desenvolvimento da arquitetura de software do sistema, que inclui promoção e criação de suporte para as principais decisões técnicas que limitam o design e a implementação gerais para o projeto, garantindo sua viabilidade técnica e mitigação dos riscos de implementação, participando da análise dos riscos técnicos e das decisões técnicas.</p> <p>c) Orientar e aprovar o planejamento e a execução da integração dos elementos de implementação para produzir "builds".</p>
-------------------	--

	<p>d) Desenvolver e testar componentes de acordo com os padrões adotados para o projeto, para fins de integração com subsistemas maiores. Quando for necessário criar componentes de teste, como drivers ou "stubs" para oferecer suporte aos testes, o implementador será responsável por desenvolver e testar os componentes de teste e os subsistemas correspondentes, implementar soluções de códigos executáveis, testando os componentes codificados e analisando o produto gerado para identificar a existência de possíveis exceções e erros.</p> <p>e) Monitorar e definir de forma proativa os parâmetros e configurações a serem utilizadas pelos softwares de mercado que compõem a Solução de Cartões de Crédito. Deve dar suporte às atividades de Desenvolvimento e produção, tais como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Suporte avançado ao sistema operacional Oracle Solaris e RedHat Linux;</li> <li>Suporte avançado aos utilitários de baixa plataforma (JEE – Java Enterprise Edition);</li> <li>Análise de desempenho no ambiente baixa plataforma;</li> <li>Dar suporte em segurança da informação, orientação em arquitetura com direcionamento as boas práticas de segurança;</li> </ol>
<b>HABILIDADES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Possuir boa capacidade de comunicação;</li> <li>Proatividade;</li> <li>Capacidade de trabalho em equipe;</li> <li>Capacidade de tomada de decisão;</li> <li>Assertividade na resolução de problemas.</li> <li>Experiência no domínio do problema, conhecendo totalmente os requisitos e no domínio de engenharia de software, tendo a visão global do projeto;</li> <li>Liderança para conduzir o esforço técnico entre as várias equipes, tomar decisões técnicas críticas sob pressão e fazer com que essas decisões sejam cumpridas à risca;</li> <li>Comunicação para conquistar confiança, persuadir, motivar e servir como mentor;</li> <li>Orientação por metas e pro atividade com enfoque inexorável nos resultados;</li> <li>Tende a ser generalista, em vez de especialista, conhecendo muitas tecnologias em um nível superior, em vez de algumas tecnologias no nível de detalhe;</li> <li>Toma decisões técnicas mais amplas e, portanto, amplo conhecimento e experiência, assim como habilidades de comunicação e de liderança, são importantes;</li> <li>Habilidades de programação em sistemas transacionais.</li> </ol>
<b>CONHECIMENTO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Experiência em programação utilizando: JEE (Java Enterprise Edition) 1.2.1 ou superior, EJB (Enterprise JavaBeans) 3.0 ou superior, JSP, JPA, Hibernate 3.0 ou superior, Quartz, SOAP, REST, JAX-RS, JAX-WS, AXIS 2, CDI), JavaScript, TypeScript, JSON, JQuery, HTML, DHTML, XHTML;</li> <li>Experiência em Apache Web Server 2.0.55 ou superior;</li> <li>Experiência em JBOSS 4.2.2 ou superior, e JBOSS Seam;</li> <li>Experiência em Servidores de Aplicação em Metaframes;</li> <li>Experiência em software de comunicação gNet;</li> <li>Experiência em linguagem C/C++ 6.0;</li> <li>Experiência em shell script;</li> <li>Experiência em linguagem SQL;</li> <li>Experiência na utilização da ferramenta ANT;</li> <li>Experiência na utilização da ferramenta Sonar;</li> <li>Experiência na utilização da plataforma Solaris / Linux;</li> <li>Experiência em integração contínua (continuous integration) – utilizando a ferramenta Jenkins;</li> <li>Experiência em Apache Maven;</li> <li>Experiência com linguagens de programação como Javascript, Ajax, JQuery, Angular JS 1.5 ou superior e Bootstrap 3 ou superior, EXT_JS, HTML 5, XML, CSS 3; Conhecimento em ferramentas de Single Sign On (SSO);</li> <li>Experiência em Banco de Dados ORACLE 10g ou superior;</li> <li>Experiência em estrutura de dados ISO 8583, XML e JSON;</li> <li>Conhecimento de modelagem de dados relacional;</li> <li>Conhecimento nos principais protocolos de segurança do mercado tais como SSL/TLS;</li> <li>Experiência com IDE Eclipse;</li> <li>Experiência no uso das ferramentas GitLab e SonarQube;</li> <li>Experiência com Sockets TCP/IP;</li> <li>Experiência em IBM MQ Message Queue versão 8 ou superior;</li> </ol>



	<p>w) Experiência em plataforma COBOL Microfocus;</p> <p>x) Experiência na utilização da plataforma Solaris / Linux;</p> <p>y) Experiência em shell script;</p> <p>z) Experiência em linguagem SQL;</p> <p>aa) Experiência em Banco de Dados ORACLE 10g ou superior;</p> <p>bb) Conhecimento da ferramenta Jenkins;</p> <p>cc) Conhecimento de modelagem de dados relacional;</p> <p>dd) Conhecimento sobre PCI (Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento);</p> <p>ee) Experiência com Sockets TCP/IP, e IBM MQ Message Queue versão 8 ou superior.</p> <p>ff) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</p> <p>gg) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>hh) Conhecimento do protocolo 3DS, 1.0 e 2.0, utilizado no processamento de transações seguras para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>ii) Conhecimento de Carteiras Digitais (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay e demais) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>jj) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>kk) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>ll) Conhecimento dos padrões de chip e procedimentos envolvidos no embossing de cartões e suas tecnologias (SDA, CDA/DDA, Dual Interface) para as bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>mm) Conhecimento envolvido na transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>nn) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>oo) Conhecimento sobre ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa, Elo e JCB.</p> <p>pp) Conhecimento dos processos de negócio específicos de cartões de crédito: Cadastro, Embossing, Autorização, Fidelização, Liquidação/Intercâmbio, Folheteria, Contábil, Cobrança, Monetário, Atendimento, Antifraude, Arrecadação.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle Certified Expert, Java EE 6 Enterprise JavaBeans Developer</li> <li>• Oracle Certified Expert, Java EE 6 JavaServer Faces Developer</li> <li>• Oracle Certified Expert, Java EE 6 Web Component Developer</li> <li>• Oracle Certified Professional, Java SE 7 Programmer ou superior</li> <li>• Oracle Certified Professional, Java EE 7 Application Developer</li> <li>• Red Hat Certified JBoss Developer (RHCJD)</li> <li>• Certificação COBOL da Micro Focus Academic Program</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>

## 7.11 QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA (Grupo 3)

7.11.1 A CONTRATADA deverá alocar profissionais com especialização condizente com os serviços a serem executados, mantendo ao longo da vigência do CONTRATO todas as condições de habilitação no certame.

### 7.11.1.1 Definição dos Perfis Profissionais para execução dos serviços

7.11.1.1.1 A definição dos perfis profissionais para execução dos serviços considera o conhecimento, experiência em desenvolvimento de soluções de TI e a formação acadêmica.

7.11.1.1.2 Na ocasião do cadastramento da equipe técnica a CONTRATADA deverá apresentar processo formal contemplando Currículos, Diplomas, Certificados, Carteira Profissional e demais documentos para comprovação da **capacitação profissional** para a execução dos serviços.



7.11.1.1.3 Cabe exclusivamente à CAIXA a aceitação da **capacitação profissional**, bem como em situações excepcionais a flexibilização quanto ao tempo de experiência e/ou formação acadêmica que se fizer pertinente e necessária à plena execução dos serviços, desde que justificada para compor o processo no atendimento ao interesse da CAIXA.

7.11.1.1.4 Excepcionalmente, mediante formalização do gerente CAIXA, poderá haver a flexibilização da formação acadêmica e/ou o tempo experiência, desde que justificável ao atendimento ao melhor interesse da CAIXA.

7.11.1.1.5 Os perfis profissionais descritos a seguir são balizadores para execução dos serviços, contudo se houver mudança de tecnologia bem como modificação das necessidades da CAIXA, estes perfis profissionais deverão ser treinados/qualificados pela CONTRATADA e/ou substituídos, sempre em negociação prévia entre as partes.

## 7.12 QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA (Grupo 3)

### 7.12.1 Perfil: Especialista em Negócio e Tecnologia

Competência	Formação	Tempo no Desenvolvimento de soluções de TI
Especialista em Tecnologias / Negócios	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas	Mínimo de 7 anos

### 7.12.2 Competências: Especialista em Negócio e Tecnologia

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	O profissional deve ter alto conhecimento e experiência comprovada na sua área de especialização e em tecnologia da informação/negócio, devido à alta complexidade dos segmentos de negócio do ramo de cartões de crédito.
<b>HABILIDADES</b>	Possuir experiência no domínio do problema, conhecendo totalmente os requisitos e no domínio de engenharia de software, tendo a visão global do projeto; Conhecer várias tecnologias em um nível amplo para propostas de solução; Habilidades de programação em sistemas transacionais; Postura empreendedora, visão holística do negócio, crítica e analítica; Habilidade para analisar criticamente os fundamentos de um negócio e do modelo de negócio; Facilidade para identificar serviços de TI que possam ser reaproveitados em diversos negócios ou etapas de um processo de negócio.
<b>CONHECIMENTO / ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar o desenho dos processos de negócio com a TI com o objetivo de promover o entendimento necessário à sua automação;</li> <li>b) Prover suporte para as principais decisões técnicas de implementações para o projeto;</li> <li>c) Promover a viabilidade técnica e mitigação dos riscos de implementações;</li> <li>d) Participar da análise dos riscos técnicos e das decisões técnicas;</li> <li>e) Orientar e aprovar o planejamento e a execução da integração dos elementos de implementação;</li> <li>f) Desenvolver e testar componentes de acordo com os padrões adotados para o projeto, para fins de integração com subsistemas maiores;</li> <li>g) Auxiliar a avaliação e criação de componentes de teste;</li> <li>h) Emitir pareceres, quando solicitado, da sua área de especialização que auxiliem as equipes nas tomadas de decisões técnicas ou negociais;</li> <li>i) Prestar Suporte avançado em sistemas operacionais;</li> <li>j) Orientar a definição de arquiteturas.</li> <li>k) Apoiar a área de negócio e tecnologia da CAIXA, na análise, modelagem, implementação, gerência de requisitos, teste de problemas complexos e simples, por meio de técnicas estatísticas, matemáticas, computacionais, de visualização de dados, no que tange a Inteligência Competitiva (Business Intelligence, Analytics, Big Data, inteligência artificial, machine</li> </ul>

	<p>learning, deep learning e outras que se façam necessárias, aplicadas à análise, ciência, e gestão de dados);</p> <p>l) Conhecimentos em padrões de projeto (Design Patterns);</p> <p>m) Conhecimentos em Docker / Kubernetes / Openshift;</p> <p>n) Conhecimento em soluções com utilização de arquitetura blockchain;</p> <p>o) Conhecimentos consolidados em arquiteturas On Premise e Cloud, modelos de desenvolvimento e bancos de dados;</p> <p>p) Conhecimento em análise de dados;</p> <p>q) Conhecimento em soluções de inteligência artificial, aprendizado de máquina, e big data;</p> <p>r) Conhecimento em Kafka;</p> <p>s) Conhecimento em desenvolvimento com Quarkus;</p> <p>t) Elaboração de prova de conceito conforme cenário interno;</p> <p>u) Experiência em shell script;</p> <p>v) Experiência em linguagem ANSI SQL;</p> <p>w) Experiência em linguagem C++;</p> <p>x) Conhecimento no uso de ferramentas IBM (z/OS, IBM DB2 9.15 ou superior, RDZ (IBM Rational Developer for System Z), Omegamon, CICS IA, MainView), Eccox (QC-Cobol e QC-DB2), Compure (Abend-Aid, Xpediter e Strobe) ou equivalentes;</p> <p>y) Experiência atuando como analista em plataforma mainframe;</p> <p>z) Experiência na utilização da ferramenta ANT;</p> <p>aa) Experiência na utilização da ferramenta Jenkins;</p> <p>bb) Experiência na utilização da ferramenta Sonar;</p> <p>cc) Experiência na utilização da linguagem JCL, COBOL;</p> <p>dd) Experiência na utilização da plataforma Solaris / Linux;</p> <p>ee) Experiência na utilização das Interfaces TSO, QUICK EDIT;</p> <p>ff) Experiência na utilização de arquivos de dados VSAM;</p> <p>gg) Experiência na utilização de ferramentas de avaliação de código (PMD, Checkstyle, Findbugs);</p> <p>hh) Conhecimento de Padrões de projeto (enterprise integration patterns, design patterns, SOA, microservices patterns);</p> <p>ii) Experiência na utilização de Interfaces de acesso CICS, CICS/WEB, MTS;</p> <p>jj) Conhecimento em múltiplas plataformas (alta, média e baixa), Broker/MQ, IBM Suporte, IBM Desenvolvimento;</p> <p>kk) Desenvolvimento de Solução para plataforma alta, intermediária e baixa;</p> <p>ll) Análise e Design Orientada a Objeto;</p> <p>mm) Desenvolvimento de Solução JAVA (JSE, JEE);</p> <p>nn) Desenvolvimento em COBOL;</p> <p>oo) Desenvolvimento de Solução baseado em XML;</p> <p>pp) Experiência em Roteamento de mensagens no padrão ISO 8583 (versão ISO8583: 1987);</p> <p>qq) Experiência em Criptografia;</p> <p>rr) Experiência em Certificação Digital;</p> <p>ss) Desenvolvimento de Solução baseado em SOA;</p> <p>tt) Conhecimento sobre PCI (Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento).</p> <p>uu) Conhecimento de publicação de mandates/releases de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</p> <p>vv) Conhecimento da carteira de negócio (Cartões de Crédito);</p> <p>ww) Conhecimento de publicação de <i>mandates/releases</i> de bandeiras e publicações de órgãos de controle de meios de pagamentos digitais.</p> <p>xx) Conhecimento do padrão ISO 8583, utilizados nos sistemas de processamento de cartão de crédito para as bandeiras Mastercard, Visa e Elo.</p> <p>yy) Conhecimento do protocolo 3DS, 1.0 e 2.0, utilizado no processamento de transações seguras para as bandeiras Mastercard, Visa e Elo.</p> <p>zz) Conhecimento de Carteiras Digitais (Samsung Pay, Google Pay, Apple Pay e demais) para as bandeiras Mastercard, Visa e Elo.</p> <p>aaa) Conhecimento de pagamentos entre pessoas (P2P) para as bandeiras Mastercard, Visa e Elo.</p> <p>bbb) Certificação de release e de implantação de demandas de melhorias com as bandeiras Mastercard, Visa e Elo.</p> <p>ccc) Conhecimento dos padrões de chip e procedimentos envolvidos no embossing de cartões e suas tecnologias (SDA, CDA/DDA, Dual Interface) para as bandeiras Mastercard, Visa e Elo.</p> <p>ddd) Conhecimento envolvido na transmissão e recepção de mensagens e arquivos por meio dos servidores utilizados pelas bandeiras Mastercard, Visa e Elo.</p> <p>eee) Conhecimento dos serviços processamento e consolidação dos serviços de liquidação das bandeiras Mastercard, Visa e Elo.</p> <p>fff) Conhecimento sobre ferramentas antifraude das bandeiras Mastercard, Visa e Elo.</p>
--	---

<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<p>Em Arquitetura de software tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITAC (Information Technology Architect Certification);</li> <li>• TOGAF (The Open Group Architecture Framework);</li> <li>• CITA (Certified IT Architecture Program) ou equivalente;</li> <li>• Oracle Certified Master, Java EE 6 Enterprise Architect</li> <li>• OMG OCUP 2</li> <li>• IBM Data Science Professional Certificate</li> <li>• Amazon Web Services (AWS) Certified Machine Learning</li> <li>• SAS Certified Data Scientist</li> <li>• Google Professional Data Engineer</li> </ul> <p>Em Ciência de dados/Análise de dados tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DataBricks Certified Data Engineer Professional</li> <li>• DataBricks Certified Data Engineer Associate</li> <li>• IBM Data Science Professional Certificate</li> <li>• Google Professional Data Engineer</li> <li>• Amazon Web Services (AWS) Certified Machine Learning</li> <li>• Certificação de Cientista de Dados Associate</li> <li>• Certificação em Análise de Dados (Data Analytics)</li> <li>• Certificações similares (à critério da CAIXA).</li> </ul>
------------------------------	--

## 8 FERRAMENTA GESTÃO DE TESTE

- 8.1 A CONTRATADA deverá prover a CAIXA de informação detalhada da execução dos testes, por meio de ferramenta de gestão de teste, em tempo real, protegida por senha.
- 8.2 A CONTRATADA deverá transferir a base de dados de todos os serviços executados para a CAIXA, sempre que esta solicitar e, obrigatoriamente, ao término do CONTRATO, juntamente com o modelo e dicionário de dados da ferramenta, em mídia digital, formato de arquivo texto ou outro previamente acordado entre as partes.
- 8.3 A ferramenta deverá ser comercializável e disponibilizada à CAIXA com interface WEB e deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- a) Realização de testes nas plataformas indicadas pela CAIXA, nas Centralizadoras de Desenvolvimento de Sistemas (Ambiente e Infraestrutura);
  - b) Gravação da sequência de passos executados em testes exploratórios;
  - c) Permitir a rastreabilidade entre requisitos e testes, até o nível de casos de teste;
  - d) Permitir a priorização de casos de teste;
  - e) Contemplar a abordagem de teste baseado em risco: registro dos riscos identificados, rastreabilidade destes com os requisitos e dos requisitos com os casos de testes;
  - f) Permitir o registro de incidentes de teste ou a integração com outra ferramenta indicada pela CAIXA, e rastreá-los aos casos de teste executados, por execução;
  - g) Coletar, armazenar e ser capaz de produzir relatórios sobre o resultado de execuções de teste, por suíte planejada e por execução, sendo relevante os seguintes dados:
    - Casos de teste executados com sucesso;
    - Casos de teste executados com falha;

- Casos de teste não executados
  - Quantidade de vezes que determinado caso de teste foi executado;
  - Falhas encontradas durante a execução;
  - Tempo de execução de cada caso de teste.
- h) Permitir que os casos de teste sejam gerados na própria ferramenta;
- i) Prover funcionalidade para o armazenamento dos dados de teste (massa de testes) ou permitir a importação de arquivos em outros formatos e fontes;
- j) A ferramenta deve prover visibilidade sobre o progresso dos testes em relação ao escopo definido;
- k) Permitir o versionamento e a criação de “*baseline*” de todos os itens de teste cadastrados em sua base;
- l) Permitir a exportação do conteúdo da base de dados para arquivos externos que possam ser manipulados, editados e novamente importados;
- m) Integrar com outras ferramentas.
- n) Permitir a montagem de suítes de teste manuais e automatizadas;

8.4 São desejáveis as seguintes funcionalidades:

- Permitir o agendamento e a execução periódica, sem interferência humana, de testes automatizados;
- Sequenciamento de execução de testes em vários sistemas, simulando um processamento de ambiente de produção;
- Reconhecer o resultado da execução automatizada de testes e gerar relatórios e métricas para os mesmos, da mesma forma como trata os testes manuais.

## **9 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

- 9.1 A CONTRATADA deverá entregar mensalmente à CAIXA, em cada período de faturamento, a base histórica dos atendimentos de serviços de Sustentação (GRUPO 2) contendo minimamente as informações: número da OS, data do acionamento, data de entrega do serviço, identificação se o serviço está em garantia e horas dispendidas no atendimento.
- 9.2 As informações necessárias, leiaute e tipo do arquivo a ser entregue serão detalhados por ocasião da Transição dos Serviços.
- 9.3 A CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias em seus processos, ferramentas e metodologias, sem ônus para a CAIXA, no sentido de adequá-las ou compatibilizá-las aos padrões da CAIXA.
- 9.4 A CONTRATADA deverá primar pela entrega dos serviços nos prazos estabelecidos, mantendo o padrão de qualidade esperado e o atendimento dos níveis mínimos de serviços previstos.

- 9.5 Os serviços realizados pela CONTRATADA estarão obrigatoriamente sob a sua liderança e seguirão, preferencialmente, as orientações do Project Management Body of Knowledge (PMBok) e do Project Management Institute (PMI), para o adequado gerenciamento dos serviços.
- 9.6 Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, sendo vedada a cessão e transferência dos serviços objeto desta Contratação.
- 9.7 A CONTRATADA deverá observar todas as normas, padrões, processos, metodologias, procedimentos e ambientes operacionais da CAIXA.
- 9.8 Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados.
- 9.9 Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e aderentes ao ambiente da CAIXA, estando impedida de utilizar qualquer ferramenta com versão distinta da utilizada pela CAIXA, sem prévia autorização formal.
- 9.10 Manter consistência entre os modelos de dados desenvolvidos e o modelo de dados corporativo da CAIXA.
- 9.11 A necessidade de manter os padrões de nomenclatura e representação do modelo de dados da CAIXA segue as regras especificadas em normativos internos, nas condições neles especificadas.
- 9.12 Manter os padrões de segurança seguindo os normativos internos, orientações e soluções de segurança para arquitetura das implementações corporativas com relação aos serviços de identificação, autenticação, autorização e auditoria; gerenciamento de identidade; desenvolvimento seguro e tratamento de incidentes de segurança.
- 9.13 Adquirir e operacionalizar em seu ambiente, as ferramentas e tecnologias adotadas pela CAIXA, incluindo as versões “cliente”, às suas expensas e sem quaisquer custos para CAIXA, conforme a plataforma tecnológica da CAIXA.
- 9.14 Entenda-se por software “cliente” também os emuladores de terminais que a CONTRATADA utilizará para se conectar ao ambiente CAIXA, cuja definição está intrinsecamente relacionada à arquitetura tecnológica da CONTRATADA.
- 9.15 CAIXA terá ampla liberdade de atualizar as versões dos sistemas operacionais, linguagens de desenvolvimento de sistemas, ferramentas de apoio ao desenvolvimento e manutenções de sistemas, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade, cabendo à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se às respectivas mudanças.
- 9.16 CAIXA terá ampla liberdade de adotar novos sistemas operacionais, linguagens de desenvolvimento de sistemas, ferramentas de apoio ao desenvolvimento e manutenções de sistemas, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade, cabendo à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se às respectivas mudanças.

- 9.17 A CAIXA terá também ampla liberdade de alterar os processos, ferramentas de apoio aos processos, normas, padrões, orientações, guias e melhores práticas por ela adotadas.
- 9.18 Caberá à CONTRATADA se adaptar às respectivas mudanças posteriores, às suas expensas, dentro de prazo a ser negociado entre a CAIXA e a CONTRATADA.
- 9.19 Caso a CONTRATADA comprove tecnicamente o desequilíbrio econômico financeiro do contrato junto à área formal de contratos da CAIXA proveniente de tal alteração, a CAIXA efetuará aditivo contratual.
- 9.20 A CAIXA efetuará diligências periódicas no ambiente físico da CONTRATADA para aferir se todas as obrigações de ordem técnica, operacional ou administrativas estão em conformidade com as exigências contratuais, bem como verificará se as condições de habilitação no certame licitatório estão vigentes e mantidas pelo fornecedor.

**ANEXO I-B – DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS****1 Serviços de Desenvolvimento (GRUPO 1)**

- 1.1 O atendimento a uma nova necessidade de negócio poderá eventualmente resultar no desenvolvimento de novos sistemas e/ou integrações (barramento, APIs – *Application Programming Interface* e outras definidas pela CAIXA) internas ou externas a partir de especificações estabelecidas e/ou validadas pela CAIXA e em conformidade com a Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas na versão vigente ou na indicada à CONTRATADA.
- 1.2 Estes novos sistemas, ao serem concluídos, serão incorporados ao portfólio do segmento ensejando nos ajustes necessários, conforme estabelecido neste termo.
- 1.3 As funcionalidades do novo sistema serão medidas pela aplicação da técnica de APF (Análise de Pontos de Função) e SNAP (Software Non-Functional Assessment Process) conforme Anexo I-K devendo a Contratada prover os insumos e informações necessárias à execução do processo de medição.
- 1.4 O tamanho medido representará tanto o esforço funcional quanto o não funcional para o atendimento da demanda, cabendo remuneração adicional de acordo com o item 8.12 do ANEXO I-C – FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO, respeitando-se os critérios descritos no CONTRATO.
- 1.5 A remuneração pelo novo sistema ou artefato(s) será efetuada pelo tamanho medido, observadas as regras de medição previstas contratualmente.
- 1.6 Para efeito de remuneração do novo sistema será considerado o valor do ponto de função contratado.
- 1.7 Ao receber uma demanda, a Contratada poderá propor à CAIXA a utilização de produto(s) de software de mercado e/ou artefato(s) de sua propriedade ou que seja capaz legalmente de comercializá-lo, em substituição ao esforço advindo do desenvolvimento de um novo componente ou programa.
- 1.8 As soluções objeto desta modalidade, aprovadas pela CAIXA, serão incorporadas ao portfólio do segmento, devendo a Contratada executar as customizações e integrações com os demais sistemas da CAIXA nos termos dos normativos internos que regem a aquisição de software.
- 1.9 Em substituição ao esforço advindo do desenvolvimento de um novo componente ou programa, caso a CONTRATADA opte pela aquisição ou seja proprietária do sistema adquirido ou capaz legalmente de comercializá-lo, no modelo proposto, autoriza a CAIXA, sem limite de tempo, a utilizar a licença, não exclusiva e não transferível do sistema, bem como de alterar os seus módulos e respectivos programas fontes, através de pessoal próprio ou por intermédio de terceiros, de acordo com suas necessidades, ficando vedado a qualquer título, exceto com a anuência prévia e por escrito da CONTRATADA, emprestá-lo, sublicenciá-lo, sublocá-lo, dá-lo em comodato, transferi-lo ou, por qualquer meio, cedê-lo a terceiros, exceto com anuência prévia e por escrito da CONTRATADA.
- 1.10 Para efeito de remuneração dos produtos incorporados ao sistema da CAIXA será considerado o valor do ponto de função.
- 1.11 Tendo sido os produtos de software de mercado incorporados ao(s) sistema(s) que compõe(m) o Portfólio de Cartões da CAIXA, a CONTRATADA se obriga a informar à CAIXA sempre que forem disponibilizadas novas versões, pacotes ou releases destes, e também, mediante autorização da CAIXA, a promover a atualização do núcleo do produto de forma a mantê-lo atualizado durante a vigência contratual.



- 1.12 Toda e qualquer ação relativa a direitos materiais ou imateriais fundada nos serviços e/ou produtos do presente contrato eventualmente movida por terceiros contra a CAIXA, bem como quaisquer despesas decorrentes de qualquer ação assim movida, será de inteira e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, que suportará o pagamento do valor integral de eventual condenação imposta à CAIXA, a qual poderá cobrar da CONTRATADA independentemente de qualquer aviso, notificação judicial ou extrajudicial o valor respectivo desde logo reconhecido como líquido e exigível, inclusive custas, despesas processuais e honorários advocatícios.
- 1.13 A CONTRATADA declara e garante que, para o cumprimento de suas obrigações relativas ao presente contrato, não infringirá patentes, licenças, Copyright ou outros direitos de propriedade, nem violará quaisquer outros direitos de terceiros, inclusive Royalties e taxas de licença, quer de pessoa física ou jurídica.

## **2 Serviços de Manutenção de Sistemas (GRUPO 1)**

- 2.1 São modificações nos sistemas já existentes em produção, com o objetivo de prevenção, implementação de melhorias ou adaptações, classificadas conforme abaixo:
- 2.2 Manutenção Evolutiva: Corresponde a inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em sistemas em produção, decorrentes de criação, alterações ou exclusões de regras de negócio.
- 2.3 Manutenção Adaptativa: Adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.
- 2.4 Manutenção Perfectiva: Adequação do sistema às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenibilidade e usabilidade do sistema.
- 2.5 Modernização de Sistema Demanda com o objetivo de incentivar a modernização dos sistemas da CONTRATANTE, através de demandas que envolvem a construção de novos microserviços com a finalidade de reduzir a dependência do mainframe ou do Cobol Microfocus.
- 2.6 Todas as correções provenientes de falha de implementação de manutenções do tipo evolutiva, adaptativa, perfectiva e modernização de sistema realizadas pela CONTRATADA não poderão ser remuneradas nos serviços do GRUPO 1.
- 2.7 As funcionalidades incluídas, excluídas ou alteradas dos sistemas da CAIXA serão medidas pela aplicação da técnica de APF e SNAP, devendo a Contratada prover os insumos e informações necessárias à execução do processo de medição.
- 2.8 A CONTRATADA será responsável pelo planejamento e execução de todos os testes necessários para garantia da qualidade dos serviços de manutenção de sistemas, sem ônus adicional para a CAIXA.

## **3 Serviços de Documentação de Sistemas (GRUPO 1)**

- 3.1 A elaboração de documentação referente aos serviços de desenvolvimento ou manutenção realizados pela CONTRATADA é obrigatória e sem custo adicional à CAIXA e deve estar em conformidade com o estabelecido pelas Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas da CAIXA.
- 3.2 Os serviços de documentação passíveis de contratação aplicam-se aos sistemas já implantados e em ambiente de produção, quando do início da vigência deste Contrato,

compreendendo a elaboração ou atualização de toda ou parte da documentação dos sistemas legados integrantes da solução.

- 3.3 Excepcionalmente e a critério exclusivo da CAIXA, segundo sua política de padrões e/ou em virtude de adequação metodológica, poderá ser contratada também a elaboração ou atualização de toda ou parte da documentação.
- 3.4 A relação de documentos passíveis de contratação está prevista no ANEXO I-C – FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.
- 3.5 Os percentuais de distribuição de esforço, previstos no ANEXO I-C – FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, serão adotados para a contratação da produção ou atualização total ou parcial dos documentos, definidos para cada disciplina.
- 3.6 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, incluir, excluir ou alterar o padrão e a relação dos documentos previstos na referida tabela, devendo a CONTRATADA, sem custo adicional, se adequar no prazo de 15 (quinze) dias corridos a contar da notificação.
- 3.7 Existindo demanda de documentação ainda não entregue quando da alteração do padrão dos documentos, caberá à CAIXA indicar o de sua preferência, prevalecendo em relação aos artefatos já entregues o padrão vigente na abertura da Ordem de Serviço (OS).

#### **4 Serviços de Sustentação (GRUPO 2)**

- 4.1 A sustentação é um serviço de manutenção continuada à solução implantada em produção, conforme os tipos de atendimento detalhados a seguir, cujo principal resultado é a manutenção da confidencialidade, integridade, disponibilidade, estabilidade, conformidade e desempenho da solução de Cartões de Crédito da CAIXA.
- 4.2 O objetivo dos serviços é preservar o portfólio de sistemas que compõem a solução, mantendo-a apta a gerir, controlar e processar os diversos tipos de cartões, com tarja e/ou chip, cartão presente e cartão não presente, nas quantidades e capacidades por ela definidas, em conformidade com os padrões tecnológicos corporativos, das bandeiras, Tecban, EMV e adquirentes.
- 4.3 Os serviços classificados como Sustentação têm como principais características a necessidade de intervenções tempestivas e/ou pontuais, de caráter corretivo, preventivo ou de suporte técnico, com vistas a manter a correta execução de todos os processos suportados pelos diferentes sistemas que compõem a solução de Cartões da CAIXA.
- 4.4 Entende-se que o processo é executado corretamente quando ele não sofre nenhum incidente ocasionado por falha tecnológica que afete negativamente seu resultado ou seus tempos de resposta e que sua execução esteja dentro das margens requeridas nos níveis de serviço, conforme ANEXO I-C – FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.
- 4.5 Os sistemas que integram a solução de Cartões de Crédito da CAIXA deverão manter-se aptos ao funcionamento de forma ininterrupta, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, suportando a quantidade de acessos simultâneos suficientes ao seu pleno funcionamento em conformidade com os requisitos não funcionais de desempenho e escalabilidade descritos no artefato Especificações Suplementares.
- 4.6 Os atendimentos aos serviços de sustentação não podem concorrer com o atendimento dos serviços do GRUPO 1.
- 4.7 A Sustentação contempla:
  - 4.7.1 Atividades de desenvolvimento que englobem serviços eventuais relacionados ao negócio de Cartões de Crédito, não abrangidos pelas funcionalidades que compõem os sistemas da carteira, bem como os demais serviços detalhados nos itens:

- a) **Manter – Serviços de apoio ao desenvolvimento:** compreendendo serviços de análise e diagnóstico de demanda, serviços de manutenções corretivas e serviços técnicos especializados. É dividido em dois subgrupos Manter Core referente ao sistema SIPCS e Manter Sistemas de Suporte onde são mantidos os sistemas **SIEPA, SIFDL, SIACH e SIATC**;
- b) **Suporte – Serviços de apoio ao processo de produção:** compreendendo serviços de pronto atendimento, Serviços de suporte a ocorrências operacionais de produção e Serviços de suporte à solução de Cartão de Crédito;

4.7.2 Serviços não mensuráveis pela técnica de APF - Análise de Pontos de Função, exceto:

- a) Manutenção Perfectiva;
- b) Manutenção Adaptativa;
- c) Serviço medido pela técnica de *Software Non-functional Assessment Process (SNAP)* contemplado nas subcategorias homologadas para o GRUPO 1, conforme descrito no Guia de Orientação de Métricas da CAIXA.

4.7.3 Para todos o serviço de Sustentação (Grupo 2) é necessário a disponibilização de atendimento técnico, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, para todos os sistemas em produção que compõem a solução de Cartões da CAIXA, devendo ser prestado por equipe capacitada para receber, analisar e solucionar, nos prazos estabelecidos no ANEXO I-C – FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, quaisquer tipos de ocorrências (incluindo perfis de desenvolvimento), responder questionamentos relativos ao funcionamento técnico dos sistemas sustentados, realizar o acompanhamento das rotinas dos sistemas em produção, bem como a retomada dos serviços devido à falhas, instabilidade operacional destes sistemas e paralisações.

4.8 A Sustentação compreende e remunera os serviços descritos para os tipos MANTER e SUPORTE conforme segue:

4.8.1 **MANTER** é o agrupamento de serviços de Sustentação que compreende os Serviços de Apoio ao Processo de Desenvolvimento, conforme segue:

4.8.2 **Análise e diagnóstico de demanda:** Triagem e qualificação das demandas de manutenção com apresentação do relatório de avaliação/diagnóstico e proposta de atendimento.

4.8.3 **Manutenções corretivas:** Análise e correção de falhas e defeitos em sistemas nos diversos ambientes da CAIXA, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação, sejam em rotinas “batch” ou “on-line”.

4.8.4 Caberá a CONTRATADA, durante a vigência do contrato, realizar toda correção necessária nos aplicativos que compõem a carteira, independente do motivo ou do agente causador do problema.

4.8.5 **Análise de Impacto:** o serviço compreende as atividades de realização e atualização de análise de impacto, contendo os serviços do GRUPO 1 (manutenções evolutivas, adaptativas, perfectiva, melhoria de código e modernização de sistema) e GRUPO 2 (manutenções corretivas), para identificar o escopo, esforço estimado e os marcos de entregas que serão realizadas no atendimento do serviço solicitado, bem como as respectivas previsões de datas de entrega.

4.8.6 **Mentoring Técnico:** compreende os serviços de suporte técnico, fundamentado em conhecimento especializado realizado por meio de encontros presenciais ou virtuais, entrevistas, questionários, apoio consultivo, coleta de dados ou quaisquer atividades necessárias ao pleno entendimento dos sistemas do segmento sustentado, em perspectiva

técnica ou negocial, dirigidos ao Gestor de Negócio e/ou às áreas de TI da CAIXA, incluindo emissão de pareceres técnicos ou consultivos.

- 4.8.7 **SUORTE** é o agrupamento de serviços de sustentação que compreende Serviços de Apoio ao Processo de Produção para as equipes de desenvolvimento e produção, conforme segue:

#### 4.9 **Serviços de Suporte à Solução de Cartões de Crédito**

- 4.9.1 Consiste no acompanhamento, suporte e assistência técnica dos sistemas que compõem a solução de Cartão de Crédito da CAIXA, por meio da análise do comportamento dessa Solução nos ambientes de desenvolvimento e testes da CAIXA, com os parceiros, e proposição de correções de falhas ou inconsistências e ajustes, de forma reativa e proativa, inclusive nas suas configurações e parametrizações e/ou execução de procedimentos orientados pela CONTRATADA para otimização de sua utilização.
- 4.9.2 Consiste também no esclarecimento de dúvidas, com vistas à correção de falhas ou inconsistências detectadas, garantindo o pleno, correto e seguro funcionamento da solução de Cartões de Crédito da CAIXA e de seus módulos ou componentes, inclusive nas suas “implementações”, “customizações” e “parametrizações”, assim como na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento da Solução.
- 4.9.3 Contempla também os serviços técnicos especializados que são serviços de caráter eventual que não impliquem diretamente em alteração da configuração (baseline) da aplicação tais como:
- a) Criação, alteração e execução de rotinas de *clean up*, de *queries*, de extração, atualização, inclusão e exclusão de dados, demandas de compilação/recompilação total ou parcial de código-fonte;
  - b) Alterações, inclusões ou exclusões nos seguintes serviços, recorrentes ou não: layout de telas, relatórios e arquivos; campos e variáveis em arquivos, tabelas e programas; nomenclatura de campos e variáveis; mensagens ao usuário; menus de navegação, ajuda e ou páginas estáticas; listas combo box e tabelas físicas; valores de parâmetros de processamento; *code table*;
  - c) Criação e alteração de rotinas de automatização de processos de execução e de sub-rotinas com perspectivas técnicas, ajuste/desenvolvimento de simulações de ocorrência de produção, incluindo – se necessário - carga de dados, criação e alteração de programas;
  - d) A contratada deverá apoiar/realizar o suporte ao desenvolvimento, contemplando a geração de pacotes, a execução de diárias, o uso dos simuladores das bandeiras, montagem do produto final, instalação, validação e implantação de versões da solução de cartões nos equipamentos da CAIXA, bem como prestar serviços de integração com os demais sistemas.
- 4.9.4 Além dos serviços descritos acima como Suporte Técnico Especializado, a tabela abaixo apresenta uma lista complementar e não exaustiva de serviços categorizados como Suporte às Soluções de Cartões de Crédito:

Item	Suporte à Solução de Cartões de Crédito
1	Prestar serviços de suporte técnico ao Produto de Software (SIA e SAT) e softwares acessórios que compõem a Solução Tecnológica de Cartões de Crédito no processo de instalação e testes de novos releases, patches de correção ou versões nos ambientes de desenvolvimento e testes;
2	Propor à CAIXA melhorias nos sistemas que reduzam o número de incidentes e que otimizem a execução dos processos, ou seja, proporcionem redução de custo e/ou tempo de execução e aumentem a confiabilidade, visibilidade e segurança;
3	Prestar serviços de suporte, bem como esclarecer quaisquer dúvidas da CAIXA relativas aos processos de sustentação e evolução dos sistemas que compõem a Solução de Cartões de Crédito;
4	Corrigir, em conformidade com os prazos estabelecidos no item 5.4 do ANEXO I-C – FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, todos os incidentes que forem originados nos sistemas ou produtos de software que compõem a carteira de Cartões de Crédito;
5	Auxiliar tecnicamente as equipes de sistemas que possuem interface com os sistemas que compõem a carteira de Cartões de Crédito, na identificação, diagnóstico e solução de problemas ocorridos;
6	Executar atividades de desenvolvimento necessárias à preservação dos padrões de tempo de autorização exigidos pelas BANDEIRAS, TECBAN e ATMs para as transações efetuadas na função de crédito dos cartões;
7	Manter e executar as rotinas batch diárias e mensais dos sistemas que compõem a solução, nos diversos ambientes de desenvolvimento e testes, garantindo sua execução de forma correta e nos prazos estabelecidos pela CAIXA;
8	Garantir a integração dos sistemas que compõem a carteira de Cartões de Crédito com os componentes de monitoração de propriedade da CAIXA a fim de propiciar a monitoração contínua do comportamento/funcionamento das aplicações da solução;
9	Executar Testes de Regressão nos sistemas que compõem a carteira de Cartões de Crédito, objeto deste termo de referência, garantindo que manutenções realizadas no software ou na infraestrutura não afetem a qualidade dos serviços prestados pelas funcionalidades disponíveis em Produção;
10	Monitorar e corrigir incidentes que afetem a disponibilidade e integridade dos ambientes de desenvolvimento e testes;
11	Gerar e manter massas de testes adequadas e suficientes para que os sistemas que compõem a carteira de Cartões estejam populados com dados em qualidade e volume necessários para a realização dos cenários de testes adequados, em ambientes de testes, visando garantir a corretude das funcionalidades e manutenção do desempenho contratado no ANMS. (Testes funcionais, carga e stress);
12	Informar a CAIXA, analisar o impacto e implementar mudanças nos processos de autorização e validação de transações, requeridas pelas administradoras das redes de estabelecimentos e pelas BANDEIRAS, e as que forem requeridas pelas novas empresas administradoras das redes de estabelecimentos que vierem a atuar no Brasil para as BANDEIRAS. O prazo máximo para analisar o impacto é de 3 dias úteis para as implementações de até 30 dias e para implementações com prazo superior, o prazo será definido pela CAIXA, contados a partir da publicação da norma ou orientação.
13	Assistir na instalação, validação e implantação de versões da solução de Cartões de Crédito nos equipamentos da CAIXA, bem como prestar serviços de suporte à integração com os demais sistemas internos ou externos, inclusive dos demais parceiros contratados, necessários à sustentação da operação de Cartões de Crédito da CAIXA;
14	Fornecer relatórios diários, semanais e mensais com o resultado da monitoração de aspectos como desempenho e disponibilidade dos sistemas, bem como o detalhamento de todas as ações realizadas para garantir as condições preconizadas no item 12 (Acordo de Níveis Mínimos de Serviço - ANMS) do ANEXO I-C – FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS



Item	Suporte à Solução de Cartões de Crédito
15	Orientar a equipe técnica da CAIXA na execução de alterações nas rotinas da Solução de Cartões de Crédito requeridas por motivo legal, Releases de Bandeiras ou melhorias identificadas como necessárias para a solução;

#### 4.10 Serviços de Suporte à Solução de Cartões de Crédito em Ambiente de Produção

- 4.10.1 Consiste no acompanhamento, suporte e assistência técnica dos sistemas que compõem a Solução de Cartão de Crédito da CAIXA, por meio da análise do comportamento dessa Solução em ambiente de homologação e produção e proposição de correções de falhas ou inconsistências e ajustes, de forma proativa e reativa, inclusive nas suas configurações e parametrizações e/ou execução de procedimentos orientados pela CONTRATADA para otimização de sua utilização.
- 4.10.2 Consiste também no esclarecimento de dúvidas, com objetivo de corrigir falhas ou inconsistências detectadas, garantindo o pleno, correto e seguro funcionamento da Solução de Cartão de Crédito da CAIXA e de seus módulos ou componentes, inclusive nas suas “implementações”, “customizações” e “parametrizações”, assim como na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento da Solução.
- 4.10.3 Os serviços referentes ao Autorizador de Transações (SIA), Administração de Cartões (SAT), execução das rotinas de movimento diário e da disponibilidade dos serviços on-line dos sistemas que compõem a Solução de Cartões de Crédito da CAIXA deverão ser prestados IN LOCO, nas instalações de TI da CAIXA, em Brasília (DF), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, nos ambientes de produção e de homologação de sistemas, devendo a CONTRATADA dispor de equipe capacitada para receber, analisar e solucionar quaisquer tipos de ocorrências, responder a questionamentos relacionados ao funcionamento técnico destes serviços, realizar o acompanhamento das rotinas destes serviços em produção, bem como a retomada dos serviços devido à falhas, instabilidade operacional destes serviços e paralisações, nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência. Dentre os integrantes da equipe, obrigatoriamente, a CONTRATADA deverá disponibilizar IN LOCO, 24 (vinte e quatro) horas por dia, de segunda a sexta-feira ou até a conclusão das rotinas diárias e durante o final de semana sob o regime de plantão, consultores / especialistas que detenham conhecimento das soluções de Cartões de Crédito.
- 4.10.4 A CONTRATADA deverá assegurar um **quantitativo mínimo de 6 (seis) profissionais, em todos os turnos de trabalho**, para atuação *in loco* no ambiente CAIXA (CEPTI/BR) sendo 2 (dois) recursos para o Autorizador, 2 (dois) para atendimento e 2 (dois) para Rotinas da Diária, Mensal, Anual e Eventual.
- 4.10.5 Para os demais serviços a CONTRATADA se obriga a disponibilizar o primeiro nível de atendimento o qual deverá acionar os demais níveis de suporte remoto, quando necessário.
- 4.10.6 A tabela abaixo apresenta uma lista não exaustiva de serviços categorizados como **Suporte à Produção**:

Item	Serviços de Suporte à Produção
1	Suporte técnico <b>IN LOCO</b> de forma ininterrupta (24h x 7 dias/semana x 365 dias/ano) sobre o produto de software (SIA e SAT) e suas customizações, além dos demais sistemas acessórios que compõem ou que podem vir a compor a Solução Tecnológica de Cartões de Crédito da CAIXA, nos ambientes de produção e homologação de sistemas, visando garantir os níveis de serviço constantes no ANMS, através da prevenção e correção de falhas ou inconsistências detectadas no software, e/ou na integração das interfaces necessárias com os demais sistemas da CAIXA.
2	Prestar serviços de suporte técnico às equipes de produção na Solução Tecnológica de Cartões de Crédito no processo de instalação e avaliação do comportamento de novos releases, patches de correção ou versões nos ambientes de produção e homologação de sistemas da CAIXA.
3	Identificar e propor à CAIXA, de forma alinhada às recomendações das bandeiras de cartões de crédito e normas existentes (PCI e outras), melhorias nos sistemas, bem como ações voltadas para a gestão de riscos nos ambientes de produção e homologação de sistemas.
4	Prestar serviços de suporte técnico às equipes de produção, bem como esclarecer quaisquer dúvidas da CAIXA relacionadas aos processos de sustentação e evolução dos sistemas que compõem a Solução de Cartões de Crédito.
5	Garantir a disponibilidade e a correta integração dos sistemas que compõem a Solução de Cartões de Crédito com os componentes de monitoração de propriedade da CAIXA a fim de propiciar a monitoração contínua do comportamento/funcionamento das aplicações da solução.
6	Informar, analisar o impacto na infraestrutura da Solução de Cartões de Crédito da CAIXA e acompanhar mudanças nos processos de autorização e validação de transações, requeridos pelas administradoras das redes de estabelecimentos e pelas BANDEIRAS e os que forem requeridos pelas novas empresas administradoras das redes de estabelecimentos que vierem a atuar no Brasil para as BANDEIRAS, informando a CAIXA no prazo máximo de 3 dias úteis para alterações de até 30 dias e para implementações com prazo superior, o prazo será definido pela CAIXA, planejado a partir da publicação da norma ou orientação.
7	Assistir na instalação, validação e implantação de versões da Solução de Cartões de Crédito nos ambientes de produção e homologação de sistemas, bem como prestar serviços de integração com os demais sistemas da Caixa.
8	Análise e diagnóstico das demandas de manutenção com apresentação do relatório de avaliação/diagnóstico e proposta de atendimento.
9	Análise e correção de falhas e defeitos da solução de cartões nos ambientes de homologação e produção da Solução de Cartões de Crédito da CAIXA, identificando comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mal funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação, seja em rotinas “batch” ou “on-line”.
10	Atuar preventivamente visando assegurar a Integridade, Confidencialidade e Disponibilidade da Solução de Cartões de Crédito da CAIXA.
11	Auxiliar tecnicamente as equipes de produção que possuem integração com a Solução de Cartões de Crédito da CAIXA, na identificação, diagnóstico e solução de problemas ocorridos nos ambientes de produção e homologação.
12	Atuar de forma a preservar os padrões de tempo de autorização exigidos pelas BANDEIRAS para as transações efetuadas na função de Crédito dos Cartões e dos níveis de serviço acordados - ANS.
13	Atuar para garantir que as rotinas batch diárias e mensais dos sistemas que compõem a Solução executem de forma correta, segura e nos prazos e padrões estabelecidos pelas equipes de produção da CAIXA.
14	Executar Testes de Regressão no ambiente HMP, para os sistemas que compõem a Solução de Cartões de Crédito, objeto deste Termo de Referência, garantindo que manutenções realizadas no software ou na infraestrutura não afetem a qualidade dos serviços prestados pelas funcionalidades disponíveis em Produção.



Item	Serviços de Suporte à Produção
15	Assessoria técnica na determinação de problemas ou identificação da causa de problemas e propositura de ações para melhoria do desempenho e correção de incidentes que afetem a disponibilidade dos serviços da Solução de Cartões de Crédito.
16	Serviços de verificação, recomendação, planejamento e acompanhamento da instalação de correções e/ou atualizações na Solução de Cartões de Crédito.
17	Manter e disponibilizar a documentação atualizada sobre todas as alterações realizadas na Solução de Cartões de Crédito.
18	Assessoria técnica às equipes de produção na coordenação das atividades preventivas, gerenciamento de situações críticas até a resolução e escaladas de problemas para a Solução de Cartões de Crédito.
19	Investigar e propor a correção, em conformidade com os prazos estabelecidos no ANMS, de todos os incidentes que forem originados nos sistemas ou produtos de software que compõem a Solução de Cartões de Crédito da CAIXA.

#### 4.11 Serviços de Conformidade e Padrões de Cartões de Crédito:

4.11.1 A tabela abaixo apresenta uma lista não exaustiva de serviços categorizados como Serviços de Conformidade e Padrões tecnológicos/negociais de Cartões de Crédito:

Item	Serviços de Conformidade e Padrões de Cartões de Crédito
1	Analisar, de forma continuada e proativa (acessar, monitorar, analisar, comunicar e apoiar a implementação de notas de release), o impacto técnico das adequações necessárias no SIA e SAT e demais sistemas de informação que compõem o Portfólio de Cartões de Crédito da CAIXA para atender aos <i>compliances</i> ou <i>releases</i> mandatórias das bandeiras, bem como para novos <i>releases</i> dos produtos de software que compõem a solução.
2	Analisar o impacto para as aplicações de todas as publicações regulatórias recebidas das bandeiras atualmente tratadas pela solução, bem como de outras com as quais a CAIXA venha a atuar na Solução de Cartões de Crédito da CAIXA
3	Analisar o impacto para as aplicações que compõem o Portfólio de Cartões de Crédito aos padrões e requisitos determinados pelo PCI/DSS.
4	Analisar a conformidade das soluções com os padrões tecnológicos da CAIXA, Bandeiras, Tecban, EMV e adquirentes.
5	Analisar e detalhar as ações necessárias para serem executadas com o objetivo de corrigir deficiências detectadas em auditorias nos sistemas que compõem o portfólio de Cartões.
6	Monitorar e orientar de forma a preservar os padrões de tempo de autorização para as transações efetuadas na função de crédito dos cartões, exigidos pelas BANDEIRAS, inclusive na impossibilidade de autorização e resposta pela CAIXA, observando se as respostas pelas BANDEIRAS estão ocorrendo dentro de parâmetros pré-definidos pela CAIXA.

#### 4.12 Condições Gerais do Serviço de Sustentação

4.12.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura e equipe técnica plenamente capacitada para dar vazão às demandas dentro dos prazos previstos e com a qualidade esperada, mantendo a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas que compõem o portfólio da solução de Cartões de Crédito, cumprindo rigorosamente os níveis de serviços previstos no (Acordo de Níveis Mínimos de Serviço - ANMS) ANEXO I-C – FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

- 4.12.2 Com vistas a atuar de forma preventiva na preservação dos níveis de serviço da solução de Cartões de Crédito, a CONTRATADA, sempre que motivada por uma manutenção ou por necessidade da CAIXA, deverá realizar testes de regressão sobre os sistemas que compõem a solução, como parte do escopo contratado no serviço de Sustentação.
- 4.12.3 Os testes de regressão deverão ser realizados preferencialmente de forma automatizada.
- 4.12.4 Os testes de regressão serão realizados após a execução de manutenções, com a finalidade de assegurar que novos defeitos não tenham sido introduzidos ou mascarados em áreas não alteradas pela manutenção.
- 4.12.5 Caso a contratada identifique aumento significativo no volume médio de demandas de serviços técnicos especializados, poderá apresentar pedido formal de reequilíbrio da remuneração deste item de contrato, com as devidas justificativas técnicas e financeiras, para análise da CAIXA e devidos ajustes, quando procedente o pedido.
- 4.13 Serviço de Consultoria em Análise de Negócio, Inovação Tecnológica e Serviços Especializados (GRUPO 3)**
- 4.13.1 O serviço de Consultoria em Análise de Negócio e Inovação Tecnológica será contratado sob demanda, mediante Ordem de Serviço onde constará os produtos específicos a serem produzidos, devendo as atividades e artefatos produzidos observar os entregáveis descritos neste documento, contratado exclusivamente por interesse das Gerências Nacionais de Tecnologia.
- 4.13.2 O objetivo deste serviço é realizar o entendimento de necessidades negociais, identificação de possíveis demandas de Grupo 1 , prospecção de solução compatível com a estratégia de negócio da CAIXA ou de proposta de inovação de tecnologias emergentes no mercado de meios de pagamento realizado por meio da aplicação de técnicas de Análise de Negócio, Relatórios Técnicos e/ou laudos de benchmarking, e/ou Diagramas de composição de elementos arquiteturais cujos entregáveis, resultantes do trabalho executado, estarão descritos no Plano de Atendimento.
- 4.13.3 A CAIXA escolherá quais demandas farão uso da Consultoria em Análise de Negócio / Inovação Tecnológica / Serviços Especializados
- 4.13.4 Os prazos e custos para os serviços deverão ser negociados por Plano de Atendimento com aprovação da CAIXA, contendo descrição das atividades, perfis profissionais necessários e cronograma para o atendimento.
- 4.13.5 Os serviços realizado por meio de técnicas de Análise de Negócio, deverão está aderentes ao guia BABoK (Business Analysis Body of Knowledge) ou outra tecnologia / metodologia decidida pela CAIXA, com o propósito de entendimento das necessidades de negócio e definição de solução, cujas técnicas principais são Benchmarking, Brainstorming, Análise de Regra de Negócio, Análise de Decisão, Entrevistas, Rastreamento de Problemas, Análise de Riscos, Análise da Causa Raiz, Modelagem de Escopo, Pesquisas/Questionários e Análise SWOT.
- 4.13.6 Os padrões de produtos para os serviços de Consultoria em Análise de Negócio/Inovação Tecnológica serão sugeridos pela CONTRATADA ou fornecidos pela CAIXA.
- 4.13.7 Os serviços de Consultoria em Análise de Negócio / Inovação Tecnológica devem ser executados por profissionais com o perfil definido no item Definição dos Perfis Profissionais para execução dos serviços do ANEXO I-A ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.
- 4.13.8 A CONTRATADA deverá utilizar as Ferramentas de Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM) indicadas na tabela do item Arquitetura Tecnológica Plataforma Baixa e Intermediária, deste Termo de Referência, e utilizar o repositório oficial da CAIXA, quando aplicável.

- 4.13.9 Não é escopo deste serviço o uso de técnicas de análise de negócio no âmbito do processo de desenvolvimento, que tem suas técnicas, métodos e custos já previstos nas metodologias de desenvolvimento de sistemas.
- 4.13.10 A execução dos serviços acontecerá nas instalações da CONTRATANTE ou da CONTRATADA, conforme necessidade do serviço.
- 4.13.11 A CONTRATADA deve manter preposto quando os serviços forem executados no ambiente da CAIXA para atuar como responsável pelas atividades e equipe alocada, devendo comunicar imediata e formalmente qualquer problema que comprometa a execução dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados.
- 4.13.12 Os perfis profissionais e o respectivo conhecimento técnico serão identificados na ordem de serviço emitida pela CAIXA, contudo a CONTRATADA deve disponibilizar o serviço de forma continuada até sua conclusão, conforme necessidade de atendimento das demandas definidas pela CAIXA.
- 4.13.13 A equipe que executará o serviço de Consultoria ao Negócio deve:
- a) Ser composta por especialistas, com profundo conhecimento das regras de negócio dos sistemas que compõem a carteira de sistemas deste e com conhecimento das principais técnicas e processos para a realização da transferência de conhecimento;
  - b) Possuir domínio especializado na modelagem e regras de negócios para apoiar e orientar a área de negócio definida pela CAIXA na definição do escopo, entendimento das necessidades e definição da solução, realizado por meio da aplicação de técnicas de Análise de Negócio;
- 4.13.14 O recebimento e aceite dos serviços serão efetuados de acordo com os critérios estabelecidos no ANEXO I-C – FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.
- 4.13.15 A qualidade dos serviços será aferida por meio dos indicadores de nível de serviço previstos para os respectivos serviços descritos no ANEXO I-C – FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.
- 4.13.16 A tabela abaixo apresenta uma lista não exaustiva de atividades categorizadas como Consultoria em Análise de Negócio / Inovação de Tecnologia, podendo ser demandada a critério da CAIXA, sendo explicitada na OS:

Item	Serviços
1	Apoiar tecnicamente a área de Negócio da CAIXA no mapeamento do processo de negócio a ser automatizado;
2	Apoio à área de negócio da CAIXA na prospecção e identificação de possíveis demandas do GRUPO 1;
3	Analisar e detalhar as ações necessárias para serem executadas em atendimento às alterações regulatórias e legislativas;
4	Orientar a equipe da área de negócio na definição e detalhamento das necessidades, quer pela especificação de regras de negócio ou qualificação das demandas à tecnologia;
5	Apoiar nos serviços de prospecção e evolução tecnológica da solução, visando atender as necessidades de arranjos de Meios de Pagamentos definido pela CAIXA;

6	Apoiar nos serviços de migração de produtos com prestação de assistência aos gestores de negócio dos produtos comercializados pelos sistemas desta carteira, compreendendo a efetiva transferência dos produtos geridos pelos sistemas desta contratação para outros sistemas indicados conforme deliberação da CAIXA, fornecendo insumos e participando ativamente da definição do escopo das necessidades técnicas e funcionais para a migração dos produtos.
7	Apoiar a área de negócio e tecnologia da CAIXA, na análise de documentos emitidos por órgãos que regulam, orientam, que regem sobre os arranjos de meios de pagamentos.
8	Apoiar a área de negócio e tecnologia da CAIXA, na análise, modelagem, implementação, gerencia de requisitos, teste de problemas complexos e simples, por meio de técnicas estatísticas, matemáticas, computacionais, de visualização de dados, no que tange a Inteligência Competitiva (Business Intelligence, Analytics, Big Data, inteligência artificial, machine learning, deep learning e outras que se façam necessárias, aplicadas à análise, ciência, e gestão de dados)

4.13.17 As atividades de Consultoria em Análise de Negócio / Inovação Tecnológica deverão ser precedidas de planejamento, devendo a Caixa realizar a solicitação do início do serviço com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, e após decorrido este prazo, a CONTRATADA deverá ter disponíveis todos os recursos necessários à prestação do serviço.

4.13.18 Os atendimentos aos serviços de GRUPO 3 não podem concorrer com o atendimento dos serviços dos GRUPO 1 e GRUPO 2.

**ANEXO I-C – FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS AGREGADOS****1 LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 1.1 Os serviços do GRUPO 1 atenderão aos núcleos de desenvolvimento de sistemas da CAIXA e serão executados, preferencialmente, nas instalações da CONTRATADA, que deverá providenciar às suas expensas, toda a infraestrutura de hardware e software, bem como os recursos físicos necessários à prestação dos serviços contratados.
- 1.2 Excepcionalmente e a critério da CAIXA alguns serviços do GRUPO 1 poderão ser executados parcial ou integralmente nas instalações da CAIXA, que deverá prover a infraestrutura necessária para a execução dos serviços.
  - 1.2.1 Estima-se que até 30% (trinta por cento) do volume previsto para o GRUPO 1 do contrato possa ser executado nesta condição, podendo ser redefinido pela CAIXA, de acordo com a necessidade dos serviços e em acordo com a CONTRATADA.
  - 1.2.2 Nestes casos a CAIXA deverá prover espaço físico para os empregados da CONTRATADA, bem como prover acesso às ferramentas, códigos fonte, repositórios, rede e tudo o mais que for necessário para que o trabalho possa ser realizado da melhor forma possível.
- 1.3 Em situações excepcionais (movimento paredista, manifestações, interdições de vias ou instalações, etc.) a CAIXA poderá indicar outro local diverso daqueles constantes na tabela do item 1.11, respeitando sempre a respectiva Unidade da Federação.
- 1.4 Os serviços de Consultoria em Análise de Negócio (GRUPO 3) serão prestados em ambiente da CAIXA ou outro ambiente por ela indicado, de acordo com a necessidade da CAIXA, sem quaisquer custos adicionais com deslocamentos, diárias, hospedagens.
- 1.5 A infraestrutura de Mainframe (Hardware, Software e licenças) será provida pela Caixa por meio de acesso remoto aos seus ambientes cabendo à CONTRATADA viabilizar os meios necessários para esta comunicação.
- 1.6 Os serviços contratados referentes ao GRUPO 2 atenderão aos núcleos de Desenvolvimento e Produção de sistemas da CAIXA no Distrito Federal e serão executados preferencialmente nas instalações da CAIXA, sempre em ambiente segregado, sob orientação do preposto da CONTRATADA.
- 1.7 O provimento de toda a infraestrutura tecnológica de hardware será de responsabilidade da Contratada, incluindo mecanismos de segurança física (travas, cadeados, etc.) quando estiver no ambiente CAIXA, ao passo que a CAIXA fornecerá a infraestrutura de software (baixa de imagem) necessária para a execução dos serviços de desenvolvimento, suporte e apoio ao processo de desenvolvimento pelas equipes contratadas.
  - 1.7.1 O equipamento receberá imagem do sistema operacional da CAIXA, com os softwares e configurações necessárias para o correto funcionamento e dentro dos padrões de segurança.

- 1.8 Cabe também à CONTRATADA fornecer e instalar os meios de transmissão para receber e entregar os sinais através de interface digital, bem como quaisquer insumos, incluindo o certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada pela ICP-Brasil para todos os profissionais envolvidos na contratação, necessários ao bom funcionamento da conexão aos equipamentos da CAIXA.
- 1.9 As atividades da fase de “transição”, do Processo Unificado, ou as atividades de Homologação e Implantação, bem como os testes de integração com as aplicações corporativas, a critério da CAIXA, ocorrerão nas instalações da CAIXA. Estas atividades não estão computadas no percentual estimado de 30% (trinta por cento).
- 1.10 As interações entre as equipes CAIXA e da CONTRATADA ocorrerão preferencialmente nas instalações da CAIXA, com a presença de preposto, sendo responsabilidade da CONTRATADA arcar com as despesas dos deslocamentos de seus profissionais entre as localidades citadas neste Termo de Referência, estando estas incluídas no valor orçado no GRUPO 2 – Sustentação, da proposta comercial.
- 1.10.1 A critério exclusivo da CAIXA, as interações poderão ocorrer por videoconferência, mediante prévio acordo.
- 1.10.2 A critério exclusivo da CAIXA, as interações poderão ocorrer nas instalações da CONTRATADA, bem como poderão ser autorizados encontros por videoconferência, desde que previamente negociadas as condições de execução e agenda.
- 1.10.3 A CONTRATADA não poderá recusar o comparecimento nas instalações da CAIXA, sempre que solicitado, podendo neste caso, e a critério da CAIXA, ser aplicada penalidade classificada como de Natureza Administrativa, passível aplicação de multa sobre o faturamento devido no mês da ocorrência.
- 1.10.4 Independente da forma, horário ou local de execução dos serviços, a respectiva medição e remuneração obedecerá ao item FORMA DE REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS deste ANEXO, não havendo custo adicional para a CAIXA.
- 1.11 Endereço e horário de realização dos serviços (GRUPO 1, 2 e 3)

	Unidade	UF	Endereço
Desenvolvimento de TI	CESOB - Centralizadora Nacional de Soluções de TI – Núcleo B	DF	SAUS QUADRA 5 LOTE 9/10 12 AND - MATRIZ II, ASA SUL - Brasília (DF)
Operações de TI	CEPIP – Centralizadora Nacional Planejamento e Integração Produção CEMOT – Centralizadora Nacional Monitoração e Produção TI	DF	SAUS QUADRA 5 LOTE 9/10 13 AND - MATRIZ II, ASA SUL - Brasília (DF)
Matriz	SUART - Arquitetura TI	DF	SAUS QUADRA 5 LOTE 9/10 13 AND - MATRIZ II, ASA SUL - Brasília (DF)
	GEPAC - Gerência Nacional Padrões e Capacidade	DF	SAUS QUADRA 5 LOTE 9/10 13 AND - MATRIZ II, ASA SUL - Brasília (DF)

- 1.12 A critério da CAIXA o local de execução dos serviços pode ser alterado.
- 1.13 Os serviços contratados serão realizados preferencialmente nos seguintes horários:



Serviços	Horário
GRUPO 1 - Desenvolvimento, Manutenção e Documentação	Segunda à sexta, de 8hs00min às 20hs00min
GRUPO 2 - Sustentação Manter e Suporte	24 horas x 7 dias
GRUPO 3 – Serviços de Consultoria em Análise de Negócio / Inovação Tecnológica / Serviços Especializados	Segunda à sexta, de 8hs00min às 20hs00min

- 1.13.1 Observada a necessidade da CAIXA, os horários estabelecidos para os GRUPOS 1, 2 e 3 poderão ser flexibilizados e acordados, incluindo equipes em horário noturno, madrugada, feriados e fim de semana, desde que isto não implique em ônus adicional para a CAIXA.
- 1.13.2 Eventual alteração do horário de funcionamento das centralizadoras da CAIXA serão formalmente comunicados à CONTRATADA.

## 2 GARANTIA DOS SERVIÇOS

- 2.1 Os serviços contemplam as atividades descritas no Anexo I – B – DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS.
- 2.2 Caberá a CONTRATADA, no período de vigência do Contrato e sem custo adicional para a CAIXA, realizar toda correção necessária nos artefatos entregues pela prestação dos serviços.
- 2.3 Caberá à CONTRATADA, a critério da CAIXA, após o término de vigência do Contrato pelo prazo de 6 (seis) meses, sem ônus para a CAIXA, realizar toda correção decorrente dos erros ou falhas que tenha cometido na execução dos serviços, independente da data em que a solução tenha sido provida.
- 2.4 As correções deverão observar os prazos de atendimento e execução necessários e estão sujeitos aos indicadores mínimos previstos no ANMS.

## 3 REGRAS DE ATENDIMENTO

### 3.1 Regras Gerais

- 3.1.1 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.
- 3.1.1.1 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 a seu cargo.
- 3.1.2 Os serviços executados no escopo da contratação envolvem a execução de três grupos de atividades, sendo que um se notabiliza por apresentar características de atendimento de necessidades rotineiras e contínuas (GRUPO 2), e outros englobam serviços que serão contratados sob demanda, devendo ser executados de maneira planejada (GRUPO 1 e GRUPO 3).



- 3.1.3 Todas as demandas serão solicitadas pela CAIXA à CONTRATADA por meio de Ordem de Serviço (OS) por ferramenta de gestão da CAIXA e/ou outro recurso que venha a ser definido, contendo informações básicas para sua realização.
- 3.1.4 A execução dos serviços demandados será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
  - 3.1.4.1 Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados devem ser imediatamente comunicados à CAIXA.
- 3.1.5 A cada solicitação recebida, a CONTRATADA deverá avaliar se as informações constantes são suficientes para a execução das atividades solicitadas, se a CAIXA disponibilizou todas as condições necessárias e, para aquelas demandas cujo prazo não esteja previamente definido contratualmente, se o prazo solicitado é considerado exequível para o seu atendimento.
  - 3.1.5.1 Qualquer inviabilidade detectada no atendimento da demanda deverá ser comunicada formalmente à CAIXA, por meio da ferramenta de gerenciamento de demandas (OS) e/ou pelo mesmo meio recebido com o registro do resultado da avaliação, descrição da inviabilidade encontrada e sugestão para retificações.
  - 3.1.5.2 A não manifestação nos prazos estabelecidos neste documento caracteriza o aceite da demanda.
  - 3.1.5.3 Excetua-se como condição de inviabilidade as justificativas tais como acesso (falta ou restrição não justificáveis), incapacidade técnica e demais condições que são de responsabilidade da CONTRATADA prover.
- 3.1.6 Para efeito de aceitação pela CAIXA dos serviços prestados pela CONTRATADA, serão considerados realizados e atendidos aqueles serviços entregues que estiverem em conformidade com as especificações aprovadas com o CONTRATO e com os padrões tecnológicos da CAIXA.
  - 3.1.6.1 A conformidade da execução das atividades visa verificar de forma inequívoca a integridade, corretude, completeza, sequência, prazo, tempestividade e geração de produto final.
- 3.1.7 As solicitações de serviços deverão ser concluídas nos prazos acordados, a serem contabilizados de forma corrida a partir da abertura dos chamados.
  - 3.1.7.1 Eventuais atrasos em atividades que estejam sob responsabilidade da CAIXA e que sejam necessárias para o andamento do atendimento poderão justificar uma revisão do prazo originalmente estabelecido.
- 3.1.8 Em caso de indisponibilidade da ferramenta da CAIXA ou surgimento de demanda considerada emergencial pela CAIXA, o acionamento poderá ocorrer também por telefone ou e-mail, formalizando-se a abertura da solicitação posteriormente.
- 3.1.9 A solicitação poderá ser emitida em dias úteis ou não úteis em qualquer horário, devendo a CONTRATADA providenciar os meios que se fizerem necessários para

possibilitar a recepção e início do atendimento de acordo com os prazos previstos neste Termo de Referência.

- 3.1.10 Alterações, suspensões ou cancelamentos ocorridos antes do início de execução dos serviços não resultarão em custo adicional para a CAIXA.

### **3.2 Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas da CAIXA**

- 3.2.1 A CAIXA utiliza métodos customizados/adaptados para o desenvolvimento e gerenciamento de sistemas de informação.
- 3.2.2 A CAIXA adota o Portal de Práticas de Desenvolvimento de Software (PPDS), que estabelece o conjunto de elementos fundamentais que guia o desenvolvimento e a manutenção de sistemas na CAIXA.
- 3.2.2.1 Ele define uma estrutura única a ser seguida por todas as equipes envolvidas em projetos de software, independentemente das características do software a ser desenvolvido e da técnica de análise a ser utilizada.
- 3.2.2.2 É o ponto de partida para a instanciação dos processos de software adequados às diferentes características de cada projeto (como os cenários “Processo Unificado” ou “Métodos Ágeis”, por exemplo).
- 3.2.3 As metodologias utilizadas pela CAIXA são aderentes aos paradigmas de desenvolvimento de software do mercado, tais como a Análise Orientada a Objeto, Análise Estruturada de Sistemas, e Métodos Ágeis, com a previsão de entrega de artefatos obrigatórios, que são considerados parte integrante dos serviços executados pela CONTRATADA.
- 3.2.4 O modelo de trabalho da CONTRATADA deverá suportar, para a prestação de serviços objeto deste Termo de Referência, a produção e entrega dos artefatos previstos na metodologia utilizada.
- 3.2.5 Caso a CONTRATADA utilize metodologia de trabalho própria, todas as entregas e interações com a CAIXA deverão ser feitas em conformidade com o preconizado pelas Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas da CAIXA, naquilo que tais metodologias se aplicarem.
- 3.2.6 As metodologias adotadas pela CAIXA, bem como as partes integrantes da mesma (os modelos de artefatos, orientações e guias) serão disponibilizadas quando da assinatura do Contrato, podendo ser alterados a qualquer momento, a critério da CAIXA.
- 3.2.7 No caso de alteração das metodologias vigentes, incluindo-se a distribuição de esforço e prazo, a CONTRATADA deverá se adaptar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação formal pela CAIXA, sem ônus para esta.
- 3.2.8 Caso a CONTRATADA julgue que as modificações efetivadas podem imputar desequilíbrio econômico financeiro ao contrato, esta deverá apresentar formalmente sua argumentação técnica, para que seja efetuada a análise pela CAIXA e os devidos ajustes, quando for o caso.
- 3.2.9 Caso a CONTRATADA tenha ou venha a ter durante a execução do contrato metodologia/paradigma distinta das utilizadas pela CAIXA e pretenda utilizá-la,

deverá submeter à CAIXA para avaliação que, a seu critério exclusivo, poderá autorizar o uso, devendo formalmente registrar quais as regras, os modelos de artefatos, orientações e os guias que poderão ser dispensados.

- 3.2.10 Quando não houver registro formal da dispensa, a CONTRATADA continua obrigada a cumprir os padrões da CAIXA.
- 3.2.11 A metodologia utilizada pela CAIXA para o Desenvolvimento da Solução de Cartões de Crédito baseia-se no paradigma de Desenvolvimento de Sistemas Interativo e Incremental e em Métodos Ágeis.
- 3.2.11.1 O modelo de Desenvolvimento de Sistemas Interativo e Incremental prevê a utilização do artefato Caso de Desenvolvimento que estabelece o nível de customização do processo de desenvolvimento utilizado pelos projetos e quais artefatos serão produzidos e mantidos, sempre respeitando os controles institucionais estabelecidos pelo Processo Padrão de Desenvolvimento da CAIXA.
- 3.2.12 Devido ao fato de a Solução de Cartões de Crédito fazer uso de solução de mercado (SIA e SAT), o padrão de documentação das funcionalidades atendidas nativamente por estes softwares seguiu os padrões do próprio fornecedor.
- 3.2.12.1 Deve ser garantido que ao longo da manutenção/evolução da solução, as informações sejam atualizadas, preservando as informações para obtenção do conhecimento necessário pelas equipes da CAIXA a respeito do seu funcionamento.
- 3.2.12.2 Na manutenção/evolução da solução, os documentos deverão ser adequados ao padrão definido no Caso de Desenvolvimento e aderente às metodologias de Desenvolvimento de Sistemas adequada pela CAIXA.
- 3.2.13 Se o serviço a ser desenvolvido for classificado como um projeto, os produtos de trabalho mencionados no item anterior serão registrados no artefato Caso de Desenvolvimento.
- 3.2.14 Nas metodologias de Desenvolvimento de Sistemas Interativa e Incremental as proporcionalidades são:

a) Disciplinas (Modelo Iterativo e Incremental):

Disciplina	Proporção
Modelagem de Negócio	5%
Requisitos	14%
Análise & Design	7%
Implementação	30%
Teste	12%
Implantação	3%
Gerência de Configuração e Mudança	10%
Gerência de Projetos	17%
Ambiente	2%

Tabela Proporcionalidades de Disciplinas

b) Fases (Modelo Iterativo e Incremental):

Fase	Proporção
Iniciação	10%

Elaboração	23%
Construção	55%
Transição	12%

Tabela Proporcionalidades Fases Iterativa e Incremental

c) Fases (Métodos Ágeis):

Fases	Proporção
Pré-Jogo (pré-planejamento)	10%
Jogo (ciclo de sprints)	80%
Pós-Jogo (pós-planejamento)	10%

Tabela Proporcionalidade de Fases Ágil

3.2.15 A CAIXA pode definir novos cenários e proporcionalidades, caso adote nova metodologia de desenvolvimento para as soluções desta carteira.

### 3.3 Forma de Medição dos Serviços

#### 3.3.1 Definições e Conceitos

3.3.1.1 **Pontos de Função (PF):** Unidade de medida empregada para quantificar o tamanho do software entregue pela CONTRATADA, que sempre inclui Pontos de Função Não Ajustados (PFNA) + Pontos SNAP Convertido. Assim, qualquer referência a PF deve-se incluir os dois conceitos mencionados anteriormente.

3.3.1.2 **Pontos de Função Não Ajustados (PFNA):** Métrica de quantificação de funcionalidades entregues ao usuário final, conforme regras do Counting Practices Manual (CPM) do IFPUG, sem aplicação de fatores de ajuste.

3.3.1.3 **Pontos SNAP:** Métrica que quantifica os requisitos não funcionais de software, conforme metodologia SNAP (Software Non-funcional Assessment Process) do IFPUG.

3.3.1.4 **Pontos SNAP Convertido:** Pontos SNAP convertidos em PFNA conforme Guia de Orientações de Métricas da CAIXA, que define a conversão de SNAP em PFNA.

3.3.1.5 **Pontos de Função Local (PFL):** Corresponde aos Pontos de Função (PF) após a aplicação de um fator de redução de acordo com o tipo de serviço realizada no Processo Elementar (PE):

Tipo de Serviço	Fator de Redução
Inclusão	1,00
Alteração	0,50
Exclusão	0,25

3.3.2 Os serviços de Novo Desenvolvimento, Manutenção de Sistemas, Documentação de Sistemas e Migração de Dados (GRUPO 1), serão medidos pela perspectiva funcional, considerando a aplicação do método de contagem detalhada, segundo a técnica de Análise em Pontos de Função - APF preconizada pelo IFPUG – International Function Point Users Group ([www.ifpug.org](http://www.ifpug.org)), considerando as regras publicadas no Function Point Counting Practices Manual (CPM) e não funcional, conforme item 3.3.5 e subitens a seguir, pela aplicação do SNAP - Software Non-funcional Assessment Process, conforme definido pelo IFPUG e regulamentado pelo Guia de Orientações de Métricas, para as subcategorias homologadas pela CAIXA.

- 3.3.2.1 A critério exclusivo da CAIXA, métodos baseados em APF poderão ser aplicados nas medições/estimativas preliminares.
- 3.3.2.2 A CAIXA utiliza atualmente a versão 4.3.1 do *Function Point Counting Practices Manual* (CPM), podendo adotar versão superior, devendo a CONTRATADA se adaptar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação formal pela CAIXA.
- 3.3.2.3 A CAIXA não adota a abordagem *Multiple Media*, o Roteiro de Métricas de Software do SISP ou qualquer diretriz adicional do mercado, sendo o Guia de Orientações de Métricas, documento integrante da metodologia CAIXA, o único meio de apropriação, esclarecimento e exemplificação das regras de medição.
- 3.3.2.4 Em condições específicas e a seu exclusivo critério, a CAIXA poderá adotar o método de contagem estimada e o de contagem indicativa preconizada pela NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association) na execução de medição preliminar dos serviços contratados.
- 3.3.3 O Valor do Fator de Ajuste, segundo o conceito do IFPUG, adotado pela CAIXA em todas as contagens realizadas nos serviços referentes ao objeto desse CONTRATO será 1 (um).
- 3.3.4 Os serviços de Desenvolvimento de Novos Sistemas, Manutenção de Sistemas, Documentação de Sistemas englobam em seu ciclo de desenvolvimento/atendimento tanto requisitos funcionais, quanto não funcionais.
- 3.3.4.1 Todos os demais serviços não medidos pela técnica de APF - Análise de Pontos de Função - são serviços integrantes do GRUPO 2 – Sustentação, exceto as subcategorias SNAP homologadas, que integram os serviços do GRUPO 1.
- 3.3.5 A CAIXA utilizará SNAP - *Software Non-functional Assessment Process*, conforme definido pelo IFPUG e regulamentado pelo Guia de Orientações de Métricas, para as subcategorias homologadas pela CAIXA.
- 3.3.5.1 A CAIXA utiliza atualmente a versão 2.4 do *Software Non-functional Assessment Process* (SNAP), podendo adotar versão superior, devendo a CONTRATADA se adaptar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação formal pela CAIXA
- 3.3.5.2 A homologação de subcategorias SNAP e a sua publicação será efetuada exclusivamente por necessidade da CAIXA, sendo a CONTRATADA comunicada formalmente e terá 30 (trinta) dias corridos para se ajustar.
- 3.3.6 Quando no ciclo de desenvolvimento for adotado o processo iterativo e incremental, com a criação de versões/releases distintas de um sistema em 2 (dois) ou mais ramos de desenvolvimento em paralelo, o esforço de gestão e controle desse processo integrará a disciplina de Gerência de Configuração e Mudança, não cabendo nenhuma remuneração em adição ao escopo medido de cada versão/release.
- 3.4 **Padrões e Controles Institucionais na Execução dos Serviços**
- 3.4.1 A CONTRATADA deverá observar na execução dos serviços os padrões, procedimentos, regras e controles institucionais previstos nas metodologias de

desenvolvimento de sistemas da CAIXA e respectivos Guias Operacionais e orientações.

- 3.4.2 A CONTRATADA deverá primar pela entrega dos serviços nos prazos estabelecidos, mantendo o padrão de qualidade esperado e o atendimento dos níveis mínimos de serviços previstos no ANMS (Acordo de Nível Mínimo de Serviço).
- 3.4.3 Os serviços realizados pela CONTRATADA estarão obrigatoriamente sob a sua Gerência e seguirão, preferencialmente, as orientações do *Project Management Body of Knowledge* (PMBok) e do *Project Management Institute* (PMI), para o adequado gerenciamento dos serviços.
- 3.4.4 A CONTRATADA deverá observar todas as normas, padrões, processos, metodologias, procedimentos e ambientes operacionais da CAIXA.
  - 3.4.4.1 Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados.
  - 3.4.4.2 Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e aderentes ao ambiente da CAIXA, estando impedida de utilizar qualquer ferramenta com versão distinta da utilizada pela CAIXA, sem prévia autorização formal.
  - 3.4.4.3 Manter consistência entre os modelos de dados desenvolvidos e o modelo de dados corporativo da CAIXA.
  - 3.4.4.4 A necessidade de manter os padrões de nomenclatura e representação do modelo de dados da CAIXA segue as regras especificadas em normativos internos, nas condições neles especificadas, a ser conhecida pela Licitante/CONTRATADA quando da vistoria técnica.
  - 3.4.4.5 Manter os padrões de segurança seguindo os normativos internos, orientações e soluções de segurança para arquitetura das implementações corporativas com relação aos serviços de identificação, autenticação, autorização e auditoria; gerenciamento de identidade; desenvolvimento seguro e tratamento de incidentes de segurança.
  - 3.4.4.6 Manter a CAIXA sempre informada de todas as versões e atualizações disponibilizadas para uso dos softwares que compõem às soluções contempladas neste contrato, assim como das alterações, correções e vulnerabilidades dos softwares.
  - 3.4.4.7 Executar todos os serviços necessários para o cumprimento dos objetivos deste contrato, atendendo aos requisitos de integração com todos os produtos previstos no ambiente operacional definido, de modo que seja garantido o pleno funcionamento da solução em conformidade com suas especificações técnicas, sem ônus adicional para a CAIXA.
  - 3.4.4.8 Adotar o Padrão Tecnológico CAIXA, promovendo todas as ações necessárias para torná-la adequada com este padrão, adequando o Modelo da Base de Dados, a Camada de Aplicação, de Apresentação e todos os artefatos integrantes da Solução, quando necessário.
- 3.4.5 A CAIXA terá ampla liberdade de adotar novos sistemas operacionais, linguagens de desenvolvimento de sistemas, ferramentas de apoio ao desenvolvimento e



manutenções de sistemas, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade, cabendo à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se às respectivas mudanças.

3.4.6 A CAIXA terá também ampla liberdade de alterar os processos, ferramentas de apoio aos processos, normas, padrões, orientações, guias e melhores práticas por ela adotadas, comunicando formalmente as alterações pretendidas e estipulando o prazo para que ocorra a adequação ao novo padrão tecnológico.

3.4.7 Caberá à CONTRATADA se adaptar às respectivas mudanças posteriores, às suas expensas, dentro de prazo a ser negociado entre a CAIXA e a CONTRATADA, devendo esta comprovar eventuais impactos, sem ônus para a CAIXA.

#### **4 FORMA DE SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

##### **4.1 Contratação por pacote de Trabalho**

4.1.1 Os serviços do GRUPO 1 serão contratados por pacote de trabalho, que contempla a execução de um serviço de forma integral.

4.1.2 O pacote de trabalho pode conter uma ou mais demandas de negócio.

4.1.3 A CONTRATADA deverá apresentar um plano de entregas, considerando o escopo do serviço contratado, que devem respeitar a análise de impacto e o caso de desenvolvimento.

4.1.4 A contratação poderá conter uma ou mais entregas, sendo remuneradas quando aferíveis e a pós o recebimento e validação da CAIXA.

4.1.5 Em casos excepcionais, será admitida a contratação por fases ou disciplina, sendo competência exclusiva do Gerente da CAIXA, responsável pelo projeto, a decisão desse tipo de contratação e sua justificativa.

##### **4.2 Contratação de Documentação de Sistemas**

4.2.1 A CAIXA remunerará a CONTRATADA pelo percentual de esforço da disciplina e não pela quantidade de artefatos gerados e/ou atualizados.

4.2.2 A relação de artefatos listadas no quadro abaixo visa servir como referência quanto aos artefatos comumente utilizados, porém a relação de final a ser considerada estará contida no artefato Caso de Desenvolvimento de cada sistema.

4.2.3 O quadro abaixo apresenta exemplos de documentos passíveis de contratação, que serão produzidos e atualizados, quando previamente existirem, considerando-se a distribuição de esforço de acordo com a disciplina dos artefatos solicitados:

Disciplinas do PPDS	% Esforço Disciplina	Artefatos do Processo Iterativo e Incremental
---------------------	----------------------------	--



Modelagem de Negócio	5%	Glossário de Negócios; Visão do Negócio; Especificação Suplementar de Negócios; Regras de Negócio; Especificação de Negócio – EN; Especificação Negocial
Requisitos	14%	Especificação de Requisitos de Software; Matriz de Perfil de Acesso; Registro de Classificação da Informação; Registro de Trilha de Auditoria. Manual do Usuário Lista de Funcionalidades
Análise e Design	4%	Documento de Arquitetura de Software; Modelo de Dados Conceitual e Lógico (Com a descrição das entidades e atributos); Diagrama de Sequência ou de Colaboração; Modelo de Design; Manuais nativos do produto de software (SIA e SAT);
Testes	6%	Caso de Teste; Roteiro de Teste (manual/batch); Lista de Situações de Teste.
Implantação	2%	Manual de Produção; Manual do Usuário.
<b>Fases Método Ágil</b>	<b>% por Fase</b>	<b>Artefatos do Processo Ágil</b>
Pré-Jogo (pré-planejamento)	10%	Épico História do Usuário Backlog do Produto Estimativa de Tamanho, Recurso, Duração e Custo Release Burndown Chart Plano de Sprint Proposta de Solução
Jogo (ciclo de sprints)	80%	Backlog da Sprint Sprint Burndown Chart Nivelamento de Conhecimento Quadro de Tarefas Matriz de Recursos Lista de Histórias do Usuário História do Usuário Modelo de Dados Matriz de Perfis de Acesso Documento de Arquitetura de Software Modelo de Design Manual do usuário Material de Treinamento
Pós-Jogo (pós-planejamento)	10%	Termo de Liberação Manual de Produção

Tabela de Documentação de Sistemas

- 4.2.4 O prazo e custo da demanda de documentação deverão considerar o percentual de esforço da disciplina solicitada, calculado sobre o tamanho funcional do escopo do serviço demandado.
- 4.2.4.1 Todo esforço necessário para as atividades de documentação, a exemplo de reuniões, entendimento de regras negociais, entre outras, já estão contemplados nos percentuais acima descritos, não cabendo nenhuma remuneração adicional.
- 4.2.5 A critério exclusivo da CAIXA, a relação de artefatos contida na Tabela Contratação de Documentação de Sistemas deste ANEXO, poderá ser modificada, por meio da inclusão, alteração e/ou exclusão de artefatos no ato da contratação da OS.
- 4.2.6 Existindo demanda de documentação ainda não entregue quando da alteração do padrão dos documentos, caberá à CAIXA indicar o de sua preferência, prevalecendo o padrão vigente na abertura da Ordem de Serviço (OS) para os artefatos já entregues.

**4.3 Abertura de Ordem de Serviço**

- 4.3.1 A formalização de toda e qualquer solicitação de serviço pela CAIXA, objeto desta contratação, será realizada por meio da abertura de Ordem de Serviço (OS) eletrônica, com ferramenta específica da CAIXA.
- 4.3.2 Em caso de indisponibilidade da ferramenta da CAIXA, o acionamento poderá ocorrer também por telefone ou e-mail, formalizando-se a abertura da OS posteriormente.
- 4.3.3 O Plano de Entregas deve ser elaborado pela CAIXA e pela CONTRATADA, considerando o escopo do serviço contratado, medido em pontos de função (quando for o caso), segmentado em entregas cujo principal produto de cada entrega deve ser um executável passível de teste e implantação.
- 4.3.4 O Plano de Entregas deverá descrever os Pacotes de Trabalho previstos e contemplará, dentre outros, entregáveis executáveis, ou seja, parte da solução de sistema ou toda ela, que seja passível ser testada em ambiente definido pela CAIXA.
- 4.3.5 Em casos excepcionais, para o caso de novo desenvolvimento ou manutenção de sistemas, será admitida a contratação por fases ou disciplinas.

**4.4 Recepção da OS**

- 4.4.1 A CONTRATADA deverá recepcionar a OS e iniciar o atendimento no conforme estabelecido no item 5.4 (Prazos de Execução), devendo indicar imediatamente a existência de qualquer pendência por parte da CAIXA que impacte no bom andamento dos serviços.
- 4.4.2 Também durante a execução da demanda, a CONTRATADA poderá registrar pendências no atendimento do serviço, na ferramenta de atendimento, justificando-a, podendo resultar em seu replanejamento, caso acatada pela CAIXA.
- 4.4.3 No caso de ocorrência de problemas na CONTRATADA que impossibilitem a recepção das OS e de registro de pendências não catadas pela CAIXA, os prazos previstos não serão alterados, afetando os indicadores do ANMS – ACORDO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS e serão aplicadas as penalidades previstas contratualmente.
- 4.4.4 A OS Emergencial NÃO levará em consideração as pendências registradas, pois o prazo definido para atendimento é mandatório para que a OS continue emergencial, contudo o registro de pendências deve ocorrer para efeito de cálculo de redutores por atraso em situações de não cumprimento do prazo definido com reclassificação da OS para Normal.

**4.5 Ordem de Serviço de Novo Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas**

- 4.5.1 As Ordens de Serviço (OS) para os serviços de Novo Desenvolvimento e Serviços de Manutenção de Sistemas serão abertas por Pacote de Trabalho, conforme item 4.1 Contratação por Pacote de Trabalho deste ANEXO, e a critério exclusivo da CAIXA, poderão serem abertas Ordens de Serviço (OS) por fases ou disciplinas da metodologia de desenvolvimento de sistemas.
- 4.5.2 As OS poderão conter mais de uma entrega, conforme plano apresentado pela CONTRATADA e aprovado pela CAIXA.

- 4.5.3 A Ordem de Serviço (OS) aberta por fase ou disciplina das metodologias de desenvolvimento de sistemas da CAIXA deverá observar os prazos de execução estabelecidos.
- 4.5.3.1 A contratação por fase ou disciplina poderá ocorrer em relação a todas as fases ou disciplinas de uma demanda, devendo ser considerado, para efeitos remuneratórios, os respectivos percentuais de esforço.
- 4.5.3.2 A abertura de uma OS não poderá ocorrer por fase e disciplina, simultaneamente.
- 4.5.4 A Ordem de Serviço (OS) aberta por Pacotes de Trabalho não se utilizará das tabelas de esforço e prazo por fases ou disciplinas, devendo o Plano de Entrega ser elaborado pela CONTRATADA e validado pela CAIXA.
- 4.5.5 Nos casos em que for exigido, o plano de entregas (EAP – Estrutura Analítica de Projeto) deverá descrever os Pacotes de Trabalho previstos e contemplará, dentre outros, sempre entregas executáveis, ou seja, parte da solução de sistema ou toda ela, que seja passível de ser testada em ambiente definido pela CAIXA.
- 4.5.6 Cada Pacote de Trabalho será contratado por meio de OS específica, sendo o desembolso realizado com a efetivação da entrega e o aceite da CAIXA.
- 4.5.7 As OS poderão conter mais de uma entrega, cabendo remuneração a cada entrega efetivada, ajustada segundo a medição final detalhada de cada uma, segundo o plano de interações do serviço e observado o interesse mútuo CAIXA e CONTRATADA quanto ao fluxo mensal de entregas e fluxo financeiro, sempre observando o melhor resultado operacional.
- 4.6 **Ordem de Serviço Emergencial**
- 4.6.1 Para qualquer serviço do GRUPO 1 poderá ser aberta uma Ordem de Serviço (OS) classificada como EMERGENCIAL, em virtude da criticidade da demanda ou em razão de necessidade que justifique a sua execução com compressão de cronograma, o que implica em prazo inferior ao previsto contratualmente, de acordo com o item 5.4 deste ANEXO.
- 4.6.2 Para qualquer serviço do GRUPO 2 poderá ser aberta uma demanda classificando o serviço como emergencial, em virtude da criticidade da demanda ou em razão de necessidade de início do atendimento de imediato, sem implicações na precificação dos serviços do GRUPO 2.
- 4.6.3 A OS Emergencial, independente do serviço solicitado, deverá ter início de atendimento imediato pela CONTRATADA, sendo o prazo de execução definido pela CAIXA.
- 4.6.4 O acionamento para atendimento emergencial poderá ocorrer também por telefone ou e-mail, formalizando-se a abertura da OS Emergencial posteriormente.
- 4.6.5 Dependendo das características da demanda e a critério da CAIXA, a medição da OS Emergencial para o GRUPO 1 poderá ocorrer após o início de sua execução ou até mesmo após a conclusão do serviço, registrando-se o seu tamanho posteriormente para efeito de pagamento e enquadramento da faixa de compressão tendo em vista que o prazo é quesito obrigatório.

- 4.6.6 Uma OS, não emergencial, poderá se tornar Emergencial caso o prazo derivado pela fórmula citada no **item 5.4.2 – Cálculo de Prazo para Execução dos Serviços do GRUPO 1**, seja superior ao necessário para a CAIXA, o que só poderá ser confirmado após sua medição detalhada, contudo cabe exclusivamente à CAIXA o reenquadramento como Emergencial ou o simples ajuste de prazo de entrega.
- 4.6.7 Em razão da natureza de imprevisibilidade das demandas emergenciais, não há como estimar a sua quantidade frente às demandas normais.
- 4.7 **Ordem de Serviço para Documentação de Sistemas**
- 4.7.1 A Ordem de Serviço (OS) para serviços de documentação de sistemas será aberta considerando as disciplinas e os artefatos previstos no item 4.2, bem como os artefatos contidos no caso de desenvolvimento do sistema.
- 4.7.2 A OS considerará, para efeito de prazo e custo, a medição em PF do escopo, sob a qual deve incidir o percentual de esforço previsto para cada disciplina da referida tabela, independentemente do quantitativo de artefatos a serem produzidos ou atualizados na disciplina.
- 4.8 **Ordem de Serviço de Sustentação**
- 4.8.1 Os serviços de Sustentação, que compõem o GRUPO 2, serão demandados em uma única Ordem de Serviço (OS) mensal, na qual serão agregadas diariamente as solicitações de serviços de sustentação, considerando os tipos de atendimentos previstos.
- 4.8.2 Os serviços/acionamentos demandados pela CAIXA serão registrados na respectiva OS de forma incremental, no período de 21 do mês corrente ao dia 20 do mês subsequente, que corresponderá ao período de faturamento.
- 4.9 **Ordem de Serviço para Consultoria em Análise de Negócio/Inovação Tecnológica/Serviços Especializados**
- 4.9.1 O Serviço de Análise de Negócio/Inovação Tecnológica e Serviços Especializados será contratado sob demanda, mediante OS, onde devem estar relacionados os produtos específicos a serem produzidos, devendo as atividades e artefatos produzidos observar os entregáveis descritos no Anexo I B – Detalhamento dos Serviços, contratado exclusivamente por interesse das Gerências Nacionais de Tecnologia da CAIXA.
- 4.9.2 A formalização de toda e qualquer solicitação de equipe para execução dos serviços pela CAIXA, objeto desta contratação, será realizada por meio da abertura de Ordem de Serviço (OS) eletrônica, com ferramenta específica da CAIXA.
- 4.9.3 Por ocasião da abertura da Ordem de Serviço haverá a definição do regime de atendimento da equipe contratada, que se dará, conforme a necessidade da equipe técnica CAIXA.
- 4.9.4 Em caso de indisponibilidade da ferramenta da CAIXA, o acionamento poderá ocorrer também por telefone ou e-mail, formalizando-se a abertura da OS posteriormente.

- 4.9.5 Após a abertura da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá o prazo de até 30 dias para disponibilizar a equipe técnica para prestação do serviço.
- 4.10 **Alteração, Suspensão ou Cancelamento dos Serviços da Ordem de Serviço**
- 4.10.1 As demandas contidas numa Ordem de Serviço (OS) poderão, a qualquer tempo, ser alteradas, suspensas ou canceladas pela CAIXA.
- 4.10.2 A alteração, suspensão ou cancelamento ocorrida até o início de execução dos serviços não resultará em custo para a CAIXA.
- 4.10.3 Para demandas do GRUPO 1, caso o atendimento já tenha se iniciado, a CAIXA arcará com os custos dos artefatos do processo já concluídos pela CONTRATADA até o momento da alteração, suspensão ou cancelamento da OS, desde que a alteração, suspensão ou cancelamento não tenham ocorrido por culpa exclusiva da CONTRATADA, conforme proporção definida no item **Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas e Análise de Negócio** deste anexo.
- 4.10.4 Caso a CONTRATADA comprove tecnicamente custos de atividades executadas poderá apresentar formalmente justificativas com as devidas evidências para que a CAIXA efetue avaliação do pleito em conformidade com o previsto em lei e, se for o caso, autorize o pagamento.
- 4.10.5 A CAIXA poderá cancelar também o serviço solicitado que teve a entrega rejeitada pela falta de qualidade, inobservância dos padrões estabelecidos ou descumprimento do prazo necessário.
- 4.10.5.1 Neste caso, a rejeição e o consequente cancelamento da OS implicará no reembolso à CAIXA dos valores pagos até o momento do cancelamento, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no CONTRATO e/ou responsabilização por eventuais prejuízos decorrentes.

Os serviços demandados por meio de OS dos GRUPO 2 e GRUPO 3 também poderão ser alterados, suspensos ou cancelados a qualquer tempo, sem qualquer custo adicional para a CAIXA.

## **5 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **5.1 Plano de Atendimento**

- 5.1.1 O Plano de Atendimento (PA) é a atividade que registra a análise de impacto do serviço, devendo descrever os marcos de entrega do desenvolvimento que serão realizadas no atendimento do serviço solicitado, bem como as respectivas datas das entregas, devendo ser aprovado pela CAIXA. O Plano de Atendimento deve observar prazos para as entregas em consonância com os níveis de serviços definidos para cada GRUPO.
- 5.1.2 Sempre que possível o PA deverá integrar as atividades do serviço e implementado de forma eletrônica, sendo considerado parte integrante da OS e de observância obrigatória à CONTRATADA.
- 5.1.3 Após o recebimento da OS a CONTRATADA terá os prazos estabelecidos no item

5.1.4 **Prazos de Início de Atendimento e Execução de Serviços** para analisar a demanda e apresentar à CAIXA o respectivo Plano de Atendimento (PA).

5.1.5 No atendimento de demandas classificadas como emergenciais e/ou nas demandas com prazo de conclusão inferior a 2 (dois) dias úteis, a critério da CAIXA, será dispensada a apresentação prévia do PA, devendo a CONTRATADA registrar as atividades durante a execução do atendimento.

5.1.6 O Plano de Atendimento deverá contemplar minimamente as macro atividades, e o detalhamento das entregas de desenvolvimento que serão realizadas (marcos e produtos) no atendimento do serviço solicitado.

## 5.2 Medição dos Serviços

5.2.1 Para os serviços de Novo Desenvolvimento, Manutenção de Sistemas e Documentação de Sistema (GRUPO 1), a CAIXA adotará as contagens estimada e detalhada, nos termos do guia de Orientações de Métrica, conforme tipo de serviço contratado.

Tabela Medição dos Serviços

Tipo de Serviço	Tipo de Medição	No início do serviço	Na conclusão do serviço
Novo Desenvolvimento	Pontos de Função/SNAP	Estimada ou detalhada	Detalhada
Manutenção	Pontos de Função/SNAP	Estimada ou detalhada	Detalhada
Documentação	Pontos de Função	Estimada ou detalhada	Detalhada

5.2.2 A contagem inicial servirá de parâmetro para as estimativas dos serviços e, a critério da CAIXA, poderá ser dispensada ou adotado método de medição/estimativa alternativo.

5.2.3 A contagem final servirá de parâmetro para a remuneração do serviço e/ou realização de ajustes financeiros nos valores desembolsados anteriormente.

5.2.4 As contagens serão realizadas pela CAIXA ou por empresa por ela designada, podendo, a critério da CAIXA, executar outras contagens no decorrer do atendimento da demanda, sempre que identificada a necessidade.

5.2.5 Caso seja necessário abrir diferentes contagens para a mesma demanda em função da qualidade dos artefatos entregues o custo das contagens adicionais será de responsabilidade da CONTRATADA, sendo passível de glosa na fatura mensal.

## 5.2.6 Divergências de Contagem

5.2.6.1 Existindo divergência entre as contagens da CAIXA e da CONTRATADA, esta deverá encaminhar pedido de revisão formal à CAIXA, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da divulgação do resultado pela CAIXA.

5.2.6.1.1 A CAIXA adotará o Guia de Orientações de Métricas como forma de validação ou revisão da medição questionada.



- 5.2.6.2 Não havendo manifestação da CONTRATADA no prazo estipulado, valerá a contagem realizada pela CAIXA.
- 5.2.6.3 Somente serão abertos processos de revisão nos casos em que a divergência apontada for superior a 5% do valor obtido pela CAIXA.
- 5.2.6.4 A CAIXA somente acatará o pedido de revisão que apresentar relatório técnico e justificativas, segundo padrão definido pela CAIXA, além de identificar o profissional do quadro da CONTRATADA, que participará do processo de divergência com as seguintes certificações válidas: CFPS (*Certified Function Point Specialist*) ou CSP (*Certified SNAP Practitioner*) quando a(s) subcategoria(s) homologada(s) pela CAIXA for(em) objeto de divergência.
- 5.2.6.5 A revisão da contagem e elaboração da proposta de solução do impasse será realizada por profissional CFPS ou CSP da CONTRATADA, em conjunto com o profissional indicado pela CAIXA, podendo este ser do seu quadro funcional e/ou de empresa CONTRATADA pela CAIXA para representá-la, devendo ambos serem detentores das mesmas certificações.
- 5.2.6.6 A necessidade de profissional da CONTRATADA com certificação CSP (*Certified SNAP Practitioner*) somente será exigida após 6 (seis) meses do início da contratação.
- 5.2.6.7 A apresentação da proposta deverá ocorrer no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data estabelecida pela CAIXA para início das atividades.
- 5.2.6.8 Durante a existência de divergências, a CONTRATADA não está autorizada a rever as estimativas de prazo e custo da demanda, bem como os níveis de atendimento da OS.
- 5.2.6.9 O resultado da divergência implicará em ajuste financeiro sempre que observado acréscimo ou decréscimo no tamanho funcional do produto medido.
- 5.2.6.10 Durante toda a vigência do contrato, processos de validação e auditoria poderão resultar em divergência de contagem, sendo o resultado da contagem comunicado pela CAIXA à CONTRATADA, aplicando-se os mesmos procedimentos e prazos previstos para divergência de contagem.
- 5.2.6.11 As divergências de contagem em que se constatar a ausência de informações nos insumos fornecidos, informações essas necessárias à aplicação da técnica de APF, sujeitarão a CONTRATADA às sanções pelo descumprimento das obrigações de natureza técnica.
- 5.2.6.12 Divergências quanto ao resultado da contagem em hipótese alguma autorizarão a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços.
- 5.3 Alteração de Escopo**
- 5.3.1 Aplicada apenas à perspectiva funcional, uma alteração de escopo consiste na mudança solicitada pela CAIXA, durante a execução dos serviços de novo desenvolvimento ou manutenção de um sistema, decorrente da revisão das necessidades negociais atendidas pelo sistema, não estando relacionada com o simples detalhamento dos requisitos e casos de uso elicitados inicialmente.



- 5.3.2 Para fins de contagem e forma de remuneração de alteração de escopo deverão ser observadas as disposições do Guia de Orientações de Métricas (ANEXO I-I).
- 5.3.3 A alteração de escopo poderá não ocasionar variações no tamanho do serviço em pontos de função.
- 5.3.4 A CONTRATADA deverá apurar os impactos da alteração de escopo sobre o serviço e apresentá-los detalhadamente à CAIXA.
- 5.3.5 A CAIXA não acatará alterações de escopo em que a CONTRATADA não demonstrar o impacto da solicitação, considerando a estratégia de gestão de escopo, previamente acordada entre as partes.
- 5.3.6 Para funcionalidades alteradas e excluídas, a CONTRATADA deverá apresentar a evidência de aprovação pela CAIXA dos requisitos detalhados.
- 5.3.7 A alteração de escopo deverá ser registrada na ferramenta de atendimento dos serviços.
- 5.3.8 A variação no tamanho de pontos de função da demanda, decorrente da alteração de escopo, deverá ser previamente aprovada pela CAIXA.
- 5.3.9 Caso haja necessidade de ajuste financeiro nos valores já desembolsados, este ocorrerá por meio da OS específica.
- 5.3.10 A fórmula abaixo será utilizada para calcular os ajustes financeiros das entregas realizadas, validadas e faturadas pela CAIXA, ocorridas até o momento da solicitação de alteração de escopo:

$$\text{PF Devido} = \{ [ (P_i \times F_{ri}) + (P_e \times F_{re}) + (P_a \times F_{ra}) ] \times (P_{fe} / P_{ft}) \}$$

Onde:

<b>PF Devido</b>	Quantidade de Pontos de Função devida para adequação das alterações nas fases /atividades já realizadas
<b>P<sub>i</sub></b>	Pontos de função das funções incluídas
<b>P<sub>e</sub></b>	Pontos de função das funções excluídas
<b>P<sub>a</sub></b>	Pontos de função das funções alteradas após a alteração de escopo
<b>F<sub>ri</sub></b>	Fator de redução para funções incluídas = 1
<b>F<sub>re</sub></b>	Fator de redução para funções excluídas = ¼
<b>F<sub>ra</sub></b>	Fator de redução para funções alteradas = ½
<b>P<sub>fe</sub></b>	Somatório da quantidade de PF das entregas CONTRATADAS já realizadas
<b>P<sub>ft</sub></b>	Tamanho funcional do serviço ANTES da alteração de escopo

- 5.3.11 As entregas previstas, porém não realizadas até o momento da mudança de escopo, deverão ser ajustadas de acordo com o novo tamanho obtido, para efeito de planejamento e remuneração dos serviços remanescentes.
- 5.3.12 A CAIXA não remunerará a CONTRATADA por alterações de escopo que se caracterizem como não funcionais, devendo a CONTRATADA embutir o risco por tal procedimento nos seus custos.

## 5.4 Prazos de Execução

### 5.4.1 Prazos de Início de Atendimento e Execução de Serviços

5.4.1.1 A CONTRATADA deverá observar os prazos de início de atendimento e execução dos serviços previstos para cada tipo de serviço demandado, conforme abaixo:

Tipo de Serviço	Prazo de Início do Atendimento		Prazo de Execução do Serviço	Forma de acionamento
<b>DEMANDA EMERGENCIAL</b>	Imediatamente após notificação da CAIXA		DEFINIDO PELA CAIXA, na OS.	Ferramenta de Contratação, telefone ou e-mail
<b>DESENVOLVIMENTO DE NOVOS SISTEMAS</b>	Em até 2 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento da OS		DEFINIDO PELA CAIXA, conforme subitem 5.4.2.	Ferramenta de Contratação
<b>MANUTENÇÃO EVOLUTIVA, PERFECTIVA, ADAPTATIVA e MODERNIZAÇÃO</b>	Em até 2 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento da OS		DEFINIDO PELA CAIXA, conforme subitem 5.4.2.	Ferramenta de Contratação
<b>ANÁLISE DE NEGÓCIO/INOVAÇÃO TECNOLÓGICA/ SERVIÇOS ESPECIALIZADOS</b>	Em até 2 (dois) dias, contados da data de recebimento da OS		DEFINIDO PELA CAIXA, na OS.	Ferramenta de Contratação
<b>DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS</b>	Em até 2 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento da OS		DEFINIDO PELA CAIXA na OS, conforme item 4.7.2	Ferramenta de Contratação, telefone ou e-mail
<b>SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS</b>	Manutenção Corretiva	2 horas	DEFINIDO PELA CAIXA, na OS.	Ferramenta de Contratação, telefone ou e-mail
	Demais Serviços	Em até 1 (um) dia útil, contados da data de recebimento da OS	DEFINIDO PELA CAIXA, na OS.	Ferramenta de Contratação, telefone ou e-mail

Tabela Prazos de Início de Atendimento e Execução de Serviços

5.4.1.2 Caso o prazo definido não se apresente tecnicamente viável, novo prazo poderá ser acordado, sem prejuízo da continuidade do atendimento por parte da CONTRATADA.

5.4.1.3 A CAIXA poderá prorrogar os prazos estabelecidos para uma demanda, por iniciativa própria ou quando tecnicamente justificado pela CONTRATADA.

5.4.1.4 A simples solicitação de prazo adicional por parte da CONTRATADA não justifica a suspensão do atendimento, estando mantido o prazo e condições inicialmente definidas na ordem de serviço, até que a solicitação seja apreciada pela CAIXA.

### 5.4.2 Cálculo de prazo para execução de serviços do GRUPO 1

- 5.4.2.1 Os prazos máximos de execução dos serviços do GRUPO 1, que corresponde ao ciclo completo do processo de desenvolvimento, serão definidos em dias corridos, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Prazo} = (J * (((TM * E)/168))^K) * F * 30$$

Onde:

Tipo de Serviço	J	E	K	F
Novo Desenvolvimento e Documentação	2	15	0,31888	1- (0,7515*0,998^TM)
Manutenção de Sistemas	2			

<b>J</b>	Variável interna definida com base em dados históricos da CAIXA
<b>TM</b>	Tamanho do serviço contratado – Somatório de Pontos de Função (PF) e Pontos SNAP (PS), sendo estes últimos ajustados pelos fatores de conversão definidos no Guia de Orientações de Métricas da CAIXA
<b>E</b>	Produtividade de Horas por Ponto de Função, definida pela CAIXA
<b>K</b>	Constante do COCOMO II definida com base em dados históricos da CAIXA
<b>F</b>	Fator de Adequação de Prazo estabelecido pela CAIXA segundo base histórica

- 5.4.2.2 De acordo com o tamanho de cada demanda ou conjunto de demandas (pacotes), será feito o cálculo de prazo, a qual está descrita no quadro acima.
- 5.4.2.3 Os prazos estabelecidos pela CAIXA contemplam todos os procedimentos necessários à garantia da qualidade dos produtos entregues pela CONTRATADA.
- 5.4.2.4 A critério exclusivo da CAIXA poderá ser concedido à CONTRATADA prazo superior ao apurado no quadro acima.
- 5.4.2.5 O prazo definitivo de atendimento do serviço, embora estimado inicialmente por contagem preliminar, deverá ser ajustado após a contagem detalhada final, exceto para demandas emergenciais onde houve solicitação de compressão de prazo, sendo este definido pela CAIXA e, consequentemente, os custos desses tipos de serviços emergências serão calculados conforme item 5.4.3.
- 5.4.2.6 Para fins de exemplificação do Modelo de Prazo de Atendimento, considere as seguintes situações:

Tipo de Serviço	Tamanho da Demanda em PF	Produtividade Contratual (hora)	Cálculo de Prazo	Prazo em dias corridos
Manutenção	23	15	21,3081	21
Projeto				
Manutenção	80	15	40,4012	40
Projeto				
Manutenção	150	15	60,8591	61
Projeto				
Manutenção	250	15	87,9359	88
Projeto				
Manutenção	530	15	151,8712	152
Projeto				

Tabela Exemplo dos Modelos de Prazo de Atendimento

- 5.4.2.6.1 O resultado “Prazo” obtido nos cálculos acima exemplificados será arredondado para o número inteiro imediatamente superior quando a parte decimal for maior ou igual a

0,50 e arredondado para o número inteiro imediatamente inferior quando a parte decimal for menor que 0,50, conforme ilustrado na coluna “Prazo em dias corridos”.

- 5.4.2.7 Caso o prazo apurado pela fórmula não atenda às necessidades da CAIXA, novo prazo poderá ser negociado, sem prejuízo do prosseguimento do atendimento por parte da CONTRATADA e sem custos adicionais, nesse íterim, para a CAIXA.
- 5.4.2.8 A CAIXA poderá prorrogar os prazos estabelecidos para uma demanda, por iniciativa própria ou quando solicitado e justificado pela CONTRATADA, sem alteração no custo final da demanda.
- 5.4.2.9 A solicitação de prazo adicional por parte da CONTRATADA não justifica a suspensão do atendimento, nem custos adicionais para a CAIXA.
- 5.4.2.10 A solicitação de prazo adicional por parte da CONTRATADA não a isenta das consequências pelo não atendimento do indicador de Produtividade do Provedor (IPP), estabelecido no ANMS.
- 5.4.2.11 Durante a avaliação da solicitação de prorrogação efetuada pela CONTRATADA, ficam mantidos os prazos e condições estabelecidas inicialmente para o serviço.
- 5.4.2.12 Caso o serviço seja composto exclusivamente por serviço SNAP o prazo de atendimento será derivado do tamanho funcional da(s) funcionalidade(s) referenciadas no serviço.

#### 5.4.3 **Prazo Expresso e Esforço Adicional Emergencial – GRUPO 1**

##### 5.4.3.1 **Demandas Emergenciais**

- 5.4.3.1.1 Excepcionalmente a CAIXA poderá solicitar a compressão do prazo contratual de execução para demandas classificadas como emergencial, de acordo com a sua necessidade, desde que autorizada pela Superintendência Nacional de vinculação da Centralizadora.
- 5.4.3.1.2 O Prazo Expresso será definido exclusivamente pela CAIXA, observadas suas necessidades legais ou negociais, podendo implicar na compressão de cronograma em percentuais máximos classificados em 3 faixas, conforme a seguir:

<b>Faixa de Prazo Expresso</b>	<b>% de Compressão de Prazo</b>	<b>Acréscimo de Custo</b>
1	até 40%	40%
2	>40% até 70%	60%
3	>70%	85%

Tabela de Compressão de Prazo e Custos Derivados

- 5.4.3.1.3 A CAIXA poderá, de acordo com a sua necessidade, solicitar a compressão do prazo contratual de execução (Prazo Expresso) para demandas classificadas como emergenciais.
- 5.4.3.1.4 Os custos derivados da compressão do prazo serão remunerados de acordo com a faixa de prazo solicitada, com acréscimo do percentual previsto na coluna “Acréscimo de Custo”, observadas as regras estabelecidas no item FORMA DE REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS deste ANEXO.

- 5.4.3.1.5 Os serviços contratados, que tenham como origem uma demanda emergencial, mas que não necessitam de compressão de prazo para o atendimento no prazo necessário para os negócios CAIXA não implicarão em adicional de custo derivado citado no item Prazo Expresso e Esforço Adicional Emergencial – GRUPO 1.
- 5.4.3.1.6 Contratações não classificadas como emergencial e que forem entregues pela CONTRATADA em prazo menor que aquele contratualmente estabelecido, não implicará em adicional de compressão de prazo e de custos derivados.
- 5.4.3.1.7 A compressão se constitui na redução do prazo derivado da fórmula de cálculo definida no item 5.4.1 deste ANEXO.
- 5.4.3.1.8 A aplicação da redução de prazos com utilização da compressão de cronograma somente ocorrerá mediante autorização expressa da respectiva Gerência Nacional de vinculação da Centralizadora.
- 5.4.3.1.9 As compressões de cronogramas serão utilizadas de acordo com as necessidades da CAIXA podendo ser consumidos a qualquer tempo.
- 5.4.3.1.10 O volume de serviços classificados como EMERGENCIAIS, que implique na compressão de cronograma e adequação de esforço, está limitado ao montante de 20% (vinte por cento) do volume de Pontos de Função que compõem o GRUPO 1.
- 5.4.3.1.11 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente atender a demanda no prazo estabelecido.
- 5.4.3.1.12 Os atrasos injustificados neste tipo de contratação sujeitarão a CONTRATADA ao recebimento dos serviços sem os custos advindos da compressão de prazo, sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.
- 5.4.3.2 Cálculo de prazo para execução de serviços do GRUPO 2**
- 5.4.3.2.1 Os prazos de execução dos serviços do GRUPO 2 serão definidos conforme item 13.2.
- 5.4.3.2.2 Caso o prazo definido não se apresente tecnicamente viável, novo prazo poderá ser acordado, sem prejuízo da continuidade do atendimento por parte da CONTRATADA.
- 5.4.3.2.3 A CAIXA poderá prorrogar os prazos estabelecidos para uma demanda, por iniciativa própria ou quando tecnicamente justificado pela CONTRATADA.
- 5.4.3.2.4 A simples solicitação de prazo adicional por parte da CONTRATADA não justifica a suspensão do atendimento, estando mantido o prazo e condições inicialmente definidas na ordem de serviço, até que a solicitação seja apreciada pela CAIXA.
- 5.4.4 Componentes e Serviços para Reuso**
- 5.4.4.1 A construção de componentes de software ou de serviços para o Barramento de Serviços (SOA – Arquitetura Orientada a Serviço) reutilizáveis deverá ter aprovação prévia da CAIXA, e sua remuneração será ajustada conforme critérios a seguir:

Faixa	Tipo	Acréscimo de Custo
-------	------	--------------------

1	Componente reutilizável em mais de um sistema	40%
2	Serviço SOA reutilizável	60%

Tabela de Custos Derivados de Componentes e Serviços para Reuso

- 5.4.4.2 A construção de componentes e serviços SOA terão sua remuneração segundo as faixa de enquadramento, somente para o tamanho medido para o componente/serviço SOA reutilizável.
- 5.4.4.3 Caso uma demanda seja classificada como emergencial e ainda possua em seu escopo a construção de Componentes e Serviços SOA para reuso, esta deverá ter todo o seu escopo remunerado considerando a Tabela Compressão de Prazo e Custos Derivados. Contudo, somente os Componentes e Serviços para reuso serão adicionalmente remunerados pela Tabela de Custos Derivados de Componentes e Serviços para Reuso.
- 5.4.4.4 As funcionalidades desenvolvidas ou mantidas que utilizarem componentes ou serviços SOA serão remuneradas pela perspectiva funcional e adicionalmente pelos pontos SNAP correspondente ao uso dos componentes ou serviços SOA reutilizados, de acordo com a subcategoria apropriada e homologada no Guia de Orientações de Métricas da CAIXA.
- 5.4.4.5 O volume de serviços que implique na compressão de cronograma e adequação de esforço, incluindo demandas emergências e componentes e serviços SOA tratados nestes itens, está limitado ao montante de 20% (vinte por cento) do valor global dos serviços do GRUPO 1.
- 5.4.5 **Cálculo de Prazo de Execução dos Serviços do GRUPO 3**
- 5.4.5.1 Os prazos de atendimento para os serviços de Consultoria em Análise de Negócio/Inovação Tecnológica/ Serviços Especializados devem observar às orientações conforme previstos no ANEXO I-B.

## 6 QUALIDADE DE SOFTWARE

- 6.1 O objetivo primordial da qualidade do software é a entrega de uma solução em conformidade com os requisitos funcionais e não funcionais contratados e observância aos padrões de desenvolvimento publicados nos normativos e modelos de desenvolvimento CAIXA.
- 6.2 Os serviços de execução de testes fazem parte do ciclo de vida de cada demanda CONTRATADA, seja ela de novo sistema, de manutenção (evolutiva, perfectiva, adaptativa, corretiva, melhoria de código e modernização de sistema) ou de desenvolvimento de novos sistemas, não cabendo qualquer pagamento adicional.
- 6.3 A CONTRATADA terá que executar todos os testes, tais como os testes Unitários, de Integração e de Sistema ou outros que se fizerem necessários, sobre o produto de software construído ou alterado, baseado no planejamento de testes e diretrizes estabelecidas na Estratégia de Teste do sistema e conforme planejamento dos testes para cada demanda/projeto, sem ônus adicional para a CAIXA.
- 6.4 A CONTRATADA é responsável pelo planejamento, priorização, modelagem e execução dos testes necessários a cada demanda/projeto contratado, respeitadas as diretrizes previstas na Estratégia de Testes do sistema e conforme orientações do PPDS.CAIXA - Processo Padrão de Desenvolvimento de Sistemas da CAIXA.

- 6.4.1 O registro dos casos de testes, a sua completude e cobertura dos testes realizados pela CONTRATADA será obtido da ferramenta de Gestão de Testes disponibilizada pela CAIXA e atendendo aos indicadores de qualidade previstos neste CONTRATO.
- 6.4.2 Os artefatos e dados de testes gerados serão mantidos na ferramenta de Gestão de Testes disponibilizada pela CAIXA, para a coleta de evidências e geração dos indicadores.
- 6.5 A aprovação dos resultados obtidos nas atividades realizadas pela CONTRATADA conforme item anterior é prerrogativa exclusiva da CAIXA que, a seu critério, também poderá realizá-las, de maneira parcial ou integral, caso julgue necessário.
- 6.6 A CONTRATADA será responsável pela instalação e/ou configuração dos sistemas nos ambientes de teste e homologação da CAIXA necessária ao seu funcionamento.
- 6.7 A CONTRATADA será responsável pela produção de massa de testes no volume e abrangência necessários para sustentar a execução de todos os testes que garantam a qualidade do software (requisitos funcionais e não funcionais) produzido.
- 6.8 A CONTRATADA deverá automatizar a execução dos testes realizados, produzindo scripts de testes que serão executados pelas ferramentas de Gestão de Testes disponibilizadas e/ou autorizadas pela CAIXA.
- 6.8.1 Os scripts construídos e quaisquer insumos adicionais necessários para automatização e execução dos testes devem ser fornecidos pela CONTRATADA.
- 6.8.2 A CONTRATADA será responsável pela instalação e/ou configuração necessária ao funcionamento do script nos ambientes de teste e homologação da CAIXA.
- 6.9 Para avaliação do teste realizado e emissão do ateste dos serviços, a seu exclusivo critério, a CAIXA poderá realizar:
- a. Inspeções nos artefatos elaborados e nas evidências dos testes realizados pela CONTRATADA, com o objetivo de aferição da qualidade dos testes realizados (cobertura e mitigação de riscos), identificação de testes possíveis de serem realizados e não executados e a identificação de defeitos em relação aos requisitos funcionais e não funcionais da demanda;
  - b. Definição de novos testes;
  - c. Auditoria de código-fonte, com ferramentas de apoio ou inspeção visual, com objetivo avaliar aspectos de qualidade e vulnerabilidade de código, padrões documentais e tecnológicos utilizados pela CAIXA;
  - d. Solicitação de demonstração do funcionamento do produto desenvolvido, no ambiente da CAIXA ou da Contratada – a critério da CAIXA, antes da efetivação da entrega formal dos serviços demandados à CAIXA. Esta solicitação deve ser realizada formalmente junto ao preposto da contratada e planejada no início da contratação do serviço – emissão da OS.
- 6.10 Na inexistência das interfaces com as quais o sistema se relaciona não estejam disponíveis no ambiente de testes ou homologação, a CONTRATADA deverá prever e implementar simuladores para realização dos testes.



- 6.10.1 Os simuladores (código-fonte, especificações e procedimentos de configuração) deverão ser entregues à CAIXA, como produtos dos serviços contratados.
- 6.11 A CONTRATADA será responsabilizada por defeitos encontrados pela CAIXA, ou por empresa por ela designada, na versão do produto de software entregue.
- 6.11.1 Detectados erros ou defeitos nos produtos entregues, a CAIXA os devolverá para correção, bem como sensibilizará os indicadores de desempenho e pertinentes, acarretando redução no faturamento da CONTRATADA, conforme as regras estabelecidas neste Termo de Referência e definições do Acordo de Nível Mínimo de Serviços (ANMS).
- 6.11.2 A CAIXA não admitirá o recebimento de código-fonte mantido/construído pela CONTRATADA, cuja análise por ferramenta automatizada e customizada (ECCOX) aponte para severidade VERMELHA.

## **7 SERVIÇOS DE SUPORTE A OCORRÊNCIAS OPERACIONAIS DE PRODUÇÃO (GRUPO 2)**

- 7.1 O acesso dos técnicos da CONTRATADA aos ambientes da CAIXA somente será admitido com a prévia autorização e observância aos padrões de segurança estabelecidos na CAIXA.
- 7.2 O acesso às informações do ambiente computacional – ambientes de produção e homologação de sistemas - objeto do serviço ora contratado, por intermédio de relatórios, logs, diagramas ou configurações e por meio de telefone ou eletronicamente, só será permitido quando cabível, com autorização expressa da CAIXA.
- 7.3 Todo serviço de suporte à produção deverá ser executado somente mediante prévia autorização da CAIXA, com informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados, nas instalações de TI da CAIXA, conforme item 1.11.
- 7.4 O acesso às informações do ambiente computacional da CAIXA – ambientes de produção e homologação de sistemas, a partir das instalações da CONTRATADA só será efetuado quando for possível restringir tal acesso de consulta/leitura e em situações expressamente autorizada pela CAIXA, obedecendo aos padrões em vigência na CAIXA.
- 7.5 A CONTRATADA se compromete a não divulgar dados ou informações relacionadas aos produtos objeto do presente, mantendo sigilo absoluto em relação a todos os dados acessados ou que venham a ser gerados nos ambientes de produção e homologação de sistemas, no processo de prestação dos serviços de suporte à produção.
- 7.6 Despesas relacionadas a eventuais deslocamentos de pessoal técnico, que se fizerem necessárias para a correção de problemas técnicos e adequações/ajustes de configurações, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA e sem quaisquer custos adicionais para a CAIXA.

## **8 ENTREGA FORMAL DOS SERVIÇOS DEMANDADOS**

- 8.1 A CONTRATADA deverá efetuar a ENTREGA somente após a execução completa dos serviços requeridos, dentro dos critérios, padrões e qualidade estabelecidos pela CAIXA.
- 8.2 A ENTREGA formal da CONTRATADA será realizada por meio de registro na ferramenta de contratação da CAIXA, identificando as informações inerentes aos serviços entregues.
- 8.2.1 Demandas não registradas na ferramenta de contratação da CAIXA não serão consideradas entregues e poderão implicar descontos pela aplicação de níveis de serviços.
- 8.3 Os produtos dos serviços serão entregues nos repositórios, canais e formatos estabelecidos pela CAIXA.
- 8.4 A CONTRATADA deverá se conectar à rede CAIXA para gravação dos artefatos finalizados, por meio de conexão dedicada, conforme previsto no item
- 8.5 **Infraestrutura necessária à Contratada**
- 8.5.1 Caso a conexão dedicada não esteja disponível, a entrega dos artefatos deverá ser realizada por meio digital, no formato e prazos previamente acordados com a CAIXA.
- 8.6 **Recebimento e Aceite dos Serviços do GRUPO 1 e 3**
- 8.6.1 Será considerado Recebido e Aceito o serviço de novo desenvolvimento, manutenção ou documentação de sistemas e Consultoria em Análise de Negócio/Inovação Tecnológica que estiver de acordo com as especificações e critérios estabelecidos na OS, neste Termo de Referência, nos Guias e PPDS-CAIXA.
- 8.6.2 Os serviços entregues com qualidade abaixo da esperada e além do prazo previsto sofrerão redução do valor remuneratório, de acordo com os fatores estabelecidos para qualidade dos serviços.
- 8.6.3 Os serviços entregues sem a demonstração prévia de funcionamento à CAIXA, caso esta demonstração tenha sido solicitada no momento da contratação inicial, poderão ser devolvidos à CONTRATADA.
- 8.6.4 Não caberá devolução do serviço para os casos em que a CAIXA não comparecer à demonstração previamente agendada pela Contratada.
- 8.7 **Termos de Recebimento (TR) – GRUPO 1 e 3**
- 8.7.1.1 Os produtos entregues pela CONTRATADA, durante o processo de desenvolvimento, serão avaliados e os defeitos encontrados serão registrados e somados para a emissão do respectivo Termo Recebimento.
- 8.7.1.2 O **Termo de Recebimento (TR)** será emitido quando o serviço for recebido integralmente dentro dos padrões estabelecidos pela CAIXA para os artefatos e códigos, estando este último condicionado a realização completa dos testes definidos e/ou aprovados pela contratante, devendo os executáveis atenderem integralmente aos critérios e padrões de qualidade e sem erros.

- 8.7.1.2.1 Não será emitido o TR enquanto perdurarem quaisquer erros relativos a entrega, ocasião em que haverá o retorno da entrega para acerto pela CONTRATADA.
- 8.7.1.2.2 É condição essencial para registro da data efetiva de entrega a constatação da ausência de erros.
- 8.7.1.3 A reiteração de devoluções de serviços sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e no CONTRATO.
- 8.7.1.4 A emissão do TR autoriza o pagamento à CONTRATADA de 70% (setenta por cento) do valor da respectiva ENTREGA, ficando o restante retido para pagamento quando da emissão do Termo de Aceite (TA).
- 8.7.1.5 O tamanho do serviço contido no TR poderá ser ajustado após a sua emissão, em virtude de processo de divergência de contagem ou recontagens, efetuando-se os ajustes financeiros que se fizerem necessários.

## **8.8 Termos de Aceite (TA) – GRUPO 1 e 3**

- 8.8.1 O **Termo de Aceite (TA)** é o instrumento utilizado pela CAIXA para aceite dos serviços executados, cuja emissão autoriza o pagamento do remanescente de 30% (trinta por cento) dos serviços de uma OS.
- 8.8.2 A emissão do TA está vinculada ao recebimento e aprovação de todas as ENTREGAS da OS e ocorrida a transferência de conhecimento e tecnologia, quando esta for necessária para o entendimento da solução entregue.
  - 8.8.2.1.1 A emissão do TA do GRUPO 1 está **CONDICIONADA** a **REALIZAÇÃO COMPLETA DOS TESTES** definidos e/ou aprovados pela contratante, desde que os **EXECUTÁVEIS** atendam integralmente aos critérios e padrões de qualidade e absolutamente sem erros.
  - 8.8.2.1.2 Os testes da CONTRATADA para aceite dos serviços deverão ser executados no ambiente de teste do processo de desenvolvimento (DES, TQS ou HMP), conforme definido pela CAIXA.
  - 8.8.2.2 O montante do TA considerará a aplicação dos redutores nos respectivos TR, caso tenham sido aplicados redutores em função da ocorrência de erros e/ou atrasos nas ENTREGAS efetuadas pela CONTRATADA.
  - 8.8.2.3 O tamanho funcional do serviço contido no TA, poderá ser ajustado após a sua emissão, em virtude de processo de divergência de contagem ou recontagens, efetuando-se os ajustes financeiros que se fizerem necessários.

## **8.9 Prazos de emissão do TR e TA – GRUPO 1 e 3**

- 8.9.1 A CAIXA terá até 25% (vinte e cinco por cento) do prazo utilizado para execução do serviço, a contar da data da ENTREGA, para realizar a sua validação e emissão do TR.
- 8.9.2 A CAIXA terá até 25% (vinte e cinco por cento) do prazo de execução total da OS, a contar da emissão do último TR, para a verificação da OS e emissão do TA.

8.9.3 Caso o prazo de 25% (vinte e cinco por cento) para emissão do TR ou TA seja inferior a 5 (cinco) dias úteis, será considerado este prazo mínimo para a verificação e emissão do respectivo termo.

## 8.10 Índice de Qualidade de Serviço

### 8.10.1 Índice de Ponto de Defeito (PD) – GRUPO 1

8.10.1.1 O Índice de Ponto de Defeito (PD) corresponde a apuração de ocorrências de erros **sobre uma versão de software entregue (executável do GRUPO 1)** em conformidade ao definido no processo de desenvolvimento CAIXA.

8.10.1.2 O Índice de Pontos de Defeito (PD) incidirá em entregas executáveis dos serviços do GRUPO 1, considerando a seguinte fórmula:

$$\text{Pontos de Defeito (PD)} = \frac{\text{Quantidade de ocorrências de erro}}{\text{PF} + \text{PS}}$$

8.10.1.2.1 Para efeito de cálculo de PD será considerado o tamanho de um serviço em Pontos de Função adicionado aos Pontos SNAP da entrega, sendo estes últimos ajustados pelos fatores de conversão definidos no Guia de Orientação de Métricas da CAIXA.

8.10.1.2.2 Para fins de aplicação de FRE será considerado como critério o índice de Pontos de Defeitos (PD) de 0,2 (dois décimos) para uma **entrega individual** e será contabilizado no ato da emissão dos Termos.

8.10.1.2.3 O índice de defeitos para o conjunto de demandas de um período de faturamento será de 0,1 (um décimo) Pontos de Defeitos (PD) e será contabilizado conforme previsto no Indicador de Qualidade de Produto (IQP).

### 8.10.2 Índice de Defeitos de Artefatos e Documentos – GRUPO 1

8.10.2.1 Para fins de aplicação de FRE será considerado como critério o índice de defeitos de artefatos/documentos de 0,2 (dois décimos), ou seja, 20 (vinte) erros para cada 100 pontos de função/pontos SNAP ajustados.

8.10.2.2 Ao **resultado** dos índices apurados aplicar-se-á a seguinte regra de arredondamento:

8.10.2.2.1 Se o número constante na terceira casa decimal for superior ou igual a 5, o algarismo da segunda casa **decimal** será acrescido de 1, caso contrário, o valor da segunda casa decimal permanece inalterado.

### 8.10.3 Verificação dos prazos de entrega – GRUPO 1

8.10.3.1 O cumprimento dos prazos previstos será avaliado por meio do Fator Redutor por Atraso (FRA) conforme critérios estabelecidos neste ANEXO.

### 8.10.4 Recebimento e Aceite dos Serviços do GRUPO 2

8.10.4.1 Será considerado RECEBIDO e/ou ACEITO o serviço que estiver de acordo com as especificações e critérios estabelecidos na OS, nos Anexos do CONTRATO, nos Guias e nas Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas da CAIXA.

**8.10.5 Termo de Recebimento (TR) - GRUPO 2**

b)

8.10.5.1 O Termo de Recebimento (TR) é o instrumento utilizado pela CAIXA para atestar o recebimento e autorizar o pagamento das entregas previstas na Ordem de Serviço mensal, conforme procedimentos de solicitação de serviços previstos no item **Ordem de Serviço de Sustentação** deste ANEXO.

8.10.5.2 A emissão do TR autoriza o pagamento à CONTRATADA de 70% (setenta por cento) do valor da respectiva OS mensal, ficando o restante retido para pagamento quando da emissão do Termo de Aceite (TA).

8.10.5.3 O TR mensal será composto de todas as solicitações de serviços de sustentação que tenham data de entrega prevista para o respectivo período de faturamento, compreendido entre os dias 21 do mês anterior e 20 do mês corrente.

8.10.5.4 Todas entregas previstas e efetivadas serão validadas individualmente pela CAIXA, conforme critérios estabelecidos.

8.10.5.5 Caso o prazo dado à CAIXA para validação da entrega ultrapasse o período de faturamento corrente, esta entrega somente será considerada na aplicação do Fator Redutor por Atraso (FRA), Fator de Nível de Serviço (FNS) e Fator de Nível de Produtividade (FNP) no faturamento subsequente.

8.10.5.6 As entregas previstas para o período e não efetivadas serão consideradas na aplicação do Fator Redutor por Atraso (FRA), do Fator de Nível de Serviço (FNS) e e Fator de Nível de Produtividade (FNP) daquele mês, bem como impedirão a emissão do Termo de Aceite (TA) até que todas entregas previstas sejam efetivadas.

8.10.5.7 As entregas rejeitadas pela CAIXA serão consideradas para efeito de aplicação do Fator Redutor por Atraso (FRA), do Fator de Nível de Serviço (FNS) e do Fator de Nível de Produtividade (FNP) do período em que ocorrer a rejeição e também impedirão a emissão do Termo de Aceite (TA) até a sua reapresentação e validação definitiva.

8.10.5.8 Eventuais atrasos ocorridos com a rejeição da entrega serão contados da data de entrega prevista inicialmente, até a validação e recebimento definitivo por parte da CAIXA.

**8.10.6 Termo de Aceite (TA) – GRUPO 2**

8.10.6.1 O Termo de Aceite (TA) é o instrumento utilizado pela CAIXA para aceite dos serviços executados, cuja emissão autoriza o pagamento à CONTRATADA do saldo remanescente de 30% (trinta por cento) do valor da OS mensal, considerados os redutores aplicados na emissão do TR mensal.

8.10.6.2 A emissão do TA está condicionada ao **recebimento de todas as entregas previstas para o período**, não existindo prazo fixado para a sua emissão.

8.10.6.3 O faturamento do TA somente ocorrerá quando todas as Centralizadoras de Desenvolvimento atendidas emitirem os seus respectivos Termos de Aceite.

**8.10.7 Prazos de Verificação da Entrega – GRUPO 2**

8.10.7.1 A CAIXA terá até 25% (vinte e cinco por cento) do prazo utilizado para execução do serviço, a contar da data da entrega, para realizar a verificação e receber ou rejeitar o serviço entregue.

8.10.7.2 Caso o prazo de 25% (vinte e cinco por cento) para a verificação seja inferior a 5 (cinco) dias úteis, será considerado este prazo para que a CAIXA efetive o recebimento.

#### 8.10.8 **Verificação dos Serviços Entregues - GRUPO 2**

8.10.8.1 A verificação da conformidade do serviço executado pela CONTRATADA será avaliada e classificada pela CAIXA a cada entrega efetivada, considerando os seguintes critérios:

a) **TR – Termo de Recebimento:** quando o serviço for recebido integralmente dentro dos padrões estabelecidos pela CAIXA para os artefatos e códigos, estando este último condicionado a realização completa dos testes definidos e/ou aprovados pela contratante, devendo os executáveis atenderem integralmente aos critérios e padrões de qualidade e absolutamente sem erros;

b) **TRR – Termo de Rejeição para Acerto:** quando identificado qualquer defeito em produto entregue, ou a entrega estiver incompleta ou não aderente aos padrões estabelecidos pela CAIXA.

8.10.8.2 A existência de uma entrega em aberto, seja ela decorrente de acionamento primário ou de rejeição, dentro do período de faturamento, implicará na retenção do TA até a sua entrega ou regularização.

8.10.8.3 O serviço rejeitado não sofrerá a aplicação do Fator Redutor por Erro (FRE), visto que não há medição de tamanho individualizada das entregas de serviços de sustentação.

#### 8.10.9 **Verificação dos prazos de entrega - GRUPO 2**

8.10.9.1 O cumprimento dos prazos de entrega previstos para a OS mensal será avaliado por meio do Fator Redutor por Atraso (FRA), considerando os critérios estabelecidos no item **Prazos de Início de Atendimento e Execução de Serviços e Avaliação do Prazo – Fator Redutor por Atraso (FRA) – GRUPO 1, 2 e 3** deste ANEXO.

#### 8.11 **Fatores de Avaliação das Entregas**

##### 8.11.1 **Avaliação da Qualidade - Fator Redutor por Erro (FRE) – GRUPO 1 e 3**

8.11.1.1 O Fator Redutor por Erro (FRE) será aplicado sobre o valor de cada entrega, nas seguintes condições:

Tabela Fator Redutor por Erro (FRE)

Redução	Incidência
0,05%	Será calculada sobre a quantidade de erros em artefatos/documentos registrados durante o processo de desenvolvimento até o índice de ponto de defeitos (PD) de 0,2.

0,10%	Será calculada sobre a quantidade de erros em artefatos/documentos registrados durante o processo de desenvolvimento acima até o índice de ponto de defeitos de 0,2.
0,10%	Será calculada sobre a quantidade de erros em versão de software entregue (executável do GRUPO 1) registrados durante o processo de desenvolvimento até o índice de ponto de defeitos de 0,2.
0,30%	Será calculada sobre a quantidade de erros em versão de software entregue (executável do GRUPO 1) registrados durante o processo de desenvolvimento acima do índice de ponto de defeitos de 0,2.

8.11.1.2 O estabelecimento do limite de defeitos não exime a CONTRATADA da obrigação de correção dos erros identificados, independentemente da quantidade.

8.11.1.3 Concluídos os ajustes por parte da CONTRATADA, a CAIXA emitirá o **TR – Termo de Recebimento**, aplicando cumulativamente os redutores pelos erros artefatos/documentos e executáveis identificados.

O faturamento do serviço entregue pela CONTRATADA somente estará autorizado com a emissão do TR decorrente de aceitação por avaliação da CAIXA.

#### 8.11.2 Avaliação do Prazo – Fator Redutor por Atraso (FRA) – GRUPO 1, 2 e 3

8.11.2.1 O cumprimento dos prazos previstos para uma entrega será avaliado por meio do Fator Redutor por Atraso (FRA), considerando os seguintes critérios para os serviços do GRUPO 1 e 3:

8.11.2.2 Os serviços entregues com atraso serão remunerados com a aplicação do Fator Redutor por Atraso (FRA) calculados sobre o valor da entrega, conforme tabela abaixo:

% Redução	Incidência
0,2%	Por dia de atraso, até o 30º dia corrido.
0,4%	Por dia de atraso, acima de 30 dias corridos.

Tabela Fator Redutor por Atraso (FRA) por Entrega

8.11.2.3 O Fator Redutor por Atraso (FRA) não poderá ultrapassar o percentual de 100% (cem por cento) do valor da entrega, sem prejuízo da aplicação de multa compensatória em face de eventuais prejuízos causados para a CAIXA.

8.11.2.4 No cálculo dos dias de atraso deverão ser descontados os dias corridos utilizados eventualmente pela CAIXA para a solução de pendências, exceto para OS Emergencial por estarem estas vinculadas e condicionadas ao cumprimento do prazo definido.

8.11.2.5 O cumprimento dos prazos previstos para os serviços do GRUPO 2 será avaliado por meio do Fator Redutor por Atraso (FRA), considerando os seguintes critérios:

8.11.2.5.1 O Fator Redutor por Atraso (FRA) será calculado sobre o atraso médio dos serviços que compõem a OS mensal, conforme tabela abaixo:



% Redução	Incidência
0,2%	Por hora de atraso médio, até a 24ª hora corrida.
0,4%	Por hora de atraso médio, acima de 24 horas corridas.

Tabela Fator Redutor por Atraso (FRA) por OS Mensal

8.11.2.5.2 O Atraso Médio (AM) dos serviços da OS mensal será calculado da seguinte forma:

$$\text{AM} = \frac{\text{Soma de horas de Atraso das Entregas Validadas no Período}}{\text{Quantidade de Entregas Validadas no Período}}$$

Demandas da OS Mensal	Horas de Atraso
A	30
B	0
C	3
D	1
E	0
F	0
Somatório horas de atraso das entregas no período	34
Qtde. de entregas validadas no período	6
<b>Atraso Médio (AM)</b>	<b>5,67</b>

Tabela Exemplo Atraso Médio (AM) dos serviços da OS

Valor da Redução	
Valor da OS Mensal	R\$ 100.000,00
<b>Fator Redutor por Atraso (FRA)</b>	<b>0,2</b>
Cálculo do FRA (AM = 5,67 X FRA = 0,2)	0,011333
<b>Valor do Desconto (VD)</b>	<b>R\$ 1.133,33</b>
<b>Valor OS Mensal aplicado o FRA</b>	<b>R\$ 98.866,67</b>

Tabela Exemplo Valor de Redução

8.11.2.5.2.1 No cálculo do Atraso Médio (AM) deverão ser descontados os dias corridos utilizados eventualmente pela CAIXA para a solução de pendências.

8.11.2.5.2.2 O Fator Redutor por Atraso (FRA) incidirá sobre o valor total da OS mensal, com sua aplicação sobre o Termo de Recebimento (TR) do período, não podendo ultrapassar o percentual de 100% (cem por cento) do valor da OS, sem prejuízo da aplicação de multa compensatória em face de eventuais prejuízos causados para a CAIXA.

8.11.2.5.2.3 As entregas previstas para o período e não efetivadas, comporão a fórmula de cálculo do Atraso Médio do período de sua efetiva entrega e validação.

8.11.2.5.2.4 As entregas efetivadas e não aceitas pela CAIXA até o último dia do período, somente comporão a fórmula de cálculo do Atraso Médio do período de seu efetivo recebimento.

8.11.3 A soma dos redutores FRA e FRE não podem ultrapassar o percentual de 100% (cem por cento) do valor do serviço ao qual se refere.

## 8.12 Cálculo de remuneração adicional por produtividade

8.12.1 A remuneração em forma de bonificação para a CONTRATADA, será realizada de acordo com a produtividade além da esperada em PFL média pelo indicador IQPFE (item 12.5.4.8), além da resolução de defeitos por meio do indicador IQD (item 12.5.4.7).

8.12.2 Para que uma entrega seja considerada além da esperada, a CONTRATADA deve reduzir o Índice de Quantidade de Defeitos (IQD) e aumentar o Índice de Quantidade de Pontos de Função Entregue (IQPFE).

### 8.12.3 MÉTODO DE MEDIÇÃO:

Para o cálculo da bonificação aplica-se a tabela a seguir:

BPF: Bonificação sobre Pontos de Função		
IQPFE	IQD	
	IQD $\geq 1$	IQD $< 1$
Abaixo de 1,10	0%	0%
1,10 a 1,19	5%	10%
1,20 a 1,29	9%	12%
1,30 a 1,39	12%	16%
1,40 a 1,49	15%	20%
1,50 ou acima	20%	27%

Fórmula a ser aplicada:  $BT = (VPF \times PPF) \times BPF$

Em que:

BT = BONIFICAÇÃO TOTAL

VPF = VALOR DO PONTO DE FUNÇÃO CONTRATADO

PPF = PRODUÇÃO DE PONTOS DE FUNÇÃO MENSAL

BPF = BONIFICAÇÃO SOBRE PONTO DE FUNÇÃO

### Exemplificação do cálculo

O cálculo da Bonificação Total (BT) será calculado da seguinte forma:

- Meta de Entrega de Pontos de Função (MEPF): 350 PF
- Meta de Estoque de Defeito para o ciclo de apuração (MEDef): 90 registros
- Produção de Pontos de Função apurado no período no mês: 465 PF
- Estoque de Defeitos (ED): 115 registros
- Valor unitário do Ponto de Função (VPF): 1.404,71

- Calcula-se os Índices de Quantidade de Defeitos (IQD) e Quantidade de Pontos de Função Entregues (IQPFE):

$$IQPFE = \frac{PPF}{MEPF} = \frac{465}{350} = 1,33$$

$$IQD = \frac{ED}{MEDef} = \frac{115}{90} = 1,28$$

- Utiliza-se a tabela Bonificação sobre Ponto de Função (BPF) para referência de faixa, conforme os IQP e IQPFE:

BPF: Bonificação sobre Ponto de Função		
IQPFE	IQD	
	IQD >= 1	IQD < 1
Abaixo de 1,10	0%	0%
1,10 a 1,19	5%	10%
1,20 a 1,29	9%	12%
1,30 a 1,39	12%	16%
1,40 a 1,49	15%	20%
1,50 ou acima	20%	27%

$$BT = (VPF \times PPF) \times BPF$$

$$BT = (1.404,71 \times 465) \times 0,12$$

$$BT = 78.382,82$$

No entanto, para apuração de resultado no mês, é importante observar que haveria um decréscimo referente ao deflator do IQD calculado no exemplo acima: IQD = 1,33.

Dessa forma, segue conforme quadro abaixo:

$$IQD = \frac{ED}{BslD} = \frac{115}{90} = 1,28$$

Fator de Nível de Serviços para o IQD	
IQD	Redutor
abaixo de 1,05	0,00 (sem deflator)
1,05 a 1,09	0,02 (2%)
1,10 a 1,14	0,05 (5%)
1,15 ou acima	0,07 (7%)

O Fator de Nível de Serviços para o IQD é aplicável sobre o montante apurado da sustentação do mês corrente.

## 9 HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

- 9.1 São responsabilidades da CONTRATADA as atividades de apoio, acompanhamento, suporte e atendimento às ocorrências de erro durante a homologação dos serviços, sem qualquer custo adicional.
- 9.2 O processo de homologação consiste na elaboração de planejamento e execução de testes, que têm por objetivo a homologação do aplicativo alvo, por meio da validação operacional dos resultados, avaliando se a solução atende às necessidades e características funcionais e não funcionais requeridas, antes da utilização no ambiente de produção.
- 9.3 A CONTRATADA deverá elaborar o planejamento de testes, conforme preconiza a disciplina prevista na metodologia, de forma automatizada, acompanhar a validação operacional, realizar a validação de resultados e acompanhar a homologação do gestor de negócio da CAIXA, considerando as características dos ambientes de testes/validação/homologação disponibilizados pela CAIXA e da aplicação alvo, de modo que o sistema novo ou a manutenção realizada atendam à qualidade e às

especificações dos serviços, independente da ocorrência ou não da emissão de TR e TA do serviço contratado.

- 9.4 Quando o serviço contratado for por pacote de trabalho, as atividades de montagem da versão e seus respectivos testes são atividades inerentes a um atendimento e deverão ser realizados pela CONTRATADA tempestivamente e sem custo adicional à CAIXA, pois visam dar garantia de qualidade dos serviços.

## 10 FORMA DE REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 10.1 Método de Contagem e Custo por Categoria de Serviço

- 10.1.1 A remuneração dos serviços será calculada tomando-se por base os tipos de contagens e percentuais de custo previstos para cada tipo de serviço, conforme abaixo:

Tipo de Serviço	Tipo de Contagem: Ponto de Função		Tipo de Contagem: Ponto SNAP	
	Estimada	Detalhada	Estimada	Detalhada
GRUPO 1 - DESENV. NOVOS SISTEMAS	SIM, na fase de levantamento o inicial dos requisitos.	SIM, a partir da conclusão do detalhamento dos requisitos	SIM, na fase de levantamento inicial dos requisitos.	SIM, a partir da conclusão do detalhamento dos requisitos
GRUPO 1 - MANUTENÇÃO EVOLUTIVA	SIM, na fase de levantamento o inicial dos requisitos.	SIM, a partir da conclusão do detalhamento dos requisitos	SIM, na fase de levantamento inicial dos requisitos.	SIM, a partir da conclusão do detalhamento dos requisitos
GRUPO 1 – MODERNIZAÇÃO DE SISTEMA	SIM, na fase de levantamento o inicial dos requisitos.	SIM, a partir da conclusão do detalhamento dos requisitos	SIM, na fase de levantamento inicial dos requisitos.	SIM, a partir da conclusão do detalhamento dos requisitos
GRUPO 1 - MANUTENÇÃO PERFECTIVA, ADAPTATIVA e MELHORIA DE CÓDIGO	SIM, se houver insumos	SIM, para o tamanho do serviço.	Não se aplica.	Não se aplica
GRUPO 1 - DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS	SIM, se houver insumos	SIM, a partir dos requisitos detalhados.	Não se aplica	Não se aplica
GRUPO 2 - SUSTENTAÇÃO	Não se aplica.	Não se aplica.	Não se aplica.	Não se aplica.
GRUPO 3 – Consultoria em Análise de Negócio/Inovação Tecnológica/ Serviços Especializados	Não se aplica.	Não se aplica.	Não se aplica.	Não se aplica.

Tabela Método de Contagem

- 10.1.2 A CAIXA poderá alterar as condições de aplicação do método de contagem, segundo suas diretrizes metodológicas, formalizando a ocorrência à CONTRATADA por meio de atualização da versão do Guia de Orientação de Métricas.

O serviço contratado como EMERGENCIAL e com solicitação de compressão de prazo (prazo expresso), se atendidos no prazo definido pela CAIXA, serão remunerados com o acréscimo percentual dos custos derivados, conforme item **5.4.3 – Prazo Expresso e Esforço Adicional emergencial – GRUPO 1** deste ANEXO.

- 10.1.2.1 Na emissão dos termos de recebimento e aceite dos serviços contratados com o Prazo Expresso deverão ser aplicados os fatores de ajuste dos serviços previsto no item 5.4.2 na Tabela de Compressão de Prazo e Custos Derivados e posteriormente aplicado o “Acréscimo de Custo” da Tabela acima citada, de acordo com a faixa de prazo contratada.
- 10.1.2.2 O não cumprimento do prazo solicitado pela CAIXA acarretará o pagamento da demanda sem o acréscimo dos custos derivados, a aplicação do fator redutor por atraso e o consequente impacto do atraso nos indicadores do ANMS.
- 10.1.3 A critério da CAIXA poderá ser dispensada a contagem estimada para os serviços de manutenção evolutiva ou ser utilizada a *baseline* da aplicação para derivar o tamanho funcional do escopo do serviço, não dispensada a contagem detalhada final.

## 10.2 **Forma de Remuneração dos Serviços do GRUPO 1**

- 10.2.1 Os serviços do GRUPO 1 serão remunerados sob demanda, de acordo com o esforço aprovado pela CAIXA, contratado e entregue no TR, após o recebimento e validação da entrega efetivada, cujo montante considerará o tamanho funcional desta entrega.
- 10.2.2 A qualidade e a tempestividade dos serviços do GRUPO 1 serão avaliadas a cada entrega ou pacote de trabalho realizados, quando da emissão dos respectivos Termos de Recebimento e Aceite.
- 10.2.3 As inconformidades identificadas na validação das entregas e pacotes implicarão na redução dos valores remuneratórios devidos à CONTRATADA, por meio da aplicação do **Fator Redutor por Atraso (FRA)** e do **Fator Redutor por Erro (FRE)** aplicáveis segundo os critérios de recebimento e aceite previstos deste Termo.
- 10.2.4 O desempenho geral da CONTRATADA em relação aos serviços do GRUPO 1 será verificado por meio da apuração do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço previstos neste ANEXO.
- 10.2.5 O não atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos pela CAIXA implicará na redução dos valores remuneratórios do GRUPO 1, com a aplicação do Fator de Nível de Serviço (FNS), que consiste no somatório dos REDUTORES previstos para este Grupo de Serviços, calculados sobre os valores a serem faturados no mês.
- 10.2.6 A reincidência injustificada do não atendimento do Acordo de Níveis Mínimos de Serviço exigidos pela CAIXA poderá implicar na aplicação das sanções previstas contratualmente.
- 10.2.7 O valor para pagamento dos serviços do GRUPO 1 terá sempre como base a última contagem em pontos de função/SNAP, seja para pagamentos de entregas intermediárias ou final de uma OS.

10.2.8 O Valor Orçado da Entrega (VOE) de serviços do GRUPO 1 será apurado por meio da aplicação da seguinte fórmula:

c)

$$VOE = \sum [Qtde\ PF * (Vlr\ PF * Fator\ de\ Ajuste\ do\ Serviço\ PF)] + \sum [Qtde\ PS * (Vlr\ PF * Fator\ de\ Ajuste\ do\ Serviço\ PS)]$$

Onde:

**VOE:** Valor Orçado da Entrega.

**Qtde PF:** Quantidade de Pontos de Função relacionados à entrega efetuada pela CONTRATADA, conforme quantitativo estabelecido na OS, considerando as Funcionalidades/Disciplinas que compõem o Serviço Contratado, observada a Tabela FATORES DE AJUSTE PARA PONTOS DE FUNÇÃO, PONTOS SNAP.

**Vlr PF:** Valor atualizado do preço do ponto de função contratado.

**Qtde PS:** Quantidade de Pontos SNAP relacionados à entrega ajustados pelos fatores de conversão definidos no Guia de Orientação de Métricas da CAIXA.

**Fator de Ajuste do Serviço PF/PS:** Fator para ajuste financeiro em função do Tipo de Serviço Contratado, conforme Tabela FATORES DE AJUSTE PARA PONTOS DE FUNÇÃO, PONTOS SNAP abaixo para Pontos de Função (PF) e Pontos SNAP (PS).

Tabela Fatores de Ajuste para Pontos de Função, Pontos SNAP

Tipo de Serviço Contratado	Item	Métrica	Requerimentos Funcionais / Não-Funcionais / Disciplinas / Produtos Análise de Negócio	Fator de Ajuste do Serviço
<b>Desenvolvimento de Novas soluções de TI e Manutenções Evolutivas</b>	1	PF/PS Convertido	Inclusão	<b>1</b>
	2	PF/PS Convertido	Alteração	<b>0,5</b>
	3	PF/PS Convertido	Exclusão	<b>0,25</b>
<b>Perfectivas e Adaptativas</b>	1	PF	Afetados Diretamente	<b>0,5</b>
<b>Modernização de Sistema</b>	1	PF/PS Convertido	Inclusão	<b>1</b>
	2	PF/PS Convertido	Edição	<b>1</b>
<b>Documentação de Soluções de TI Legadas</b>	1	PF	Modelagem de Negócio	<b>0,05</b>
	2	PF	Requisitos	<b>0,14</b>
	3	PF	Análise e Design	<b>0,04</b>
	4	PF	Teste	<b>0,06</b>
	5	PF	Implantação	<b>0,02</b>
<b>Componente reutilizável em mais de um sistema</b>	1	PF	Inclusão	<b>1,40</b>
	2	PF	Alteração	<b>0,70</b>
	3	PF	Exclusão	<b>0,35</b>
<b>Serviço SOA reutilizável</b>	1	PF	Inclusão	<b>1,60</b>
	2	PF	Alteração	<b>0,80</b>
	3	PF	Exclusão	<b>0,40</b>

10.2.9 O pagamento de cada serviço será efetivado por meio da emissão do Termo de Recebimento (TR) e do Termo de Aceite (TA), conforme critérios de recebimento e aceite dos serviços estabelecidos neste ANEXO.

10.2.10 Para cada entrega recebida pela CAIXA será emitido o Termo de Recebimento (TR), documento este que autoriza o faturamento do valor correspondente a 70% (setenta por cento) do valor respectiva da entrega.

- 10.2.11 O cumprimento dos prazos de atendimento e de execução pela CONTRATADA será avaliado quando da emissão do TR, por meio da aplicação do Fator Redutor por Atraso (FRA).
- 10.2.12 A qualidade dos serviços entregues pela CONTRATADA será avaliada também na emissão do TR, por meio da aplicação do Fator Redutor por Erro (FRE).
- 10.2.13 O valor de cada TR do GRUPO 1 será composto pelo Valor Orçado da Entrega (VOE), decrescido dos descontos (VD) pela aplicação do Fator Redutor por Atraso (FRA) e do Fator Redutor por Erro (FRE), quando cabíveis, multiplicado por 0,7 (sete décimos), conforme fórmula a seguir:

$$TR = (VOE - VD) * 0,7$$

- 10.2.14 O Termo de Aceite (TA) será emitido somente após o recebimento da última entrega prevista para a OS, efetuada a verificação dos serviços e realizada a transferência de conhecimento e tecnologia, cujo documento autoriza o faturamento do valor remanescente de 30% (trinta por cento) do valor total da OS.
- 10.2.15 O valor de cada TA do GRUPO 1 será composto pelo Valor Total Orçado da OS/Entrega (VTO), decrescido dos descontos (VD) pela aplicação do Fator Redutor por Atraso (FRA) e do Fator Redutor por Erro (FRE), quando cabíveis, multiplicado por 0,3 (três décimos), conforme a seguinte fórmula:

$$TA = (VTO - VD) * 0,3$$

- 10.2.16 O faturamento mensal dos serviços será efetuado pelo somatório de Termos de Recebimento e Aceite emitidos no período do dia 21 do mês anterior e 20 do mês em curso sobre o qual incidirão os descontos provenientes da aplicação do Fator de Nível de Serviço (FNS).
- 10.2.17 Nas Ordens de Serviço (OS) com previsão de parcelamento das entregas, os pagamentos das entregas intermediárias poderão ser efetuados com base em uma estimativa de tamanho em pontos de função/SNAP, sendo obrigatória a contagem detalhada para pagamento final.
- 10.2.18 Sempre que a contagem final representar o aumento ou diminuição do tamanho em relação à estimativa inicial, serão realizados os ajustes financeiros dos pagamentos efetuados anteriormente.
- 10.2.19 Não serão realizados ajustes financeiros nos pagamentos pretéritos, quando o aumento de tamanho da demanda decorrer de alteração de escopo, situação na qual será aplicada a regra estabelecida neste Termo.
- 10.2.20 **Fator de Ajuste Financeiro para Modernização de Sistemas**
- 10.2.20.1 Com o objetivo de incentivar a modernização dos sistemas da CONTRATANTE, as demandas que envolvem a construção de novos microserviços com a finalidade de reduzir a dependência do mainframe ou do Cobol Microfocus serão submetidas a um fator de ajuste financeiro sobre o valor unitário do Ponto de Função (PF).



- 10.2.20.2 Para essas demandas específicas, o valor do Ponto de Função será ajustado conforme a seguinte fórmula:

$$\text{Valor\_PF\_ajustado} = \text{Valor\_PF\_base} \times \text{FAM}$$

Onde:

**Valor\_PF\_ajustado:** valor final aplicado ao Ponto de Função para demandas de modernização

**Valor\_PF\_base:** valor unitário do Ponto de Função definido contratualmente

**FAM (Fator de Ajuste de Modernização):** coeficiente definido pela CONTRATANTE, aplicado para incentivar esse tipo de desenvolvimento

- 10.2.20.3 O FAM será determinado conforme o grau de impacto da modernização, conforme critérios estabelecidos pela CONTRATANTE.

- 10.2.20.4 Grau de complexidade:

- a) **Complexidade Baixa:** Desacoplamento parcial do Legado, onde a solução ainda mantém chamadas diretas ao Cobol Mainframe ou Cobol Micro Focus, mas há uma camada de API em Microserviços com eliminação da dependência de chamadas do Barramento (Broker).
- b) **Complexidade Alta:** Desacoplamento total do Legado, onde o serviço foi migrado para arquitetura moderna de microserviços sem dependência do Barramento (Broker), Cobol Mainframe ou Cobol Microfocus.

- 10.2.20.5 Valor do FAM:

Complexidade	FAM
Baixa	2,00
Alta	4,00

- 10.2.20.6 A CONTRATADA deverá documentar a justificativa técnica do enquadramento da demanda, detalhando o nível de desacoplamento do legado.

- 10.2.20.7 A CONTRATANTE será responsável por validar e aprovar a complexidade atribuída antes da aplicação do fator de ajuste.

- 10.2.20.8 A CONTRATANTE poderá revisar anualmente os critérios de categorização e os fatores de ajuste, conforme evolução tecnológica e estratégia de modernização.

### 10.3 Forma de Remuneração dos Serviços do GRUPO 2

- 10.3.1 Os serviços de **Sustentação - GRUPO 2** serão remunerados em 36 (trinta e seis) parcelas mensais, dividindo-se o valor proposto para cada subgrupo por 36 (trinta e seis).

- 10.3.1.1 O valor da **GRUPO 2 – Manter Sistemas de Suporte e Manter core** será obtido pela multiplicação do valor do PF Unitário Sustentado contido na Proposta Comercial pelo tamanho funcional das soluções de TI da Carteira (*Baseline de Produção*) contida na Proposta Comercial.

- 10.3.1.2 A CONTRATADA receberá os valores referente a **Sustentação** proporcionalmente à realização conforme assinatura do TERMO DE COMPROMISSO - CONCLUSÃO DA TRANSIÇÃO.
- 10.3.2 A remuneração dos serviços de **GRUPO 2 – Manter Sistemas de Suporte e Manter Core**, até que a transição de todos os sistemas seja concluída, será pelo tamanho funcional (Baseline de Produção) dos sistemas com transição concluída, considerando para cada um deles a proporcionalidade de dias em relação ao período de faturamento, compreendido entre os dias 21 do mês anterior a 20 do mês corrente.
- 10.3.3 A tempestividade da CONTRATADA em relação aos serviços do GRUPO 2 será avaliada quando da emissão do Termo de Recebimento (TR) mensal, onde será verificado o cumprimento dos prazos de atendimento e execução.
- 10.3.4 As inconformidades verificadas implicarão na redução dos valores remuneratórios, por meio da aplicação do Fator Redutor por Atraso (FRA).
- 10.3.5 O Desempenho Geral da CONTRATADA em relação aos serviços do GRUPO 2 será verificado por meio da apuração do atendimento ao Acordo de Níveis Mínimos de Serviço previstos no item 12.5 e subitens.
- 10.3.6 O não atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos pela CAIXA implicará na redução dos valores remuneratórios do GRUPO 2, por meio da aplicação do Fator de Nível de Serviço (FNS) e do Fator de Nível de Produtividade (FNP), que consiste no somatório dos REDUTORES previstos para este Grupo de Serviços, calculados sobre os valores a serem faturados no mês.
- 10.3.7 A reincidência injustificada do não atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos pela CAIXA poderá implicar na aplicação das sanções previstas contratualmente.
- 10.3.8 O Valor da Ordem de Serviço Mensal (VOS) do GRUPO 2 será apurado por subgrupo por meio da aplicação da seguinte fórmula:

- a) Para Subgrupo **Manter Sistemas de Suporte e Manter Core**:

$$\text{VOS}_{\text{Manter Sistemas de Suporte e Manter Core}} = \text{Baseline Produção} * \text{Valor PF Sustentado}$$

- b) Para Subgrupo **Suporte**:

$$\text{VOS}_{\text{Suporte}} = \text{Valor Global G2}_{\text{Suporte}} / \text{Vigência contratual}$$

Onde:

**VOS**: Valor Financeiro da OS Mensal para o **subgrupo** referenciado.

**Baseline Produção**: tamanho das soluções de TI em produção que compõem a carteira (soluções com Termo de Compromisso – Conclusão da Transição assinado), apurado semestralmente.

**Valor PF Sustentado**: valor unitário mensal para um ponto de função sustentado para o **subgrupo Manter Sistemas de Suporte e Manter Core**, conforme CONTRATO, incluindo o tamanho em Pontos de Função.

**Valor Global G2** Suporte: valor global definido para os serviços do **subgrupo** referenciado.

**Vigência contratual:** quantidade de meses de vigência contratual.

- 10.3.9 O valor do Termo de Recebimento (TR) do GRUPO 2 será composto pelo Valor da OS Mensal (VOS), do desconto (VD) em função da aplicação do Fator Redutor por Atraso (FRA), multiplicado por 0,7 (sete décimos), aplicando-se a fórmula abaixo:

$$TR = (VOS - VD) * 0,7$$

- 10.3.10 O valor do Termo de Aceite (TA) Mensal do Grupo 2 será composto pelo Valor da OS Mensal (VOS), decrescido do Valor do Desconto (VD) em função da aplicação do Fator Redutor por Atraso (FRA), multiplicado por 0,3 (três décimos), conforme fórmula abaixo:

$$TA = (VOS - VD) * 0,3$$

- 10.3.11 O Termo de Recebimento (TR) e Termo de Aceite (TA) emitidos para período do dia 21 do mês anterior e 20 do mês em curso, decrescido dos descontos advindos da aplicação do somatório dos Fatores de Nível de Serviço (FNS) e do Fator de Nível de Produtividade (FNP), comporá os custos de faturamento mensal.

#### 10.4 **Forma de Remuneração dos Serviços do GRUPO 3**

##### **Regra Geral**

- 10.4.1 A remuneração da equipe contratada (EC) está condicionada à alocação efetiva dos profissionais, o que ocorre após a geração de cadastro/matricula na CAIXA, precedida da comprovação dos requisitos exigidos para cada perfil, bem como do fornecimento da infraestrutura de hardware e software necessária ao pleno desenvolvimento das atividades pelo profissional.
- 10.4.2 Excepcionalmente, em momento anterior à geração à matrícula, mediante o devido ateste de execução de serviços pela CAIXA, a equipe poderá ser remunerada.
- 10.4.3 Não comporá o cálculo da equipe contratada o profissional que não demonstre, na execução dos serviços, desempenho, habilidade e competência requeridos para atender à CAIXA, implicando em desconto proporcional (DPEC) da remuneração, além de estar a **CONTRATADA** sujeita às sanções previstas em contrato.
- 10.4.4 A CAIXA também efetuará desconto proporcional (DPEC) na remuneração de uma equipe técnica quando verificada a ausência de membros da equipe, além de estar a **CONTRATADA** sujeita às sanções operacionais previstas em contrato.
- 10.4.5 No período de faturamento, eventuais ausências em uma equipe técnica contratada serão descontadas, considerando o valor mensal do profissional dividido pela quantidade de dias úteis do período de faturamento, multiplicando pela quantidade de dias úteis de ausência.
- 10.4.6 O desconto proporcional (DPEC) de uma equipe técnica contratada, a ser aplicado no período de faturamento mensal, será obtido, segundo a seguinte fórmula:

$$\text{DPEC} = (\text{VP}/\text{DU}) * \text{AU}$$

Onde:

<b>DPEC</b>	Desconto proporcional de uma equipe técnica contratada no período de faturamento mensal, para cada perfil
<b>VP</b>	Valor unitário mensal do perfil profissional
<b>DU</b>	Dias do período de faturamento mensal
<b>AU</b>	Soma das ausências de membros da equipe técnica contratada

- 10.4.7 A equipe técnica contratada poderá também ter acréscimo proporcional (AP), caso a equipe tenha atendido serviço extraordinário, por solicitação da CAIXA, em horários não comerciais, sábados, domingos e feriados, exceto para o Grupo 1 e 2 onde este serviço já está contemplado.
- 10.4.8 O acréscimo proporcional só será aplicável no atendimento a situações excepcionais ou emergenciais, por interesse da CAIXA e que não possam aguardar o término previsto de uma Sprint.
- 10.4.9 O acréscimo proporcional somente será remunerado quando houver prévia ciência e anuência da CAIXA, e posterior comprovação da carga horária e controle de frequência pelo preposto da CONTRATADA.
- 10.4.10 O acréscimo proporcional (AP) de uma equipe técnica contratada a ser calculado no faturamento mensal será obtido, segundo a seguinte fórmula:

$$\text{APEC} = (\text{VP}/\text{DU}) * \text{PE}$$

Onde:

<b>APEC</b>	Acréscimo proporcional de uma equipe técnica contratada no período de faturamento mensal, por prestação de serviço extraordinário.
<b>VP</b>	Valor unitário mensal de um profissional
<b>DU</b>	Dias úteis do período de faturamento mensal
<b>PE</b>	Soma de dias de trabalho extraordinário dos membros da equipe técnica contratada por ordem da CAIXA.

- 10.4.11 Para efeito de apuração do valor correspondente à remuneração das equipes contratadas, será considerado, como período de faturamento mensal, o período compreendido entre os dias 21 do mês anterior e o dia 20 do mês corrente.
- 10.4.12 Para efeito de apuração dos dias, tanto para o acréscimo proporcional (AP), como o desconto proporcional (DP), serão contabilizadas o somatório das horas extraordinárias ou de ausências realizadas pelos perfis no período.
- 10.4.13 **Cálculo da Remuneração.**
- 10.4.13.1 O pagamento mensal será apurado da seguinte forma:

$$\text{VFM} = \{\Sigma[(\text{EC} * \text{VP}) + (\text{APEC} - \text{DPEC})] * \text{FNS}\}$$

Onde:

<b>VFM</b>	Valor Financeiro de Pagamento Mensal
<b>EC</b>	Quantidade de profissionais que compõem uma equipe contratada no período de apuração, considerando os serviços, para cada perfil.
<b>VP</b>	Valor unitário mensal do(s) perfil(s) profissional(is).
<b>DPEC</b>	Desconto proporcional de uma equipe técnica contratada no período de faturamento mensal, para cada perfil.
<b>APEC</b>	Adicional proporcional (AP) de uma equipe técnica contratada no período de faturamento mensal do Grupo 3.
<b>FNS</b>	Fator de Nível de Serviço resultante da apuração dos indicadores referentes ao intervalo dos três últimos períodos de faturamento.

- 10.4.13.2 O pagamento mensal global deverá considerar a SOMA dos Valores Financeiros de pagamento Mensal (VFM) das equipes técnicas contratadas, apurado conforme fórmula do item anterior.
- 10.4.13.3 A Fatura Mensal a ser paga levará em conta os Valores Financeiros de Pagamentos Mensais – VFM, emitidos no período compreendido entre o dia 21 do mês anterior e 20 do mês em curso.
- 10.4.13.4 A Fatura Mensal (FM) será composta pelos somatórios dos VFM emitidos no período de faturamento, conforme fórmula:

$$FM = \Sigma VFM$$

Onde:

<b>FM</b>	Valor do Faturamento Mensal à CONTRATADA pela realização dos serviços
<b><math>\Sigma</math> VPM</b>	Somatório de VFM – Valor Financeiro de Pagamento Mensal, apurado para equipes técnicas contratadas, no corrente período de faturamento.

## 10.5 Da Composição dos Custos e Regras de Faturamento Mensal

- 10.5.1 O Custo Total a ser faturado mensalmente levará em conta os Termos de Recebimento (TR) e Termos de Aceite (TA) dos GRUPOS 1, 2 e 3, emitidos no período compreendido entre o dia 21 do mês anterior e 20 do mês em curso, considerando-se a seguinte composição para cálculo:
- 10.5.1.1 Custo Total (CT) será composto pelos somatórios dos TR e TA emitidos no período de faturamento, a remuneração prevista no item 8.12 do Anexo I-C, decrescido dos descontos advindos da aplicação do somatório dos Fatores de Nível de Serviço (FNS) e do Fator do Nível de Produtividade (FNP), previstos no Acordo de Níveis Mínimos de Serviços, conforme fórmula abaixo:

$$CT = ((\Sigma TR \text{ do G1}) + (\Sigma TA \text{ do G1}) - (\Sigma FNS \text{ do G1})) + ((\Sigma TR \text{ do G2}) + (\Sigma TA \text{ do G2}) - (\Sigma FNS \text{ do G2}) - FNP) + ((\Sigma TR \text{ do G3}) + (\Sigma TA \text{ do G3}) - (\Sigma FNS \text{ do G3})) + BT$$

Onde:

**CT** = Custo Total

**TR** = Termo de Recebimento  
**TA** = Termo de Aceite  
**G1** = Serviços do GRUPO 1  
**G2** = Serviços do GRUPO 2  
**G3** = Serviços do GRUPO 3  
**FNS** = Fator de Nível de Serviço  
**FNP** = Fator de Nível de Produtividade  
**BT** = Bonificação Total

## 11 Alteração do Portfólio de Soluções da Carteira

11.1 Os volumes históricos e referências dos acionamentos dos serviços de sustentação (GRUPO 2) estão apresentados a seguir:

11.1.1 Acionamentos realizados por ferramentas de monitoração em ambiente de produção:

Sigla	Local	Total de Acionamentos	Ano	Quantidade de acionamentos		
				Manutenção Corretivas	Pronto Atendimento	Serviço Técnico Especializado
SIACH	BR	938	2023-2024	67	853	18
SIATC	BR	1.083	2023-2024	140	906	37
SIEPA	BR	1.773	2023-2024	116	1.644	13
SIFDL	BR	726	2023-2024	73	629	24
SIPCS	BR	12.729	2023-2024	1.534	10.110	1.085

Tabela de tamanho e volume de serviços de produção.

11.1.2 Atendimentos realizados pela equipe de desenvolvimento (números contidos nos acionamentos por ferramentas de monitoração do ambiente de produção):

Sigla	Local	Total de Acionamentos	Ano	Quantidade de acionamentos		
				Manutenção Corretivas	Pronto Atendimento	Serviço Técnico Especializado
SIACH	BR	44	2023	17	21	6
		114	2024	50	52	12
SIATC	BR	155	2023	63	86	6
		207	2024	77	99	31
SIEPA	BR	195	2023	89	98	8
		55	2024	27	23	5
SIFDL	BR	40	2023	25	3	12
		83	2024	48	23	12
SIPCS	BR	1.612	2023	754	353	505
		1.736	2024	780	376	580

Tabela de tamanho e volume de serviços com intervenção da equipe de desenvolvimento.

## 11.1.3 Estoque de defeitos para o core da solução – SIPCS:

Sigla	Referência	Estoque de defeitos
SIPCS	abr/25	82

Tabela de volume de defeitos no estoque.

## 11.2 Os volumes históricos e referenciais das Baseline de Produção e de serviços estão a seguir apresentados:

Sigla	Local	Baseline de Produção	Ano	Detalhamento da Baseline de Serviços Contratados					
				PF Total	PF Incluído	PF Alterado		PF Excluído	
					Total	Total	Ajustado	Total	Ajustado
SIPCS	BR	13.051	2022-2024	7.777	1.099	13.340	6.670	30	8
SIACH	BR	551	2022-2024	155	34	242	121	0	0
SIATC	BR	643	2022-2024	263	99	328	164	0	0
SIEPA	BR	615	2022-2024	489	269	423	212	32	8
SIFDL	BR	1.071	2022-2024	78	14	112	56	31	8
Totais – Pontos de Função		15.931		8.761	1.515	14.445	7.223	93	23

Tabela de tamanho e volume de serviços

11.2.1 Na coluna de Baseline de Produção da **Tabela de tamanho e volume de serviços** é apresentado o tamanho funcional das soluções em produção.

11.2.2 O objetivo da Baseline de Produção é compor a visão do tamanho funcional global da solução ao longo do tempo, a partir da incorporação controlada das funcionalidades medidas em desenvolvimento/manutenção.

10

11.2.2.1 O Baseline de Produção trata do agrupamento das funcionalidades medidas de uma aplicação, preservando-se o conceito de unicidade, considerando as várias demandas de intervenção no sistema, mantida sob gestão da CAIXA, atualizada para cada evento em que o produto foi instalado/atualizado em ambiente de produção.

11

11.2.3 A Baseline de Serviços contido na **Tabela de tamanho e volumes de serviços** apresenta os números correspondentes às inclusões, alterações e exclusões de funcionalidades na solução em cada ano.

12

11.2.3.1 As colunas com o título **Ajustado** para PF Alterado e PF Excluído se refere ao esforço efetivo considerado para as funcionalidades de manutenção segundo os fatores de ajuste de 0,5 para funcionalidades alteradas e de 0,25 para as excluídas, sendo estes quantitativos os efetivamente considerados no esforço de execução dos serviços.

13

11.2.3.2 A Baseline de Serviço está associada aos serviços executados pelos desenvolvedores, agrupando as medições em todas as demandas de desenvolvimento/manutenção. Diferencia-se da Baseline de Produção por refletir todas as funcionalidades medidas nos serviços contratados e executados, quer de inclusão de nova funcionalidade, alteração de funcionalidade existente ou exclusão de funcionalidade, independente da instalação do produto em ambiente de produção.



- 11.3 A Baseline de Produção da carteira referenciada pela sustentação, no SUBGRUPO **Manter Sistemas de Suporte**, poderá ser alterada sob as seguintes condições:
- a) Inclusão ou exclusão de soluções na carteira **no mês da ocorrência**;
  - b) Inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades que compõe o tamanho funcional (Baseline de Produção) das soluções mantidas;
  - c) Implantação em produção das soluções apresentadas na **Tabela de tamanho e volumes de serviços** deste Anexo.
- 11.3.1 A inclusão na carteira de solução que já esteja em produção deverá ocorrer a partir da assinatura do TERMO DE COMPROMISSO - CONCLUSÃO DA TRANSIÇÃO de cada solução pela CONTRATADA, de acordo com o respectivo tamanho funcional da aplicação (Baseline de Produção).
- 11.3.2 A inclusão ou exclusão de solução na carteira resultará no aumento ou diminuição da remuneração mensal da sustentação, de acordo com tamanho funcional da aplicação (Baseline de Produção) das soluções acrescidas ou suprimidas, considerando o valor do PF Unitário Sustentado.
- 11.4 Os ajustes na remuneração da sustentação serão devidos a partir do período de faturamento que se der a publicação/implantação, inclusão da solução na carteira ou até o período de faturamento em que houver a comunicação de exclusão do sistema.
- 11.5 A remuneração da sustentação poderá ser ajustada também a cada 6 (seis) meses, a contar da assinatura do CONTRATO, em virtude da inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades realizado pela CONTRATADA, desde que altere a Baseline de Produção das soluções sustentadas.
- 12 ACORDO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS – ANMS**
- 12.1 Objetivos do ANMS**
- 12.1.1 O ANMS estabelece os mecanismos de avaliação desta contratação de TI, por meio da aplicação da gestão de níveis de serviços, atrelados ao alcance dos resultados esperados pela CAIXA, utilizando-se para ajuste dos pagamentos devidos à CONTRATADA.
- 12.2 Condições Gerais do ANMS**
- 12.2.1 A CAIXA verificará mensalmente o cumprimento pela CONTRATADA dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos, por meio da apuração dos indicadores previstos neste CONTRATO, elaborados com as informações de tempo e qualidade do serviço prestado, extraídas das Ordens de Serviço (OS).
- 12.2.2 A CONTRATADA reconhece que o não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos neste documento pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações da CAIXA.
- 12.2.3 A CONTRATADA deverá executar os serviços e entregar os produtos cumprindo os níveis mínimos de serviço estabelecidos para cada indicador, cuja inobservância resultará na aplicação do Fator de Nível de Serviço (FNS) e do Fator de Nível de

Produtividade (FNP), e consequente redução pecuniária dos valores faturados mensalmente, de acordo com os índices apurados para o período.

- 12.2.4 A apuração do Fator de Nível de Serviço (FNS) e do Fator de Nível de Produtividade (FNP) será feita por Contrato, ou seja, havendo serviço prestado a mais de uma Centralizadora, a apuração considerará todos os serviços a nível nacional com aplicação proporcional à fatura de cada unidade em que o serviço foi prestado.
- 12.2.5 A aplicação do Fator de Nível de Serviço (FNS) e do Fator de Nível de Produtividade (FNP) sobre os pagamentos dos serviços executados observará as regras de remuneração e pagamento, previstas no Termo de Referência.
- 12.2.6 As causas de ocorrências que venham a afetar negativamente os níveis de serviço estabelecidos deverão ser relatadas, registrando-se as ações de melhoria necessárias, que servirão de insumo para elaboração de um plano de melhoria pela CONTRATADA, o qual deverá ser submetido à CONTRATANTE para aprovação e acompanhamento.
- 12.2.7 A recorrência do não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente.

### 12.3 Revisão do ANMS

- 12.3.1 A critério da CAIXA, o presente acordo poderá ser revisto, com periodicidade mínima de 6 (seis) meses e formalizado por meio de aditamento ao CONTRATO.

### 12.4 Ajuste no Pagamento dos Serviços Executados

- 12.4.1 Pelo não cumprimento dos níveis de serviços definidos por atraso na prestação dos serviços, inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicadas os Fatores de Níveis de Serviços (FNS) e do Fator de Nível de Produtividade (FNP) sobre o pagamento do serviço executado, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.
- 12.4.2 Os ajustes de pagamento estão de acordo com o somatório de todos de todos os resultados alcançado no atendimento dos acionamentos e ocorrências na execução dos serviços dos GRUPO 1, GRUPO 2 e GRUPO 3, conforme descreve cada indicador a seguir.
- 12.4.3 Na contratação de demanda dos serviços do GRUPO 1 deverá conter a informação da respectiva medição, exceto em casos excepcionais aprovados pela CAIXA.

### 12.5 Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço

- 12.5.1 Os indicadores de níveis mínimos de serviço previstos para os serviços do GRUPO 1:

Serviço	Código	Nome	Objetivo	Fonte
GRUPO 1	IQP	INDICADOR de QUALIDADE de PRODUTO	Para o produto (código executável), testado mostrar o nível de qualidade.	Ferramenta de registro de ocorrências de teste

	<b>ITE</b>	INDICADOR de TEMPESTIVIDADE da ENTREGA	Para todas as entregas, mostrar o nível de cumprimento dos prazos acordados.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
	<b>IEE</b>	INDICADOR de ESTOQUE DE ENTREGA	Para todas as entregas, mostrar o nível de entregas em aberto, <b>com prazo acordado vencido.</b>	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
	<b>IQPFE</b>	INDICADOR DE QUANTIDADE DE PONTOS DE FUNÇÃO ENTREGUES	Para todas as entregas, mostrar a quantidade de PF produzidos	Ferramenta de gestão dos serviços contratados

Tabela Lista de Indicadores Mínimos de Serviço – GRUPO 1

12.5.2 Os indicadores de níveis de serviço previstos para os serviços do GRUPO 2 são:

Serviço	Código	Nome	Objetivo	Fonte
<b>GRUPO 2</b>	<b>ITE</b>	INDICADOR de TEMPESTIVIDADE da ENTREGA	Para todas as entregas, mostrar o nível de cumprimento dos prazos acordados.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
	<b>IEE</b>	INDICADOR de ESTOQUE DE ENTREGA	Para todas as entregas, mostrar o nível de entregas em aberto, com prazo acordado vencido.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
	<b>IQSA</b>	INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE AUTORIZAÇÕES	Mostrar o percentual de requisições de autorização tratadas corretamente pela Aplicação.	Painel de monitoração de Cartões
	<b>IDSW</b>	INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS WEB	Mostrar o percentual de disponibilidade das soluções WEB que suportam os processos de gestão de cartões de crédito (Administração, Backoffice, Fidelização, Segmentação)	Painel de monitoração de Cartões
	<b>IDSA</b>	INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO	Mostrar o percentual de disponibilidade das soluções de TI que suportam o serviço de atendimento de cartões de crédito (SIATC)	Painel de monitoração de Cartões
	<b>IQD</b>	INDICADOR DE QUANTIDADE DE DEFEITOS	Para todas as entregas, mostrar o estoque de defeitos	Ferramenta de gestão dos serviços contratados

Tabela Lista de Indicadores Mínimos de Serviço – GRUPO 2

12.5.3 O indicador de nível mínimo de serviço previstos apenas para os serviços do GRUPO 3:

## 12.5.3.1 Indicadores de níveis de serviço para avaliação de equipes:

Nome do Indicador	Peso	Objetivo	Fonte
<b>QUALIDADE</b> do Serviço	4	Medir a qualidade dos serviços executados por uma equipe contratada.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
<b>PRAZO</b> do Serviço	4	Medir o cumprimento de prazos dos serviços executados por uma equipe contratada.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
<b>ESTOQUE</b> do Serviço	2	Medir a quantidade de atendimentos dos serviços demandados por uma equipe técnica contratada.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados

## 12.5.3.1.1 Apuração de Resultado das Equipes:

Item	Descrição
<b>Indicadores e Objetivos</b>	<p><b>QUALIDADE</b> dos Serviços – tem por objetivo medir o nível de qualidade dos serviços realizados por uma equipe técnica contratada durante o período de faturamento.</p> <p><b>PRAZO</b> do Serviço – tem por objetivo medir o cumprimento dos prazos definidos no atendimento dos serviços por uma equipe técnica contratada durante o período de faturamento.</p> <p><b>ESTOQUE</b> do Serviço – tem por objetivo medir o nível de serviços demandados a uma equipe técnica contratada para atendimento no período e que não foram executados.</p> <p><b>DESEMPENHO</b> – tem o objetivo de apurar o desempenho da equipe técnica contratada tendo como insumos a média dos indicadores <b>QUALIDADE</b>, <b>PRAZO</b> e <b>ESTOQUE</b> nos 3 (três) últimos períodos de faturamentos (incluindo o atual), ou nos períodos de faturamentos em que a equipe tiver sido contratada, caso menor que 3 (três) períodos.</p> <p><b>FNS – Fator de Nível de Serviço</b> – fator ajuste da remuneração mensal de uma equipe técnica contratada segundo o <b>DESEMPENHO</b> apurado.</p>
<b>Meta</b>	A meta aceitável do <b>desempenho</b> é de pelo menos <b>0,85</b> , que equivale ao percentual mínimo de 85% (oitenta e cinco por cento).
<b>Método de Medição (Fórmulas)</b>	<p><b>Cálculo INDIVIDUAL dos indicadores mensais para UMA EQUIPE:</b></p> <p><b>Qualidade</b><sub>Período</sub> = <math>(\Sigma \text{Serviços\_Entregues} / (\Sigma \text{Serviços\_Entregues} + \Sigma \text{Serviços\_Devolvido}))</math></p> <p><b>Prazo</b><sub>Período</sub> = <math>(1 - (\Sigma \text{Serviços\_Com\_Atraso} / \Sigma \text{Serviços\_Entregues}))</math></p> <p><b>Estoque</b><sub>Período</sub> = <math>(\Sigma \text{Serviços\_Entregues} / \Sigma \text{Serviços\_Contratados})</math></p> <p><b>Cálculo dos RESULTADOS por indicador, referente a 03 períodos de faturamento:</b></p> <p><b>Qualidade</b><sub>Trimestral</sub> = Média (QualidadePrimeiro; QualidadeSegundo; QualidadeTerceiro)</p> <p><b>Prazo</b><sub>Trimestral</sub> = Média (PrazoPrimeiro; PrazoSegundo; PrazoTerceiro)</p>

	<p><b>EstoqueTrimestral</b> = Média (EstoquePrimeiro; EstoqueSegundo; EstoqueTerceiro)</p> <p><b>Cálculo do DESEMPENHO de uma equipe para o período de faturamento:</b></p> $\text{DesempenhoFatura} = \{ [ \text{Média}(\text{QualidadeTrimestral} * \text{Peso}) + \text{Média}(\text{PrazoTrimestral} * \text{Peso}) + \text{Média}(\text{EstoqueTrimestral} * \text{Peso}) ] / \text{Soma\_Pesos} \}$ <p><b>Onde:</b></p> <p><b>Serviços_Entregues:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para atendimento no período de faturamento e que foram <b>entregues</b> por uma equipe técnica contratada e aceitos pela CAIXA por atenderem às especificações e padrões de qualidade CAIXA.</p> <p><b>Serviços_Devolvidos:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para entrega no período de faturamento, que foram dados por uma equipe técnica contratada como entregues, contudo tiveram <b>devolução</b> pela CAIXA para acerto, por não atenderem às especificações e padrões de qualidade CAIXA.</p> <p><b>Serviços_Com_Atraso:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para execução por uma equipe técnica contratada no período de faturamento e que foram entregues <b>com atraso</b>.</p> <p><b>Serviços_Contratados:</b> corresponde a quantidade total de serviços contratados para atendimento no período de faturamento por uma equipe técnica contratada. <b>Peso:</b> corresponde ao <b>peso</b> do indicador:</p> <p><b>QualidadePrimeiro / PrazoPrimeiro / EstoquePrimeiro:</b> corresponde ao indicador apurado no <b>primeiro</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração (período de faturamento atual).</p> <p><b>QualidadeSegundo / PrazoSegundo / EstoquesSegundo:</b> corresponde ao indicador apurado no <b>segundo</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração (período de faturamento anterior ao atual).</p> <p><b>QualidadeTerceiro / PrazoTerceiro / EstoqueTerceiro:</b> corresponde ao indicador apurado no <b>terceiro</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração.</p> <p><b>QualidadeTrimestral / PrazoTrimestral / EstoqueTrimestral:</b> corresponde a apuração do resultado trimestral de um indicador de equipe técnica contratada, tendo como base os 3 (três) últimos períodos de faturamento.</p> <p><b>DesempenhoFaturamento:</b> corresponde ao desempenho alcançado por uma equipe no período de faturamento, do qual será calculado o FSN – Fator de Nível de Serviço.</p> <p>Utilizar, na apuração do resultado, sempre duas casas decimais.</p>
<b>Fonte</b>	Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados e Gestão do Processo de Desenvolvimento.
<b>Forma de Coleta</b>	Automática, utilizando filtros na base de dados das ferramentas de gestão
<b>Responsável</b>	Gestores do CONTRATO da CAIXA
<b>Periodicidade</b>	Apuração em rotina mensal correspondendo ao <b>período de faturamento</b> , que compreende o intervalo de dias entre 21 (inclusive) do mês anterior a 20 (inclusive) do mês corrente.
<b>Fator de Nível de Serviço</b>	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada à remuneração de uma equipe técnica contratada, no período de faturamento, por não atingir os níveis de serviços definidos neste Anexo, conforme fatores a seguir:

	<b>Tabela do Fator de Nível de Serviço:</b>	
	<b>Fator de Nível de Serviço</b>	
	<b>Desempenho</b>	<b>Fator de Ajuste (FNS)</b>
	Igual ou superior a 0,85	1,00
	0,75 a 0,84	0,90
	0,65 a 0,74	0,80
	0,55 a 0,64	0,70
	0,45 a 0,54	0,60
	0,35 a 0,44	0,50
	Inferior a 0,35	0,40

#### 12.5.4 Descrição dos Indicadores

##### 12.5.4.1 Indicador de Qualidade de Produto (IQP)

INDICADOR	IQP – Indicador de Qualidade de Produto				
<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>Mostrar a qualidade dos produtos entregues, considerando aqui o termo "produto" como sendo os códigos executáveis, testados.</p> <p>Caso não tenham sido realizados testes no período, de 21 a 20 do mês subsequente, o indicador deve ser nulo, sendo o período desconsiderado para apuração de recorrência.</p> <p>A qualidade é fator de sucesso para a CONTRATADA e consequentemente para a CAIXA.</p>				
<b>Meta do Indicador</b>	IQP aceitável é de 0,1				
<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	$\frac{\Sigma \text{ das ocorrências de erro de executável}}{\Sigma \text{ do tamanho em PF do produto testado}}$				
<b>Fonte</b>	Ferramenta de registro das ocorrências de Testes.				
<b>Forma de Coleta</b>	Automática, utilizando filtros na base de dados das ferramentas de testes dos serviços terceirizados.				
<b>Responsável pela disponibilização do Indicador</b>	Gestores do Contrato na CAIXA				
<b>Responsável pelo desempenho do Indicador</b>	CONTRATADA				
<b>Periodicidade</b>	Apuração em rotina mensal. Período correspondente ao do faturamento (21 a 20 do mês subsequente)				
<b>Regras da Amostra</b>	1) Base de dados: TR's emitidos no período; 2) Considerar os erros de executáveis informados no TR; 3) Considerar o tamanho da entrega do TR; 4) Considerar somente os serviços do Grupo 1; 5) Desconsiderar os TR cancelados;				
<b>Fator de Nível de Serviço</b>	<p>O Fator de Nível de Serviço (FNS) é o redutor pecuniário a ser aplicado sobre o total da fatura, referente ao período de faturamento no qual o indicador se apresentou em nível insatisfatório.</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IQP – GRUPO 1:</b></p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">Fator de Nível de Serviço do IQP</th></tr> <tr> <th>Intervalo</th><th>Redutor</th></tr> </table>	Fator de Nível de Serviço do IQP		Intervalo	Redutor
Fator de Nível de Serviço do IQP					
Intervalo	Redutor				

	Até 0,1	0,00
	Acima de 0,1 até 0,4	0,02
	Acima de 0,4 até 0,6	0,04
	Acima de 0,6 até 0,8	0,06
	Acima de 0,8	0,08

#### 12.5.4.2 Indicador de Tempestividade da Entrega (ITE)

INDICADOR	ITE – Indicador de Tempestividade da Entrega																				
Descrição/Objetivo do Indicador	Mostrar o nível de cumprimento dos prazos previstos para as entregas, sejam elas parciais ou não, independentemente do tipo de serviço contratado ou da quantidade de dias de atraso.  Uma vez repactuada uma data prevista de entrega, deve-se considerar a data repactuada, não a data inicial.																				
Meta do Indicador	ITE aceitável é de 0,92 => 92% (noventa e dois por cento) das entregas realizadas no prazo previsto.																				
Método de Medição (Fórmula)	<p><b>GRUPO 1 e 2:</b></p> <p>ITE = Média (ITE GRUPO 1 e ITE GRUPO 2)</p> <p><b>ITE GRUPO 1:</b> {1 – [Média (Σ Entregas efetivadas com atraso no período / Σ Entregas efetivadas no período); (Σ TM das Entregas efetivadas com atraso no período / Σ TM das Entregas efetivadas no período)]}</p> <p><b>ITE GRUPO 2:</b> [1 – (Σ Entregas efetivadas com atraso no período / Σ Entregas efetivadas no período)]</p> <p>Observações:</p> <p>1) As Entregas Efetivadas devem ser consideradas exclusivamente em seu GRUPO de serviços;</p> <p>2) Utilizar na apuração do resultado sempre duas casas decimais;</p> <p>3) Não multiplicar o resultado por 100;</p> <p>4) TM = (Pontos de Função + Pontos SNAP *0,3).</p>																				
Fonte	Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados																				
Forma de Coleta	Automática, utilizando filtros na base de dados das ferramentas de gestão dos serviços terceirizados.																				
Responsável pela disponibilização do Indicador	Gestores do Contrato da CAIXA																				
Responsável pelo desempenho do Indicador	CONTRATADA.																				
Periodicidade	Apuração em rotina mensal. Período correspondente ao do faturamento (21 a 20 do mês subsequente).																				
Fator de Nível de Serviço	<p>O Fator de Nível de Serviço é a penalidade pecuniária a ser aplicada sobre o total da fatura da Contratada referente o período no qual o Indicador se apresentou no nível insatisfatório.</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço para o ITE:</b></p> <table><tr><th colspan="3">Fator de Nível de Serviço do ITE</th></tr><tr><th rowspan="2">Intervalo</th><th>GRUPO 1</th><th>GRUPO 2</th></tr><tr><th>Redutor</th><th>Redutor</th></tr><tr><td>0,92 ou acima</td><td>0,00</td><td>0</td></tr><tr><td>0,85 a 0,91</td><td>0,02</td><td>0,09</td></tr><tr><td>0,78 a 0,84</td><td>0,03</td><td>0,12</td></tr><tr><td>0,71 a 0,77</td><td>0,04</td><td>0,15</td></tr></table>	Fator de Nível de Serviço do ITE			Intervalo	GRUPO 1	GRUPO 2	Redutor	Redutor	0,92 ou acima	0,00	0	0,85 a 0,91	0,02	0,09	0,78 a 0,84	0,03	0,12	0,71 a 0,77	0,04	0,15
Fator de Nível de Serviço do ITE																					
Intervalo	GRUPO 1	GRUPO 2																			
	Redutor	Redutor																			
0,92 ou acima	0,00	0																			
0,85 a 0,91	0,02	0,09																			
0,78 a 0,84	0,03	0,12																			
0,71 a 0,77	0,04	0,15																			



	0,64 a 0,70	0,05	0,18	
	0,57 a 0,63	0,06	0,21	
	0,50 a 0,56	0,07	0,24	
	0,43 a 0,49	0,08	0,27	
	0,36 a 0,42	0,09	0,30	
	Abaixo de 0,36	0,10	0,33	

## 12.5.4.3 Indicador de Estoque de Entrega – IEE

INDICADOR	IEE – Indicador de Estoque de Entrega																																						
Descrição/Objetivo do Indicador	Mostrar o nível de não atendimento no período, ou seja, entregas previstas e não cumpridas no período previsto. Este Indicador expõe a deficiência na capacidade de atendimento. A renegociação de datas de entregas é de exclusivo critério da CAIXA. Entregas efetuadas e rejeitadas serão consideradas como “Estoque”, caso não sejam reapresentadas e aceitas no período de apuração do Indicador.																																						
Meta do Indicador	IEE aceitável é de 0,90 => 90% (noventa por cento) das entregas previstas efetivadas no prazo.																																						
Método de Medição (Fórmula)	IEE = Média (IEE G1 e IEE GRUPO 2)  IEE do GRUPO 1 = $\frac{\sum \text{das entregas previstas para o período e que foram efetivadas}}{\sum \text{entregas previstas para o período}}$  IEE do GRUPO 2 = $\frac{\sum \text{das entregas previstas para o período e que foram efetivadas}}{\sum \text{entregas previstas para o período}}$  Observações: 1. As entregas previstas para o período devem ser consideradas exclusivamente em seu GRUPO de serviços; 2. Utilizar na apuração do resultado sempre duas casas decimais; Não multiplicar o resultado por 100;																																						
Fonte	Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados																																						
Forma de Coleta	Automática, utilizando filtros na base de dados das ferramentas de gestão dos serviços terceirizados.																																						
Responsável pela disponibilização do Indicador	Gestores do Contrato da CAIXA																																						
Responsável pelo desempenho do Indicador	CONTRATADA																																						
Periodicidade	Apuração em rotina mensal. Período correspondente ao do faturamento (21 a 20 do mês subsequente).																																						
Fator de Nível de Serviço	O Fator de Nível de Serviço (FNS) é o redutor pecuniário a ser aplicado sobre o total da fatura mensal, referente ao período de faturamento no qual o indicador se apresentou em nível insatisfatório.  Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IEE: <table><tr><th colspan="3">Fator de Nível de Serviço do IEE</th></tr><tr><th rowspan="2">Intervalo</th><th>GRUPO 1</th><th>GRUPO 2</th></tr><tr><th>Redutor</th><th>Redutor</th></tr><tr><td>0,90 ou acima</td><td>0,00</td><td>0</td></tr><tr><td>0,83 a 0,89</td><td>0,02</td><td>0,09</td></tr><tr><td>0,76 a 0,82</td><td>0,03</td><td>0,12</td></tr><tr><td>0,69 a 0,75</td><td>0,04</td><td>0,15</td></tr><tr><td>0,62 a 0,68</td><td>0,05</td><td>0,18</td></tr><tr><td>0,55 a 0,61</td><td>0,06</td><td>0,21</td></tr><tr><td>0,48 a 0,54</td><td>0,07</td><td>0,24</td></tr><tr><td>0,41 a 0,47</td><td>0,08</td><td>0,27</td></tr><tr><td>0,34 a 0,4</td><td>0,09</td><td>0,30</td></tr><tr><td>Abaixo de 0,34</td><td>0,10</td><td>0,33</td></tr></table>	Fator de Nível de Serviço do IEE			Intervalo	GRUPO 1	GRUPO 2	Redutor	Redutor	0,90 ou acima	0,00	0	0,83 a 0,89	0,02	0,09	0,76 a 0,82	0,03	0,12	0,69 a 0,75	0,04	0,15	0,62 a 0,68	0,05	0,18	0,55 a 0,61	0,06	0,21	0,48 a 0,54	0,07	0,24	0,41 a 0,47	0,08	0,27	0,34 a 0,4	0,09	0,30	Abaixo de 0,34	0,10	0,33
Fator de Nível de Serviço do IEE																																							
Intervalo	GRUPO 1	GRUPO 2																																					
	Redutor	Redutor																																					
0,90 ou acima	0,00	0																																					
0,83 a 0,89	0,02	0,09																																					
0,76 a 0,82	0,03	0,12																																					
0,69 a 0,75	0,04	0,15																																					
0,62 a 0,68	0,05	0,18																																					
0,55 a 0,61	0,06	0,21																																					
0,48 a 0,54	0,07	0,24																																					
0,41 a 0,47	0,08	0,27																																					
0,34 a 0,4	0,09	0,30																																					
Abaixo de 0,34	0,10	0,33																																					

**12.5.4.4 Indicador de Qualidade de Serviço de Autorizações – IQSA**

Indicador	<b>IQSA - Indicador de Qualidade de Serviço de Autorizações</b>								
<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>Apurar diariamente o percentual de atendimento das solicitações de autorização de transações efetuadas com os cartões de crédito dos clientes da CAIXA.</p> <p>O objetivo é responder internamente ao maior número de solicitações de autorização possíveis, minimizando a necessidade de autorizações realizadas contingencialmente pelas bandeiras ou “timeouts” das respostas.</p> <p>As solicitações devem ser tratadas corretamente, minimizando incidentes que possam afetar o uso dos cartões de crédito pelos clientes da CAIXA.</p> <p>Neste caso, considerando-se o escopo desta contratação, deverão ser medidos os impactos ocasionados na qualidade do serviço de autorizações decorrentes dos serviços prestados neste contrato, quais sejam, a sustentação, implementação e implantação de mudanças resultantes do processo de desenvolvimento de software, bem como na adequada parametrização/configuração dos softwares sustentam a Solução de Cartões de Crédito da Caixa.</p>								
<b>Meta do Indicador</b>	<b>IQSA aceitável é de 0,995 =&gt; 99,5%</b> (noventa e nove vírgula cinco por cento) de autorizações realizadas internamente e sem incidentes diariamente.								
<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	$1 - \left[ \frac{\text{(Autorizações com incidentes + autorizações realizadas pela bandeira)}}{\text{Total de autorizações realizadas pela CAIXA}} \right]$ <p><b>Observações:</b> Conforme exposto no objetivo deste indicador, não serão levados em conta impactos no processo produzidos por motivos que não estejam sob controle da CONTRATADA ou que não estejam no escopo desta contratação, desde que comprovado.</p>								
<b>Fonte</b>	Painel de Indicadores de Cartões								
<b>Forma de Coleta</b>	Automática								
<b>Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador</b>	Área de Operações da CAIXA								
<b>Responsável pelo desempenho no Indicador</b>	CONTRATADA								
<b>Periodicidade</b>	Apuração diária com fechamento mensal no período correspondente ao do faturamento (de 21 a 20 do mês subsequente)								
<b>Fator de Nível de Serviço</b>	<p>O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre a fatura da CONTRATADA, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível Indesejável.</p> <p><b>Fator de Nível de Serviço para o IQSA- GRUPO 2:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Fator de Nível de Serviço do IQSA</th></tr> <tr> <th>Intervalo</th><th>Redutor</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,995 ou acima</td><td>0,00</td></tr> <tr> <td>Abaixo de 0,995</td><td>0,01/dia</td></tr> </tbody> </table>	Fator de Nível de Serviço do IQSA		Intervalo	Redutor	0,995 ou acima	0,00	Abaixo de 0,995	0,01/dia
Fator de Nível de Serviço do IQSA									
Intervalo	Redutor								
0,995 ou acima	0,00								
Abaixo de 0,995	0,01/dia								

**12.5.4.5 Indicador de Disponibilidade dos Serviços WEB - IDSW**

Indicador	<b>IDSW - Indicador de Disponibilidade dos Serviços WEB</b>
-----------	---

<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>Serviços WEB são todos aqueles processos sustentados por aplicações WEB que se encarregam da gestão de cartões de crédito nos diferentes canais (<i>Call Center, Front de Atendimento, BackOffice, Fidelização, Segmentação e Campanhas, Administração de Cartões, etc.</i>)</p> <p>O objetivo é garantir diariamente a disponibilidade e desempenho destas aplicações que suportam atividades de gestão e atendimento a clientes de cartões de crédito da CAIXA. Serão medidas as disponibilidades tanto dos sistemas WEB que compõem este serviço, quanto dos Web Services que sustentam a integração com os demais sistemas necessários ao processamento de cartões de crédito pela CAIXA.</p> <p>Neste caso, considerando-se o escopo desta contratação, deverão ser medidos os impactos ocasionados na disponibilidade dos serviços WEB decorrentes dos serviços prestados neste contrato, quais sejam, a sustentação, implementação e implantação de mudanças resultantes do processo de desenvolvimento de software, bem como na adequada parametrização/configuração dos softwares que sustentam a Solução de Cartões de Crédito da Caixa.</p>								
<b>Meta do Indicador</b>	<b>IDSW aceitável é de 0,95 =&gt; 95%</b> (noventa e cinco por cento) de disponibilidade das aplicações diariamente.								
<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	<p><b>(Total de minutos da aplicação disponível/Total de minutos do período)</b></p> <p><b>Observações:</b></p> <p>Conforme exposto no objetivo deste indicador, não serão levados em conta impactos no processo produzidos por motivos que não estejam sob controle da CONTRATADA ou que não estejam no escopo desta contratação, desde que comprovado.</p> <p>O total de minutos equivale à soma de minutos para cada uma das aplicações que compõem a Solução de Processamento de Cartões de Crédito da CAIXA.</p>								
<b>Fonte</b>	Painel de Indicadores de Cartões								
<b>Forma de Coleta</b>	Automática								
<b>Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador</b>	Área de Operações da CAIXA								
<b>Responsável pelo desempenho no Indicador</b>	CONTRATADA								
<b>Periodicidade</b>	Apuração diária com fechamento mensal, no período correspondente ao do faturamento (de 21 a 20 do mês subsequente)								
<b>Fator de Nível de Serviço</b>	<p>O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o total da fatura da CONTRATADA, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível Indesejável.</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IDSW- GRUPO 2:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Fator de Nível de Serviço do IDSW</th></tr> <tr> <th>Intervalo</th><th>Redutor</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,95 ou acima</td><td><b>0,00</b></td></tr> <tr> <td>abaixo de 0,95</td><td><b>0,005/dia</b></td></tr> </tbody> </table>	Fator de Nível de Serviço do IDSW		Intervalo	Redutor	0,95 ou acima	<b>0,00</b>	abaixo de 0,95	<b>0,005/dia</b>
Fator de Nível de Serviço do IDSW									
Intervalo	Redutor								
0,95 ou acima	<b>0,00</b>								
abaixo de 0,95	<b>0,005/dia</b>								

#### 12.5.4.6 Indicador de Disponibilidade dos Serviços de Atendimento - IDSA

<b>Indicador</b>	<b>IDSA - Indicador de Disponibilidade dos Serviços de Atendimento</b>
------------------	--

<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>O sistema de atendimento de cartões (SIATC)... &lt;complementar&gt;</p> <p>O objetivo é garantir diariamente a disponibilidade e desempenho desta aplicação que suporta atividade de atendimento aos clientes de cartões de crédito da CAIXA. Será medida a disponibilidade da solução SIATC.</p> <p>Neste caso, considerando-se o escopo desta contratação, deverão ser medidos os impactos ocasionados na disponibilidade, inclusive as decorrentes de implantação de melhorias, correção de defeitos quais sejam, a sustentação, implementação e implantação de mudanças resultantes do processo de desenvolvimento de software.</p>								
<b>Meta do Indicador</b>	<b>IDSA aceitável é de 0,98 =&gt; 98%</b> (noventa e oito por cento) de disponibilidade das aplicações diariamente.								
<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	<p><b>(Total de minutos da aplicação disponível/Total de minutos do período)</b></p> <p><b>Observações:</b></p> <p>Conforme exposto no objetivo deste indicador, não serão levados em conta impactos no processo produzidos por motivos que não estejam sob controle da CONTRATADA ou que não estejam no escopo desta contratação, desde que comprovado.</p> <p>O total de minutos equivale à soma de minutos para cada uma das aplicações que compõem a Solução de Processamento de Cartões de Crédito da CAIXA.</p>								
<b>Fonte</b>	Painel de Indicadores de Cartões								
<b>Forma de Coleta</b>	Automática								
<b>Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador</b>	Área de Operações da CAIXA								
<b>Responsável pelo desempenho no Indicador</b>	CONTRATADA								
<b>Periodicidade</b>	Apuração diária com fechamento mensal, no período correspondente ao do faturamento (de 21 a 20 do mês subsequente)								
<b>Fator de Nível de Serviço</b>	<p>O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o total da fatura da CONTRATADA, referente ao período do faturamento no qual o indicador se apresentou em nível Indesejável.</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IDSA- GRUPO 2:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Fator de Nível de Serviço do IDSA</th></tr> <tr> <th>Intervalo</th><th>Redutor</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,98 ou acima</td><td>0,00</td></tr> <tr> <td>abaixo de 0,98</td><td>0,005/dia</td></tr> </tbody> </table>	Fator de Nível de Serviço do IDSA		Intervalo	Redutor	0,98 ou acima	0,00	abaixo de 0,98	0,005/dia
Fator de Nível de Serviço do IDSA									
Intervalo	Redutor								
0,98 ou acima	0,00								
abaixo de 0,98	0,005/dia								

#### 12.5.4.7 Indicador de Quantidade de Defeitos - IQD

INDICADOR	<b>IQD – Indicador de Quantidade de Defeitos</b>
<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>Esse indicador visa garantir a qualidade e a estabilidade do <i>software</i>, prevenindo o acúmulo excessivo de bugs e falhas não resolvidos ao longo da vigência contratual.</p> <p>O objetivo é que a CONTRATADA busque a resolução dos defeitos ocorridos ao longo do contrato de forma satisfatória e com qualidade, primando pela redução do IQD, e aumento do IQPFE (Indicador de Quantidade de Pontos de Função Entregues).</p>

	Quanto menor o IQD, maior a qualidade percebida das entregas realizadas.												
<b>Meta do Indicador</b>	IQD aceitável $\leq 1,00$ (equivalente a cem por cento) do estoque de defeitos definido neste contrato e ajustado anualmente conforme fórmula da revisão da meta do indicador.												
<b>Revisão Meta Indicador</b>	<p><i>Periodicidade mínima de 3 meses, podendo ser reavaliada a critério da CAIXA</i></p> <p><i>ED = somatório da quantidade de defeitos não concluídos no momento de apuração do indicador.</i></p> <p><math>MEDef_{Novo} = MediaAnual (Defeitos) \text{ se } MediaAnual (Defeitos) &gt; MEDef_{anterior}</math></p> <p>Caso a média anual do estoque de defeitos identificados seja inferior ao Meta de Defeitos (<b>MEDef</b>) vigente, a nova meta para o próximo ciclo será ajustada para refletir essa melhoria, reduzindo o limite aceitável de defeitos.</p> <p>Se a média anual de defeitos for superior ou igual ao baseline anterior, a meta permanecerá inalterada.</p>												
<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	<p><math>IQD = \frac{ED}{MEDef}</math>, onde:</p> <p><b>ED = Estoque de Defeitos no mês corrente</b></p> <p><b>MEDef = Meta de Estoque de Defeito para o ciclo de apuração</b></p> <p>Observações:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) A Meta de Estoque de Defeitos inicial é definida em contrato e atu</li> <li>2) Utilizar na apuração do resultado sempre duas casas decimais;</li> </ol>												
<b>Fonte</b>	Ferramenta de gestão de serviços contratados												
<b>Forma de Coleta</b>	Automática, utilizando filtros na base de dados das ferramentas de gestão dos serviços terceirizados.												
<b>Responsável pela disponibilização do Indicador</b>	Gestores do Contrato da CAIXA												
<b>Responsável pelo desempenho do Indicador</b>	CONTRATADA.												
<b>Periodicidade</b>	Apuração em rotina mensal.												
<b>Fator de Nível de Serviço</b>	<p>O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o total do valor apurado para o GRUPO 2 - Sustentação. Tomaremos como base a ser aplicada as faixas conforme tabela abaixo:</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço para o IQD:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Deflator do Índice de Defeitos</th></tr> <tr> <th>IQD</th><th>Redutor</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>abaixo de 1,05</td><td>0,00 (sem deflator)</td></tr> <tr> <td>1,05 a 1,09</td><td>0,02 (2%)</td></tr> <tr> <td>1,10 a 1,14</td><td>0,05 (5%)</td></tr> <tr> <td>1,15 ou acima</td><td>0,07 (7%)</td></tr> </tbody> </table>	Deflator do Índice de Defeitos		IQD	Redutor	abaixo de 1,05	0,00 (sem deflator)	1,05 a 1,09	0,02 (2%)	1,10 a 1,14	0,05 (5%)	1,15 ou acima	0,07 (7%)
Deflator do Índice de Defeitos													
IQD	Redutor												
abaixo de 1,05	0,00 (sem deflator)												
1,05 a 1,09	0,02 (2%)												
1,10 a 1,14	0,05 (5%)												
1,15 ou acima	0,07 (7%)												

#### 12.5.4.8 Indicador de Quantidade de Pontos de Função Entregues - IQPFE

Indicador	<b>IQPFE - Indicador de Quantidade de Pontos de Função Entregues</b>
<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>Avaliar a produtividade da CONTRATADA por meio da quantidade de Pontos de Função Local (PFL) entregues no mês corrente em relação a Meta de Entrega de Pontos de Função definido neste contrato.</p> <p>O objetivo é que seja observado um nível de produtividade positivo e crescente de pontos de função pela CONTRATADA.</p>

<b>Meta do Indicador</b>	<b>IQPFE aceitável é <math>\geq 1,00</math></b> (100% cem por cento) da Meta de Entrega de Pontos de Função definido neste contrato e ajustado conforme fórmula da revisão da meta do indicador.												
<b>Revisão Meta Indicador</b>	<p>Periodicidade mínima de 3 meses, podendo ser reavaliada a critério da CAIXA</p> <p>A <b>Meta de Entrega de Pontos de Função (MEPF)</b> será revisada com o objetivo de incentivar o aumento contínuo da produtividade da CONTRATADA ao longo do tempo. O ajuste da meta para o novo ciclo com a seguinte regra:</p> <p>a) Se a média anual de Pontos de Função Local (PFL) produzidos no ciclo anterior for <b>maior</b> que a meta do ciclo anterior:</p> $MEPF_{Nova} = MediaAnual_{anterior}(PFL) + 10\% \text{ se } MediaAnual_{anterior}(PFL) > MEPF_{anterior}$ <p>b) Se a média anual de Pontos de Função Local (PFL) produzidos no ciclo anterior for <b>menor</b> que a meta do ciclo anterior:</p> $MEPF_{Nova} = MEPF_{anterior} + 10\% \text{ se } MediaAnual_{anterior}(PFL) \leq MEPF_{anterior}$ <p>Ou seja, independentemente do desempenho histórico da CONTRATADA, a meta será reajustada anualmente com um incremento de <b>10%</b> para refletir a expectativa de <b>crescimento contínuo da produtividade</b> ao longo do tempo.</p>												
<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	<p><math>IQPFE = \frac{PPF}{MEPF}</math>, onde:</p> <p><b>PPF = Produção de Pontos de Função</b>  <b>MEPF = Meta de Entrega de Pontos de Função</b></p> <p>Observação:                      1) Utilizar na apuração do resultado sempre duas casas decimais;</p>												
<b>Fonte</b>	Ferramenta de gestão de serviços contratados												
<b>Forma de Coleta</b>	Automática, utilizando filtros na base de dados das ferramentas de gestão dos serviços terceirizados.												
<b>Responsável pela apuração e disponibilização do Indicador</b>	Gestores do Contrato da CAIXA												
<b>Responsável pelo desempenho no Indicador</b>	CONTRATADA.												
<b>Periodicidade</b>	Apuração em rotina mensal.												
<b>Fator de Nível de Produtividade</b>	<p>O Fator de Nível de Produtividade (FNP) é a redução pecuniária a ser aplicada sobre o total do valor apurado para o GRUPO 2 - Sustentação. Tomaremos como base a ser aplicada as faixas conforme tabela abaixo:</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Produtividade para o IQPFE:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Deflator do Índice de Pontos de Função</th></tr> <tr> <th>IQPFE</th><th>Redutor</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>acima de 0,95</td><td>0,00 (sem deflator)</td></tr> <tr> <td>0,95 a 0,91</td><td>0,02 (2%)</td></tr> <tr> <td>0,90 a 0,86</td><td>0,05 (5%)</td></tr> <tr> <td>0,85 ou abaixo</td><td>0,07 (7%)</td></tr> </tbody> </table>	Deflator do Índice de Pontos de Função		IQPFE	Redutor	acima de 0,95	0,00 (sem deflator)	0,95 a 0,91	0,02 (2%)	0,90 a 0,86	0,05 (5%)	0,85 ou abaixo	0,07 (7%)
Deflator do Índice de Pontos de Função													
IQPFE	Redutor												
acima de 0,95	0,00 (sem deflator)												
0,95 a 0,91	0,02 (2%)												
0,90 a 0,86	0,05 (5%)												
0,85 ou abaixo	0,07 (7%)												

### 13.1 Matriz de Criticidade para os Serviços de Sustentação

13.1.1 A gravidade de um tipo de serviço será determinada ou caracterizada por dois critérios: Impacto no negócio e severidade do tipo de serviço

13.1.2 A classificação quanto ao impacto no negócio segue disposta abaixo:

Código do Impacto	Definição
1	Impacto imediato e significativo para o negócio afetando mais de 1000 clientes, uma linha de negócio completa, interfaces com prazos críticos ou um canal completo (ex: Autorização, Atendimento a clientes, SIPCS, etc.)
2	Impacto moderado para o negócio afetando menos de 1000 clientes, processos de natureza batch (ex: Negativação de inadimplentes, embossing, etc.)
3	Impacto a clientes individuais (Ex: Bloqueio indevido em conta específica, pagamento de fatura não processado, etc.) ou sem impacto a clientes.

13.1.3 A Classificação quanto a severidade segue disposta abaixo:

Código de Severidade	Definição
1	Completa perda de serviço sem a existência de soluções de contorno. O processo parou e não existe alternativa disponível. (ex: Autorizador indisponível, online indisponível,abend ( <i>abnormal end</i> ) na diária, etc.)
2	Perda parcial de funcionalidades do negócio, sem existência de alternativas: Se refere às situações onde o usuário não pode executar algumas funcionalidades específicas da aplicação, sem existência de alternativas para sua execução.
3	Há perda de algumas funcionalidades do negócio, porém existem alternativas de contorno: Nesta situação o usuário não pode utilizar as aplicações como foram concebidas, porém existem outros mecanismos operacionais que podem funcionar como alternativa temporária.
4	Problemas relativos à administração da solução, mas que não geram impacto direto imediato ao negócio, tais como: Solicitações de suporte técnico, esclarecimento de dúvidas, resolução de incidentes de monitoração, geração de massa de testes, realização de testes de regressão, etc.

13.1.4 Com base nos dois critérios estipulados foi realizada combinação para obtenção da classificação da Criticidade dos tipos de serviço passíveis de contratação:

Severidade \ Impacto Negocial	1	2	3	4
1	CRÍTICA	CRÍTICA	ALTA	BAIXA
2	ALTA	ALTA	MEDIA	BAIXA
3	MÉDIA	MÉDIA	BAIXA	BAIXA

### 13.2 Tabela de prazos de atendimento para os serviços contratados:

13.2.1 Prazos de atendimento para os serviços de Sustentação:



Sustentação	Criticidade	Prazo de início de atendimento	Prazo de Solução / Resposta (Horas corridas)	Prazo de solução da Causa do Problema (Horas corridas)	Forma de acionamento
	Crítica	Imediato	30 minutos	24 horas	Ferramenta de Contratação, e-mail, telefone ou alerta de monitoração
	Alta	30 minutos	2 horas	48 horas	Ferramenta de Contratação, e-mail, telefone ou alerta de monitoração
	Média	4 horas	24 horas	96 horas	Ferramenta de Contratação
	Baixa	24 horas	48 horas	168 horas	Ferramenta de Contratação

Tipo de Serviço	Prazo de Início do Atendimento	Prazo de Execução do Serviço	Forma de acionamento
Mentoring Técnico	Em até 1 (um) dia útil, contados da data de recebimento da OS.	DEFINIDO PELA CAIXA.	Ferramenta de Contratação.

### 13.3 Prazos de atendimento para os demais serviços:

13.3.1 A CONTRATADA terá de apresentar o Plano de atendimento no prazo estabelecido para o início do atendimento, conforme tabela abaixo.

Tipo de Serviço	Prazo de Início do Atendimento	Prazo de Execução do Serviço	Forma de acionamento
Novos Sistemas	Em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento da OS	DEFINIDO PELA CAIXA	Ferramenta de Contratação
Manutenção Evolutiva, Perfectiva Adaptativa e Modernização de Sistema	Em até 2 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento da OS.	DEFINIDO PELA CAIXA	Ferramenta de Contratação
Documentação o De Sistemas	Em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data de recebimento da OS.	DEFINIDO PELA CAIXA na OS, conforme subitem 4.7.2 combinado com o subitem 5.4.2	Ferramenta de Contratação

#### 14 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA

- 14.1 A transferência de conhecimento e tecnologia consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas da área de Tecnologia da Informação da CAIXA obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento (arquitetura, dados, objetos, funções, construção, instalação, manuais e padrões específicos) dos sistemas que compõem a esta carteira da Caixa.
- 14.2 A CONTRATADA deverá zelar e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados, para a CAIXA ou empresa por ela designada.
- 14.3 A transferência de conhecimento e tecnologia é obrigatória, porém, a critério da CAIXA, poderá ser dispensada quando for considerada prescindível para o entendimento da solução.
- 14.4 O plano de transferência de conhecimento e tecnologia deverá estar previsto no Plano de Atendimento (PA) elaborado pela CONTRATADA e ser previamente aprovado pela CAIXA, ficando a emissão dos Termos de Aceite (TA) condicionadas à efetiva realização do evento.
- 14.5 A critério da CAIXA, a transferência de conhecimento poderá ser também realizada de modo a atender um GRUPO de OS concluídas no período, considerando o planejamento da CONTRATADA, que deverá ser aprovado pela CAIXA, ficando a emissão dos Termos de Aceite (TA) das respectivas OS condicionada à efetiva realização do evento.
- 14.6 A CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento e tecnologia em até 25 % (vinte e cinco por cento) do prazo de execução da OS, a contar da emissão do último TR com status de "Recebido", exceto quando a transferência de conhecimento estiver prevista para acontecer em evento periódico, conforme previsto no subitem anterior.

- 14.7 O processo de transferência de conhecimento e tecnologia poderá prever palestras, treinamentos, entrega da documentação ainda não recebida pela CAIXA, *mentoring*, *coaching*, participação em fóruns técnicos, práticas em ambientes colaborativos com participação direta e conjunta dos envolvidos (transmissor e do receptor do conhecimento), registro e atualização de artigos de Wiki, dentre outras técnicas e ferramentas (a critério da CAIXA), visando a transferência, aos profissionais da CAIXA, ou por ela indicados, de todo o conhecimento adquirido no processo de desenvolvimento.
- 14.8 A Transferência de Conhecimento de TI dos sistemas que compõem a solução de Cartões da Caixa deverá ocorrer durante todo o contrato, devendo ser repassado o conhecimento adequado a cada implantação realizada, sem custo adicional para a CAIXA.
- 14.9 Caso solicitado pela CAIXA, a CONTRATADA deverá refazer a transferência de conhecimento até garantir o perfeito entendimento dos sistemas.
- 14.10 A transferência de conhecimento de TI para os profissionais do segmento de desenvolvimento de sistemas tem o objetivo de:
- a) Orientar e capacitar os profissionais da CAIXA, ou indicados por ela, no desenvolvimento/manutenção dos sistemas que compõem o a solução de Cartões da Caixa, incluindo os Produtos de Software de Mercado, abordando a arquitetura, regras de negócio, modelagem, processos de design, análise, projeto, construção e testes, validação, homologação e integrações.
  - b) Orientar e capacitar profissionais da CAIXA, ou indicados por ela, no detalhamento de rotinas típicas de produção dos sistemas que compõem a solução de Cartões da Caixa, incluindo ambiente, operação de comandos, administração e monitoração de base de dados, gerência de ambientes, dos sistemas aplicativos, processamento e disponibilização de rotinas, integração e adaptações.

## **15 INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA À CONTRATADA**

- 15.1 Incumbe à CONTRATADA fornecer e instalar, em até **45 (quarenta e cinco) dias** à contar da assinatura do contrato, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão para receber e entregar os sinais através de interface digital, bem como quaisquer insumos necessários ao bom funcionamento da conexão aos equipamentos da CAIXA.
- 15.2 A conexão entre a CONTRATADA e a CAIXA deverá ser provida por circuitos dedicados e com largura de banda mínima de 100 Mbps.
- 15.3 A conexão deve ser provida com redundância tecnológica e de operadoras distintas, abrangendo tanto os circuitos (caminhos distintos) quanto equipamentos.
- 15.4 A banda de conexão deverá ser periodicamente analisada pela CONTRATADA, sendo redimensionada quando necessário, com o ônus decorrente de tal redimensionamento assumido pela CONTRATADA.
- 15.5 A conexão com a CAIXA se dará por intermédio de um dos sites de Tecnologia da CAIXA, nos endereços especificados pela CAIXA, os quais poderão ser alterados em

função da necessidade da CAIXA, devendo a CONTRATADA se adequar sem ônus para a CAIXA no prazo de 45 dias a contar da data de comunicação feita pela CAIXA.

- 15.6 Esta conexão deverá obedecer aos padrões de desempenho e seguir todas as normas de segurança e de acesso definidas pela CAIXA, as quais serão entregues após a assinatura do contrato.
- 15.7 Os enlaces de comunicação entre a CONTRATADA e a CAIXA, deverão utilizar o protocolo PPP ou "Frame-Relay", ou MPLS, ou Metro Ethernet.
- 15.8 A CAIXA poderá aceitar outro tipo de tecnologia de comunicação/protocolo, desde que seja consultada previamente e aprove formalmente a sua implementação.
- 15.9 Não será permitida a instalação de equipamentos de rede (nível 3 do modelo OSI) pertencentes a CONTRATADA nas dependências da CAIXA.
- 15.10 A solução provida pela CONTRATADA deverá suportar a implementação do recurso de NAT (*Network Address Translation*), para acesso da CAIXA aos serviços providos pela CONTRATADA (Gerência, por exemplo), bem como acesso da CONTRATADA a serviços instalados na CAIXA.

## **16 CANAIS DE ATENDIMENTO**

- 16.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, em até 45 (quarenta e cinco) dias à contar da assinatura do CONTRATO, sem custo adicional para a CAIXA, canais de atendimento para transição dos serviços do CONTRATO, tais como:
  - a) Telefone;
  - b) E-mail;
  - c) Portal para acompanhamento das demandas (complementar ao portal CAIXA);
  - d) Central para acionamento das ocorrências de Sustentação.
- 16.2 A ferramenta de contratação e acompanhamento de serviços será provida pela CAIXA, devendo à CONTRATADA utilizá-la segundo os padrões da CAIXA, contudo poderá manter o seu portal de acompanhamento dos serviços.
- 16.3 Os canais e-mail e portal para acompanhamento deverão prever recepção e tratamento diferenciado das OS, por tipo de serviço, e a possibilidade de acompanhamento pela CAIXA de todo o processo de atendimento.
- 16.4 O portal para acompanhamento dos serviços deverá prover à CAIXA informação detalhada da execução de todos os serviços, em tempo real, com conexão segura, por meio de link dedicado ao ambiente da CAIXA, bem como permitir à CAIXA acompanhar a execução e verificar os índices de desempenho dos serviços contratados.
- 16.5 A ferramenta oficial de acompanhamento dos serviços será provida pela CAIXA, cabendo à CONTRATADA a sua utilização segundo os padrões da CAIXA, não eximindo a CONTRATADA de manter o seu portal de acompanhamento dos serviços.
- 16.6 A CONTRATADA deverá transferir mensalmente a base de dados de todos os serviços executados para a CAIXA, ou sempre que esta solicitar e, obrigatoriamente, ao término do CONTRATO, juntamente com o modelo e dicionário de dados da

ferramenta, em mídia digital, formato de arquivo texto ou outro previamente acordado entre as partes.

16.7 A CONTRATADA fica responsável pela manutenção do seu portal para acompanhamento dos serviços em funcionamento, sem erros, durante toda a vigência do CONTRATO.

16.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar no prazo de 45 dias da assinatura do contrato infraestrutura de atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana para atendimento aos chamados técnicos das equipes CAIXA.

## **17 TECNOLOGIA MÍNIMA DA CONTRATADA**

17.1 A CONTRATADA deverá prover todos os equipamentos de rede necessários à prestação dos serviços, a serem instalados nas suas dependências, conforme abaixo:

### **17.2 Roteadores:**

a) Utilização de filtros nos roteadores de borda.

### **17.3 Firewall:**

a) Solução de firewall em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA (Internet e Extranet); nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;

b) Evidência de disponibilidade dos firewalls de 99,99% medidos e demonstrados mensalmente;

c) Distribuição de carga, em casos de falha de um dos componentes da solução de firewall, de forma a estabilizar no máximo de 80% (oitenta por cento) da carga máxima possível entre os componentes remanescentes;

d) Disponibilizar equipamento dedicado de firewall para provimento de controle de acesso aos serviços fornecidos pela CONTRATADA através dos servidores.

### **17.4 Na configuração do firewall deve ser observado:**

a) Princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido;

b) Manter documentação formal de todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall;

c) Geração de “log” administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado;

d) Equipamento de serviço de firewall deverá ter somente a configuração mínima necessária, sendo desabilitados os recursos adicionais do sistema operacional que não sejam estritamente necessários o seu funcionamento.

### **17.5 IDS – Sistemas de Detecção de Intrusão:**

- a) Soluções de IDS – Sistema de Detecção de Intrusão em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA. Nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;
- b) Devem ter funcionalidades que permitam a criação automática de regras de defesa, quando sob ataque, no dispositivo responsável pela autorização de tráfego;
- c) Integração automática com a solução de firewall em níveis de bloqueio, proteção, alertas e geração de log;
- d) Demonstrar a disponibilidade de funcionamento à taxa de 99,99% mensurada mensalmente.

#### 17.6 **Antivírus:**

- a) A CONTRATADA deverá garantir que todo dado transmitido à CAIXA esteja livre de vírus de computador;
- b) Recursos de antivírus para proteção das informações administradas, no mínimo, capaz de;
- c) Detectar e remover vírus, Cavalos de Tróia, worms e ameaças correlatas, para a solução a ser utilizada no ambiente da CONTRATADA;
- d) Fornecer proteção contra vírus em tempo real para correio eletrônico SMTP e tráfego FTP e HTTP.

#### 17.7 **Segurança Física e Lógica**

- 17.7.1 O acesso físico e lógico ao ambiente controlado da CAIXA somente será disponibilizado aos funcionários da CONTRATADA mediante o cumprimento das condições de segurança estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato.
- 17.7.2 Como padrão de segurança será adotada criptografia para as senhas pessoais dos usuários e para o tráfego de dados em rede, para Extranet ou Internet.
- 17.7.3 Os códigos de acesso e as senhas dos usuários devem ser geradas no ambiente CAIXA e armazenadas em forma de resumos criptográficos obtidos através do algoritmo unidirecional SHA-256 - Secure Hash Algorithm.
- 17.7.4 O Gestor do CONTRATO irá especificar quais dados serão armazenados no Banco de Dados e nos backups de forma criptografada.
- 17.7.5 Os dados que trafegarem pela Extranet ou Internet deverão ser criptografados podendo utilizar em sua última versão e com chave de 128 bits, um dos padrões a seguir:
  - a) S.S.L. - Secure Sockets Layer;
  - b) T.L.S - Transport Layer Security.

- 17.7.6 A CONTRATADA deverá possuir, em suas instalações, padrões mínimos necessários de segurança, objetivando garantir a segurança contra ataques externos e tentativas de invasão.
- 17.7.7 A CONTRATADA deve apresentar, sempre que solicitado pela CAIXA, evidências de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas.
- 17.7.8 Os produtos gerados pela CONTRATADA deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidos pela CAIXA.



**ANEXO I-D - CONTEÚDO MÍNIMO DA ORDEM DE SERVIÇO (OS)**

- 1 A Ordem de Serviço será identificada por um número sequencial, mês e ano da solicitação, o código do projeto ou do serviço de manutenção, fornecido pela ferramenta e conterá no mínimo as seguintes informações:
  - 1.1 Identificação do Sistema/Subsistema/Módulo, Tipo de Serviço, Descrição do Serviço, Definição da Equipes Contratada e Conhecimentos Necessários, Preço Estimado da Contratação, Entregas Previstas, Identificação e Contato do Responsável pela Contratação, Assinatura, Local, Data e Hora.
- 2 Conteúdo mínimo na aceitação da OS, pela CONTRATADA:
  - 2.1 Local, Data e Hora do Aceite, Identificação e Contato do Responsável pelo Aceite, Previsão de Atendimento, Registro e detalhamento de Pendências.
- 3 Conteúdo mínimo no registro das entregas, pela CONTRATADA:
  - 3.1 Local, Data e Hora da entrega, Quantificação da Equipe Executora, Identificação e Contato do Responsável pela Entrega.
- 4 Conteúdo mínimo no Aceite ou Rejeição da Entrega, pela CAIXA.
  - 4.1 Local, Data e Hora, Registro de Aceite ou Rejeição, Motivo da Rejeição, Previsão de Nova Entrega, Identificação do Termo Emitido, Valor do Termo, Identificação e Contato do responsável pelo Aceite ou Rejeição.

**ANEXO I-E - PLANO DE CONTINGÊNCIA**

- 1 Plano de Contingência
  - 1.1 A CONTRATADA terá prazo de até 90 (noventa) dias corridos, a contar da assinatura do Contrato, para apresentar o seu Plano de Contingência, a ser aprovado pela CAIXA.
  - 1.2 O Plano de Contingência visa prover os serviços em caso da não disponibilidade do ambiente da CAIXA, conforme abaixo:
    - 1.2.1 Nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer prejudicando a continuidade de prestação dos serviços, não causando a paralisação dos serviços prestados à CAIXA.
    - 1.2.2 Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados, a continuação da prestação dos serviços, inclusive no caso de paralisação dos transportes públicos, hipótese em que a CONTRATADA deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus empregados cheguem aos seus locais de trabalho.
  - 1.3 A CONTRATADA deve possuir ambiente próprio para continuidade dos serviços e apresentar, sempre que solicitado pela CAIXA, evidências de que o ambiente de realização dos serviços contingenciados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas.
  - 1.4 O Plano de Contingência deverá apresentar a estratégia e o método de trabalho da CONTRATADA para continuidade dos serviços, onde deverá constar, no mínimo, os seguintes tópicos.
    - 1.4.1 Identificação dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na Contingência, seus papéis e responsabilidades
    - 1.4.2 Cronograma identificando as tarefas, recursos e marcos de referência.
    - 1.4.3 Estruturas e atividades de gerenciamento da contingência, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CAIXA e com a atual prestadora de serviços, e os níveis de serviços propostos.
  - 1.5 A CONTRATADA deverá assumir total responsabilidade pela continuidade dos serviços, garantindo que a CAIXA não será prejudicada com qualquer esforço adicional requerido.

**ANEXO I-F - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO – TÉRMINO DE TRANSIÇÃO**

A Empresa «empresa» (CONTRATADA) conforme Pregão Eletrônico N° xxx/202X, da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (CONTRATANTE), Processo Administrativo nº ...../202X, declara por meio deste TERMO DE COMPROMISSO ter finalizado a transição do «sistema», «módulo», «código SIAPP», e estar apta a atender qualquer solicitação da CONTRATANTE, como definido no Edital em questão e CONTRATO N° ...../202X.

A Empresa «empresa» (CONTRATADA), a partir desta data, obriga-se, a cumprir todas as condições dos serviços vigentes, inclusive quanto às previsões de entrega, assumindo total responsabilidade pela continuidade dos serviços e garantindo que a CONTRATANTE (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL) não será prejudicada com qualquer esforço adicional requerido, não sendo admitida qualquer revisão posterior de prazos ou custos previamente contratados para o projeto ou sistema, salvo as recontagens previstas no processo de desenvolvimento.

UF, Município, Data,

CONTRATANTE: .....

Assinado pelo Representante legal e emitido em papel timbrado da CONTRATADA.

**ANEXO I-G - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE****TERMO DE CONFIDENCIALIDADE QUE ENTRE SI CELEBRAM A CAIXA ECONOMICA FEDERAL E [NOME DA INSTITUIÇÃO]**

Pelo presente instrumento particular, as partes a seguir descritas (em conjunto, “**PARTES**” ou individualmente, “**PARTE**”):

(A) **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, instituição financeira constituída sob a forma de Empresa Pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado, regendo-se pelo Estatuto atualmente vigente, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.360.305/0001-04, com sede no Setor Bancário Sul, Quadra 4, lote 3/4, CEP 70092-900, Brasília – DF (“**CAIXA** ou **PARTE DIVULGADORA**”); e

(B) [NOME DA INSTITUIÇÃO E SUA QUALIFICAÇÃO] (“**PARTE RECEPTORA**”).

**CONSIDERANDO** que a **CAIXA** pretende contratar [OBJETO RESUMIDO DA CONTRATAÇÃO]  
**CONSIDERANDO** que a **CAIXA** pretende disciplinar as informações e documentos fornecidos para a **PARTE RECEPTORA**.

**CONSIDERANDO** que a **PARTE RECEPTORA** terá acesso a dados da **CAIXA** e da **operação pretendida** (a “**BASE DE DADOS**” ou “**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**”) e, portanto, terá acesso a informações confidenciais, sujeita inclusive à Lei do Sigilo Bancário;

**CONSIDERANDO** que as **PARTES** desejam ajustar as condições de revelação das informações confidenciais a serem disponibilizadas, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

**CONSIDERANDO** que o presente **TERMO** vem para regular o uso das informações objeto da **BASE DE DADOS/INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**.

RESOLVEM as **PARTES** acima qualificadas, celebrar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** (“**TERMO**”), mediante as cláusulas e condições que seguem:

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

- 1.1. O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada proteção e tratamento das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** (conforme abaixo definidas) a serem reveladas pela **CAIXA**, obrigando-se a **PARTE RECEPTORA** a manter o sigilo e confidencialidade das mesmas.
- 1.2. As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a toda e qualquer informação que seja revelada pela **CAIXA**.
- 1.3. O presente **TERMO** não constitui um contrato efetivo ou obrigação final com relação à **TRANSAÇÃO**.
- 1.4. O presente **TERMO** não constitui um contrato efetivo ou obrigação final com relação à **PROPOSTA** e à eventual **TRANSAÇÃO**, e nenhum contrato prevendo uma operação ou transação deverá ser considerado como existente entres as **PARTES**, salvo e até que um contrato final e definitivo satisfatório às **PARTES** seja negociado, assinado e entregue.

**2. CLÁUSULA SEGUNDA: DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

- 2.1. As **PARTES** se obrigam a manter o mais absoluto sigilo com relação a toda e qualquer informação, conforme abaixo definida, que venha a ser, a partir desta data, fornecida pela **CAIXA** à **PARTE RECEPTORA**, devendo ser tratada como informação confidencial.
- 2.2. Deverá ser considerada como informação confidencial, toda e qualquer informação escrita ou oral revelada à outra **PARTE**, contendo, ou não, a expressão "**CONFIDENCIAL**".
- 2.2.1. O termo "Informação" abrangerá toda informação escrita, verbal ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: toda e qualquer informação ou documentação detida, fornecida ou elaborada pela **CAIXA** a respeito de qualquer aspecto dos negócios, ativos, passivos ou condição financeira, técnicas, especificações, cópias, modelos, fluxogramas, plantas, programas de computador, mídias eletrônicas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, preços e custos, definições e informações mercadológicas, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros, doravante denominadas "**INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**" a que, diretamente ou por meio de seus diretores, empregados e/ou prepostos, venha a **PARTE RECEPTORA** a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiadas durante e em razão das tratativas realizadas.
- 2.3. As **PARTES** comprometem-se, igualmente, a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiro, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados, prepostos e/ou colaboradores, de qualquer natureza, faça uso dessas **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAIS** de forma diversa do previsto neste **TERMO**.
- 2.3.1. Observando o disposto acima, entende-se por terceiro qualquer pessoa física ou jurídica que não seja parte deste Acordo, ainda que sem personalidade jurídica.
- 2.4. As **PARTES** deverão cuidar para que as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** fiquem restritas ao conhecimento dos diretores, sócios, administradores, empregados, assessores, advogados, contadores ou consultores, empregados, parceiros comerciais e/ou prepostos, ou pessoas que sejam por elas indicadas ("Representantes"), que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das informações.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE**

- 3.1. As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a informação que:
- a) Seja comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão da **PARTE RECEPTORA**;
  - b) Já esteja em poder da **PARTE RECEPTORA**, como resultado de sua própria pesquisa. contanto que a **PARTE RECEPTORA** possa comprovar esse fato;
  - c) Tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;

- d) Seja revelada em razão de requisição judicial ou outra determinação juridicamente válida de Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que a **PARTE RECEPTORA** tome medidas de proteção para que o cumprimento da ordem se limite ao destinatário indicado, devendo também notificar a **CAIXA**, de pronto, dando-lhe ciência da existência de tal ordem, de modo a conferir-lhe tempo hábil para buscar as medidas que julgar cabíveis antes do prazo final para o cumprimento ordenado.
  - e) A divulgação da **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** seja autorizada pela CAIXA ou necessária ao registro de uma Oferta Pública junto à Comissão de Valores Mobiliários, dentro das disposições legais e regulamentares aplicáveis.
- 3.2. Se a **PARTE RECEPTORA** for obrigada, em decorrência de qualquer regra (seja de natureza regulamentar ou legal), ordem, instrução ou exigência jurídica que seja emitida por qualquer agência, órgão ou entidade dos Poderes Executivo, Legislativo ou Judiciário a revelar qualquer **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL**, deverá, a menos que impedida pela autoridade competente, notificar previamente tal fato à **CAIXA**, o mais breve possível. Nesse caso, salienta-se que a ausência de envio da notificação prévia não poderá eximir a **PARTE** compelida a responder o ofício e/ou a ordem nos termos e no prazo previsto, comprometendo-se, no entanto, a divulgar somente a exata fração das informações necessárias ao cumprimento de tal ordem, nos estritos limites legais.
- 4. CLAUSULA QUARTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**
- 4.1. As **PARTES** se comprometem e se obrigam a utilizar a **INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL** revelada pela outra **PARTE** exclusivamente para os propósitos deste **TERMO**, mantendo sempre estrito sigilo acerca de tais informações.
  - 4.2. A **PARTE RECEPTORA** obriga-se a proceder à proteção das **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, revelando-as a terceiros apenas se previamente autorizado por escrito pela **CAIXA**.
  - 4.3. A **PARTE RECEPTORA** tomará as medidas de proteção na mesma proporção em que tomaria para proteger suas próprias informações confidenciais, a fim de manter as informações confidenciais em sigilo.
  - 4.4. Cada **PARTE** permanecerá como única proprietária de toda e qualquer informação eventualmente revelada à outra **PARTE** em função deste **TERMO**.
  - 4.5. O presente **TERMO** não implica a concessão, pela **CAIXA** à **PARTE RECEPTORA**, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de edição ou qualquer direito relativo à propriedade intelectual.
  - 4.6. A **PARTE RECEPTORA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade relativos a **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** que venham a ser reveladas.
  - 4.7. A **PARTE RECEPTORA** compromete-se a separar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** das informações confidenciais de terceiros para evitar que se misturem.

- 4.7.1. A **PARTE RECEPTORA** não poderá utilizar as **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros, bem como não poderá efetuar qualquer gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso.
- 4.8. Ao aceitar as disposições do presente **TERMO**, a **PARTE RECEPTORA** toma ciência e concorda que outras pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, que estejam em uma posição de conflito de interesse com a **PARTE RECEPTORA**, poderão também ser clientes da **CAIXA** e que a **CAIXA** poderá fornecer serviços financeiros ou de outra natureza aos mesmos.
- 4.9. Todavia, a **CAIXA** salienta à **PARTE RECEPTORA** que, consistente com suas políticas institucionais de manter em estrita confidencialidade os negócios de seus clientes, a **CAIXA** obriga-se a não usar, dispor, fornecer ou de qualquer forma se utilizar de informações fornecidas pela **PARTE RECEPTORA**, para outros fins diversos dos específicos para a **TRANSAÇÃO** e de mesma forma não fornecerá à **PARTE RECEPTORA** quaisquer informações confidenciais recebidas de quaisquer clientes da **CAIXA**.

## **5. CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

- 5.1. Todas as informações confidenciais reveladas por uma **PARTE** à outra permanecem como propriedade exclusiva da **CAIXA**, devendo a esta retornar, no prazo máximo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da referida solicitação por escrito, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes. Não obstante, as obrigações contidas nesta cláusula não impedem que a **PARTE RECEPTORA** mantenha por período indeterminado cópias de documentos contendo **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS** unicamente para a finalidade de atendimento a exigências legais, regulatórias ou estipuladas em suas políticas internas de retenção de registros, permanecendo, nessa hipótese, responsável pelo tratamento confidencial das mesmas.

## **6. CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA**

- 6.1. O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretratável, sendo que o prazo de cumprimento das obrigações definidas neste Acordo é de 2 (dois) anos contados de sua assinatura, ou término de toda e qualquer obrigação nele consubstanciada, o prazo que for maior, mantendo o sigilo das informações confidenciais mesmo após a execução do **TERMO**.

## **7. CLAUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES**

- 7.1. A quebra de qualquer obrigação prevista no presente **TERMO**, ensejará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre as **PARTES**, sem prejuízo, de a **PARTE RECEPTORA**, se sujeitar, em razão de ato omissivo e/ou comissivo, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **CAIXA**, inclusive as de ordem moral, de imagem, regulatória ou concorrencial, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

## **8. CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**



- 8.1. O presente **TERMO** constitui acordo entre as **PARTES**, aplicando-se a todos os acordos, promessas, propostas, declarações, entendimentos e negociações anteriores ou posteriores, escritas ou verbais, empreendidas pelas **PARTES**, sejam estas ações feitas direta ou indiretamente pelas **PARTES**, em conjunto ou separadamente, e, será igualmente aplicado a todo e qualquer acordo ou entendimento futuro, que venham a ser firmados entre as **PARTES** relacionados ao objeto deste **TERMO**.
- 8.2. Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade e da economicidade, e preencherão as lacunas com estipulações que, presumivelmente, teriam correspondido à vontade das **PARTES** na respectiva ocasião.
- 8.3. O disposto no presente **TERMO** prevalecerá, sempre, em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as **PARTES** quanto ao sigilo de **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, tais como aqui definidas.
- 8.4. A omissão ou tolerância das **PARTES** em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste **TERMO** não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.
- 8.5. Nenhuma das **PARTES** poderá ceder seus direitos e obrigações decorrentes deste **TERMO** a terceiros sem o prévio consentimento por escrito da outra parte, com exceção das cessões realizadas dentro dos respectivos conglomerados societários das **PARTES**, naquilo que for necessário ao cumprimento das obrigações aqui previstas.
- 8.6. As **PARTES** comprometem-se, por si e por seus administradores, sócios, funcionários, consultores e demais prepostos a abster-se das seguintes práticas: (i) efetuar qualquer pagamento a Autoridade Governamental, funcionário público, partido político ou candidato a cargo político; (ii) praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal ou de natureza semelhante ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública, independentemente da forma, em dinheiro, bens ou serviços em seu nome ou em nome de outrem; (iii) efetuar qualquer pagamento a administrador, funcionário ou colaborador da outra **PARTE**, para obter tratamento favorável nos seus negócios ou concessões privilegiadas; (iv) praticar ato que possa constituir uma violação à legislação aplicável, incluindo a Lei 12.846/2013, e, no que forem aplicáveis, os seguintes tratados internacionais: a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas) e a Convenção sobre o Combate da Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE).
- 9. CLÁUSULA NONA - DO FORO**
- 9.1. As **PARTES** elegem o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal, na cidade de Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente **TERMO**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.

[Local], XX de mês de 2025.

**CAIXA ECONOMICA FEDERAL**

\_\_\_\_\_  
Nome: [ nome ]  
Cargo: [ cargo ]

\_\_\_\_\_  
Nome: [ nome ]  
Cargo: [ cargo ]

**NOME INSTITUIÇÃO**

\_\_\_\_\_  
Nome: [ nome ]  
Cargo: [ cargo ]

\_\_\_\_\_  
Nome: [ nome ]  
Cargo: [ cargo ]

**TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_  
Nome: [ nome ]  
CPF/MF.: [ CPF ]

\_\_\_\_\_  
Nome: [ nome ]  
CPF/MF.: [ CPF ]

**ANEXO I-H – SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE****1. GRAU DE CRITICIDADE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - Máximo**

- 1.1. A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.
- 1.2. A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.
- 1.3. A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.
- 1.4. A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.
- 1.5. A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.
- 1.6. A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 1.7. A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 1.8. A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado, observadas as solicitações de órgãos de regulação, fiscalização, supervisão e de controle, bem como as determinações judiciais que deverão ser comunicadas imediatamente, pois ambas somente poderão ser atendidas mediante prévia autorização da área jurídica da CONTRATANTE.
- 1.9. A CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.
- 1.10. A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade.

- 1.11. A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo.
- 1.12. A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CONTRATANTE a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 1.13. A CONTRATADA deve realizar ou contratar, treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo 80% do seguinte conteúdo:
- Política de Segurança da Informação: Conhecimento da política de segurança da informação da empresa e da Política de Segurança e Informação da CAIXA.
  - Tratamento da Informação: Uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso; Adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”; Descarte seguro de informação.
  - Reporte de Incidentes: Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA.
  - *Privacy by Design* e *Secure by Design*: Metodologia e princípios.
  - Fundamentos para Segurança Digital: Conceitos básicos de segurança digital; Uso da Internet.
  - Segurança de Dispositivos Digitais Pessoais: Proteção e privacidade em dispositivos digitais pessoais; Conhecendo, configurando e usando o dispositivo; Mantendo o dispositivo; Vulnerabilidades e ameaças.
  - Segurança em Redes: Segurança na Internet; Segurança em redes *wi-fi* públicas; Proteção de redes pessoais; Computação em nuvem.
  - Segurança do Usuário: Autenticação no acesso a sistema e a serviços; Proteção de contas pessoais; Mídias sociais; Segurança com e-mails; Armazenamento e compartilhamento de dados; Qualidade de vida digital; Segurança de dados do usuário em viagens.
  - Segurança e Comportamento em Mídias Sociais: Netiqueta; Construindo seu perfil na Internet; Segurança em mídias sociais; Administrando seu rastro digital; Uso saudável de mídias sociais; Fake News; Jogos online.
  - Comunidades Digitais: Educação na Internet; Construindo comunidades digitais cidadãos; Empreendedorismo na Internet.
  - Criptografia: Criptografia; Certificação Digital; Assinatura Digital.
  - Direito Digital: Conceitos jurídicos e legislação relacionada à segurança da informação; Direitos autorais; Fraudes; Assédio virtual; Crimes cibernéticos;

## Crimes na Internet; Hacktivismo.

- Prevenção à fraude: Engenharia social (formas defensivas contra *Phishing* e *Smishing*).

- 1.14. A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 1.13.
- 1.15. A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do período, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.
- 1.16. A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 1.17. A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 1.18. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 1.13 no último ano dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
  - b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 1.12, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base.
- 1.19. O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em:
- a) Multa;
  - b) Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CONTRATANTE, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- 1.19.1. A multa poderá ser aplicada na hipótese de não atendimento a qualquer requisito de segurança definido no instrumento contratual, sendo a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do faturamento referente ao mês da ocorrência do descumprimento contratual.
- 1.19.2. A CONTRATANTE poderá solicitar a apresentação de Plano de Melhoria à CONTRATADA constatado o não atendimento a qualquer requisito de segurança definido no instrumento contratual.

- 1.19.3. Constatada a execução insatisfatória do Plano de Melhoria, a CONTRATANTE, a seu critério, poderá promover a rescisão antecipada do contrato, ressaltado o seu direito à indenização pelos prejuízos eventualmente constatados e aplicação da penalidade contratual a ela associada.
- 1.20. Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a executar o Plano de Continuidade de Negócios aprovado pela CAIXA.
- 1.21. Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.
- 1.22. No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a:
- a) entregar a versão mais atualizada de todos os artefatos, componentes e demais produtos por ele produzidos durante a vigência do contrato;
  - b) executar a exclusão e sanitização de dados e informações confidenciais após a devida cópia/transferência para a CONTRATANTE ou a quem ela indicar, observada a regulamentação vigente;
  - c) devolver ou transferir a quem for designado pela CONTRATANTE todos os ativos que lhe foram cedidos no mesmo estado que estavam no momento da cessão.
- 1.23. A CONTRATADA é responsável por realizar o tratamento das informações da CAIXA e as sob sua responsabilidade, observando sua classificação de sigilo, bem como as demais regras internas da CAIXA estipuladas na versão vigente do manual normativo OR016 – Tratamento da Informação, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato.
- 1.24. A CONTRATADA, durante a execução dos serviços contratados, deve adotar a mesma classificação da informação adotada pela CONTRATANTE, observar e cumprir as regras internas da CONTRATANTE quanto ao tratamento de informações sensíveis e confidenciais da CAIXA, previstas no OR016 – Tratamento da Informação, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato.
- 1.25. A CONTRATADA é responsável pelas informações que obtiver, em razão de acesso aos recursos computacionais da CAIXA e se compromete a tomar conhecimento e cumprir as regras de uso aceitável e não aceitável da informação.
- 1.26. O treinamento de segurança da informação e proteção de dados referido no item 1.13 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 08 horas.
- 1.27. A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 1.26, caso estabelecido pela CONTRATANTE.
- 1.28. A CONTRATADA deve emitir relatório, anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do ano base, relacionados aos seus riscos de segurança da

informação e cibernéticos identificados, medidos, mitigados e monitorados e que possam trazer algum impacto à CONTRATANTE.

- 1.29. O relatório referido no item anterior deve proporcionar à CAIXA identificar até que ponto os riscos de segurança da informação e cibernéticos aos quais a CONTRATADA está submetida pode impactar os negócios da CAIXA.
- 1.30. A CONTRATADA garantirá que a CONTRATANTE, ou a auditoria independente indicada pela CONTRATANTE, ou os órgãos de regulação/fiscalização das atividades de atuação da CAIXA tenham acesso físico e lógico ao seu ambiente e às informações relacionadas ao objeto do contrato, para realizar verificações relativas aos padrões de segurança da informação.
- 1.31. A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.
- 1.32. A CONTRATADA deve reportar imediatamente à CONTRATANTE os incidentes de segurança da informação identificados em seu ambiente ou operação e em toda sua cadeia produtiva.
- 1.33. A CONTRATADA deve enviar à CONTRATANTE, em até 05 dias úteis da detecção da ocorrência, relatório detalhado sobre o incidente de segurança da informação identificado, seus impactos, medidas corretivas implantadas e a implantar.
- 1.34. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 1.18 e dos demais a seguir:
  - a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, que obtiveram nota mínima de aprovação no treinamento relacionado a Segurança da Informação mencionado no item 1.13 / Quantidade total de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
  - b) Quantidade de relatórios, referidos no item 1.28, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
  - c) Quantidade de relatórios, referidos no item 1.33, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base.
- 1.35. A CONTRATADA deve garantir a continuidade do processamento das informações críticas de negócios, no caso de contratação de bem ou serviço de suporte às atividades críticas da CAIXA.
- 1.36. A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 1.37. A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.



- 1.38. A CONTRATADA deve apresentar, sempre que requerido pela CONTRATANTE, relatórios emitidos por empresas de auditoria especializada independente que tenha realizado trabalho de auditoria em segurança da informação na CONTRATADA e certificações que atestem o nível de confiança nos princípios de segurança da informação.
- 1.39. A CONTRATADA se responsabiliza pelos incidentes de segurança detectados em sua infraestrutura.

## **2. PRIVACIDADE**

- 2.1. A CONTRATADA deve tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, bem como das orientações da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, reconhecendo sua responsabilidade objetiva e de seus empregados/colaboradores em observar o disposto na LGPD no exercício de suas atividades no tratamento de dados pessoais de clientes, empregados e colaboradores da CONTRATANTE.
- 2.2. Para fins do contrato, A CONTRATANTE assume o papel de Controladora de dados pessoais e a CONTRATADA assume o papel de operadora de dados pessoais.
- 2.3. Para a execução da finalidade prevista no contrato, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA:
- a) os dados pessoais envolvidos como nome, RG, CPF, gênero, data e local de nascimento, telefone, endereço residencial, endereço de IP (Protocolo da Internet), dentre outros;
  - b) a categoria dos dados, como dados pessoais, dados pessoais sensíveis, dados pessoais de crianças e adolescentes;
  - c) a natureza das operações realizadas, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- 2.4. A CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do contrato, única e exclusivamente para cumprir a finalidade a que se destina seu tratamento, responsabilizando-se por qualquer acesso indevido.
- 2.5. A CONTRATADA deve garantir a confidencialidade no tratamento de dados pessoais, protegendo-os contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada.
- 2.6. A CONTRATADA está autorizada a tratar, em nome da CONTRATANTE, os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do contrato para as finalidades relacionadas ao objeto avençado que justificam o tratamento de dados pessoais.
- 2.7. A CONTRATADA deverá, quando do término das atividades de tratamento de dados pessoais ou ao final do contrato, a critério da CONTRATANTE, eliminar ou devolver todos os dados pessoais, acompanhados de todas as cópias.

- 2.8. A CONTRATADA deve manter, por escrito, o registro das operações de tratamento realizadas em nome da CONTRATANTE.
- 2.9. A CONTRATADA deve colaborar com a CONTRATANTE no cumprimento de sua obrigação de responder às solicitações de exercício dos direitos dos titulares.
- 2.10. A CONTRATADA deve comunicar imediatamente a CONTRATANTE o recebimento de requisição do titular de dados no exercício de seus direitos.
- 2.11. A CONTRATADA garantirá à CONTRATANTE a disponibilização de todas as informações necessárias para que esta consiga demonstrar o cumprimento de suas obrigações nos termos da LGPD, mantendo a documentação disponível para a realização de auditorias e quaisquer inspeções.
- 2.12. A CONTRATADA deve obrigatoriamente adotar medidas de segurança técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- 2.13. A CONTRATADA notificará a CONTRATANTE de qualquer violação de dados pessoais imediatamente após tomar conhecimento, inclusive aplicando medidas de contenção, formalizando a ocorrência ao gestor operacional do contrato. Essa notificação deve ser acompanhada de todos os dados necessários para eventual comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao(s) titular(es) de dados pessoais.
- 2.14. A CONTRATADA auxiliará a CONTRATANTE com as informações necessárias para cumprimento de suas obrigações junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e quaisquer órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle, inclusive na elaboração de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).
- 2.15. A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE em caso de solicitações judiciais e de órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle para disponibilização de dados pessoais.
- 2.16. A CONTRATADA deverá observar os requisitos de privacidade desde a concepção em seus produtos, processos, serviços e soluções tecnológicas relacionadas ao tratamento de dados pessoais referentes ao contrato.
- 2.17. A CONTRATADA somente poderá realizar transferência de dados pessoais para terceiros seguindo as instruções da CONTRATANTE ou mediante prévia autorização.

**ANEXO I-I - GUIA DE ORIENTAÇÕES DE MÉTRICAS**

***Este anexo encontra-se disponível para download no portal de licitações Caixa.***

## ANEXO II

### PROPOSTA COMERCIAL

LICITAÇÃO CAIXA Nº 347/2025

NOME DA PROPONENTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/FAX:

E-MAIL:

**OBJETO:** Contratação de empresa(s) para a prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação e apoio ao negócio, compreendendo o desenvolvimento, manutenção, documentação, processamento e serviços de sustentação de soluções de tecnologia da informação por empresa que detenha conhecimento especializado e experiência em Cartões de Crédito, para atendimento de demandas do portfólio, predominantemente, de soluções de TI que sustentam o segmento “Cartões de Crédito” da CAIXA, baseada na solução de mercado SIA (Sistema Integrado de Autorizações) e SAT (Sistema de Administração de Tarjetas) ou designação comercial atual,, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos.

SERVIÇO	GRUPO	SUBGRUPO	QTDE	MEDIDA	PREÇO UNITÁRIO		PREÇO FINAL 36 meses	
Desenvolvimento Manutenção e Documentação	1	-	27.083,00	PF <sup>1</sup>	R\$		R\$	
Sustentação	2	Manter Sistemas de Suporte	Baseline de Produção (A)	Preço Unitário do PF Sustentado (PFS <sup>2</sup> ) (B)	Valor Estimado Mensal	C*36		
				C =(A)*(B)	R\$			
			15931	R\$			R\$	
		Suporte	Parcela Mensal		R\$		R\$	
SERVIÇO	GRUPO	PERFIL		Qtde Perfis (A)		Valor Unitário Perfil (B)	Valor Mensal Perfil (C=A*B)	Valor Global Perfil - 36 meses (C*36)
Análise de Negócio / Inovação Tecnológica/ Serviços Especializados	3	Especialista em Tecnologias / Negócios		25	2026	R\$	R\$	R\$
					2027	R\$	R\$	R\$
					2028	R\$	R\$	R\$
TOTAL GRUPO 3							R\$	R\$
VALOR GLOBAL (Grupos 1,2 e 3)								R\$

(<sup>1</sup>) PF – Pontos de Função - (<sup>2</sup>) PFS – Pontos de Função Sustentado

**VALOR GLOBAL:** R\$..... (valor por extenso).

**PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA:** ( ) dias, contados da data de sua apresentação. (OBS.: Não inferior a 60 dias, conforme Edital)

Valores unitários médio relativo à cada área de atuação por nível de experiência:

Área de atuação	Perfil	Salário Proposto
Grupo 1		
Grupo 2 (Manter Sistemas de Suporte e Manter Sistema Core)		
Grupo 2 (Suporte)		
Grupo 3	Especialista em Tecnologias / Negócios	

**SINDICATO DE VINCULAÇÃO:** \_\_\_\_\_

**CONVENÇÃO COLETIVA EM VIGOR COM DIA/MÊS/ANO:** \_\_\_\_\_

Obs.: A proposta deve indicar os valores dos salários propostos para cada perfil profissional, e os valores dos salários normativos de cada categoria profissional, bem como a indicação do Sindicato de vinculação, se houver, e número e data (dia/mês/ano) da respectiva Convenção Coletiva em vigor.

A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, DECLARA:

1. se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
2. não se enquadra em nenhuma das restrições previstas no item 2.5 e subitens deste edital.
3. Cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de habilitação.
4. Está ciente de que em eventuais situações de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a licitante não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que venham a resultar em vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, a futura contratada estará sujeita às sanções previstas no

art. 83, inciso III, da Lei 13.303/2016;

5. Está ciente de que será responsabilidade exclusiva da futura contratada o eventual cometimento de erro ou fraude no enquadramento sindical e o ônus financeiro decorrente, por repactuação ou por força de decisão judicial, em razão da necessidade de se proceder ao pagamento de diferenças salariais e de outras vantagens, ou ainda possíveis intercorrências na execução dos serviços contratados, resultantes da adoção de instrumento coletivo do trabalho inadequado;

6. Deverá manter aderência à convenção coletiva do trabalho à qual a proposta da licitante esteja vinculada para fins de atendimento à eventual necessidade de repactuação dos valores decorrentes da mão de obra, consignados na planilha de composição de preços do contrato.

7. Que para a apresentação da proposta não houve ocorrência de “Registro de Oportunidade”, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a CAIXA.

Local e data

---

Assinatura do representante legal da empresa

Nome/CPF

**INSTRUÇÕES:** Para a elaboração da proposta ver, em especial, item 5 do Edital.

**ANEXO III**  
**PREÇOS MÁXIMOS ESTIMADOS / PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS**

**TABELA DE PREÇOS MÁXIMOS ESTIMADOS:**

SERVIÇO	GRUPO	SUBGRUPO	QTDE	MEDIDA	PREÇO UNITÁRIO		PREÇO FINAL
Desenvolvimento Manutenção e Documentação	1	-	27083	PF	R\$ 1.956,30		R\$ 52.982.472,90
Sustentação	2	Manter Sistemas de Suporte Manter Sistema Core	Baseline de Produção (A)	Preço Unitário do PF Sustentado (PFS) (B)	Valor Estimado Mensal  (A)*(B)		R\$ 18.180.457,20
			15931	R\$ 31,70	R\$ 505.012,70		
		Suporte	Parcela Mensal (definir valor)		R\$ 1.318.213,04		R\$ 47.455.669,44
SERVIÇO	GRUPO	PERFIL	Qtde Perfis (A)		Valor Unitário Perfil (B)	Valor Mensal Perfil	Valor Global Perfil (C*36)
						(C=A*B)	
Análise de Negócio / Inovação Tecnológica/ Serviços Especializados	3	Especialista em Tecnologias / Negócios	25	2026	R\$ 44.917,32	R\$ 1.122.933,00	R\$ 13.475.196,00
				2027	R\$ 45.979,55	R\$ 1.149.488,75	R\$ 13.793.865,00
				2028	R\$ 46.862,70	R\$ 1.171.567,50	R\$ 14.058.810,00
TOTAL GRUPO 3						R\$ 3.443.989,25	R\$ 41.327.871,00
VALOR GLOBAL (Grupos 1,2 e 3)							R\$ 159.946.470,54

**PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS:**

GRUPO 1				
Descrição	Unidade	Qtd (A)	Valor Unitário (B)	Valor Global (A*B)
Desenvolvimento Manutenção e Documentação	PF	27083	R\$ 1.956,30	R\$ 52.982.472,90

GRUPO 2						
Sustentação	2	Manter Sistemas de Suporte Manter Sistema Core	Baseline de Produção (A)	Preço Unidátio do PF Sustentado (PFS²) (B)	Valor Estimado Mensal	TOTAL36 meses
					(A)*(B)	
			15.931,00	R\$ 31,70	R\$ 505.012,70	R\$ 18.180.457,20
	Suporte	Parcela Mensal (definir valor)			R\$ 1.318.213,04	R\$ 47.455.669,44



GRUPO 03 2026		
<b>PARTE A</b>		<b>Consultoria em Análise de Negócio / Inovação Tecnológica/ Serviços Especializados</b>
<b>Postos de Trabalho</b>		<b>Especialista em Tecnologias / Negócios</b>
<b>Valor do Salário do Profissional</b>		<b>R\$ 21.285,17</b>
Quantidade de Perfis Profissionais		1
<b>Valor Total de Salários</b>		<b>R\$ 21.285,17</b>
<b>PARTE B</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Valor Mensal</b>
TOTAL DA REMUNERAÇÃO		R\$ 21.285,17
TOTAL DAS HORAS EXTRAS	0,500%	R\$ 106,42
TOTAL DOS ADICIONAIS NOTURNOS	2,010%	R\$ 427,83
TOTAL SOBREAVISO (HORA BIP)	4,330%	R\$ 921,64
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO MENSAL</b>	<b>6,840%</b>	<b>R\$ 22.741,06</b>
<b>ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO</b>		
<b>GRUPO A - ENCARGOS SOCIAIS BÁSICOS</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>
SESI OU SESC	1,500%	R\$ 341,11
SENAI OU SENAC	1,000%	R\$ 227,41
INCRA	0,200%	R\$ 45,48
SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,500%	R\$ 568,52
FGTS	8,000%	R\$ 1.819,28
SEGURO ACIDENTE DO TRABALHO (SAT/INSS)	2,000%	R\$ 454,82
SEBRAE	0,600%	R\$ 136,44
INSS	10,000%	R\$ 2.274,10
<b>TOTAL DO GRUPO A</b>	<b>25,800%</b>	<b>R\$ 5.867,16</b>
<b>GRUPO B - ENCARGOS QUE RECEBEM INCIDÊNCIA DO GRUPO A</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>
FÉRIAS + 1/3	11,110%	R\$ 2.526,53
AUXÍLIO DOENÇA	1,390%	R\$ 316,10
FALTAS LEGAIS	0,270%	R\$ 61,40
LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE	0,140%	R\$ 31,83
ACIDENTE DE TRABALHO	0,130%	R\$ 29,56
13º SALÁRIO	8,330%	R\$ 1.894,33
<b>TOTAL DO GRUPO B</b>	<b>21,370%</b>	<b>R\$ 4.859,75</b>
<b>GRUPO C - ENCARGOS QUE NÃO RECEBEM INCIDÊNCIA DO GRUPO A</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>
AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,190%	R\$ 43,20
INCIDÊNCIA FGTS SOBRE AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,015%	R\$ 3,45
MULTA FGTS AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,000%	R\$ -
AVISO PRÉVIO TRABALHADO	1,940%	R\$ 441,17
INCIDÊNCIA DE GPS, FGTS E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES SOBRE O AVISO PRÉVIO TRABALHADO	0,501%	R\$ 113,82
MULTA FGTS AVISO PRÉVIO TRABALHADO	0,062%	R\$ 14,09
<b>TOTAL DO GRUPO C</b>	<b>2,708%</b>	<b>R\$ 615,73</b>
<b>GRUPO D - INCIDÊNCIA DO GRUPO A SOBRE O GRUPO B</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>

REINCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO A SOBRE O GRUPO B	5,513%	R\$	1.253,81
<b>TOTAL GRUPO D</b>	<b>5,513%</b>	<b>R\$</b>	<b>1.253,81</b>
<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS (A + B + C + D)</b>	<b>55,391%</b>	<b>R\$</b>	<b>12.596,45</b>
<b>VALOR TOTAL DA MÃO DE OBRA (REMUNERAÇÃO MENSAL + ENCARGOS SOCIAIS)</b>		<b>R\$</b>	<b>35.337,51</b>
<b>INSUMOS (F)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
VALE TRANSPORTE	0,000%	R\$	-
VALE ALIMENTAÇÃO	0,000%	R\$	724,09
PLANO DE SAUDE	0,000%	R\$	229,93
SEGURO DE VIDA, INVALIDEZ E FUNERAL	0,020%	R\$	4,54
<b>TOTAL DOS INSUMOS (F)</b>	<b>0,020%</b>	<b>R\$</b>	<b>958,56</b>
<b>SUBTOTAL (A+B+C+D+E+F)</b>	<b>55,411%</b>	<b>R\$</b>	<b>36.296,07</b>
<b>SUBCONTRATAÇÃO (G)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
SUBCONTRATAÇÃO	0,000%	R\$	-
<b>TOTAL SUBCONTRATAÇÃO (G)</b>		<b>R\$</b>	<b>-</b>
<b>SUBTOTAL (A+B+C+D+E+F+G)</b>	<b>55,411%</b>	<b>R\$</b>	<b>36.296,07</b>
<b>DEMAIS COMPONENTES (H)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
DESPESAS ADMINISTRATIVAS (Treinamentos, Conservação e limpeza, ergonomia, etc.)	5,400%	R\$	1.228,01
EQUIPAMENTOS (Workstation)	1,800%	R\$	131,86
Lucro	7,800%	R\$	2.926,87
<b>TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES (H)</b>	<b>15,000%</b>	<b>R\$</b>	<b>4.286,74</b>
<b>SUBTOTAL (REMUNERAÇÃO + RESERVA TÉCNICA + ENCARGOS SOCIAIS + INSUMOS + DEMAIS COMPONENTES)</b>	<b>70,411%</b>	<b>R\$</b>	<b>40.582,81</b>
<b>TRIBUTOS (I)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
PIS	0,650%	R\$	291,96
COFINS	3,000%	R\$	1.347,52
ISS	3,300%	R\$	1.482,27
INSS	2,700%	R\$	1.212,77
<b>TOTAL DOS TRIBUTOS (I)</b>	<b>9,650%</b>	<b>R\$</b>	<b>4.334,52</b>
<b>PREÇO TOTAL MENSAL - GRUPOS</b>		<b>R\$</b>	<b>44.917,32</b>
Quantidade Perfil			25
Valor Mensal do GRUPO		<b>R\$</b>	<b>1.122.933,00</b>
Valor 12 meses por Grupo		<b>R\$</b>	<b>13.475.196,00</b>

GRUPO 03 2026		
<b>PARTE A</b>		<b>Consultoria em Análise de Negócio / Inovação Tecnológica/ Serviços Especializados</b>
<b>Postos de Trabalho</b>		<b>Especialista em Tecnologias / Negócios</b>
<b>Valor do Salário do Profissional</b>		<b>R\$ 21.285,17</b>
Quantidade de Perfis Profissionais		1
Valor Total de Salários		<b>R\$ 21.285,17</b>
<b>PARTE B</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Valor Mensal</b>
TOTAL DA REMUNERAÇÃO		R\$ 21.285,17
TOTAL DAS HORAS EXTRAS	0,500%	R\$ 106,42
TOTAL DOS ADICIONAIS NOTURNOS	2,010%	R\$ 427,83
TOTAL SOBREAVISO (HORA BIP)	4,330%	R\$ 921,64

<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO MENSAL</b>	<b>6,840%</b>	<b>R\$</b>	<b>22.741,06</b>
<b>ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO</b>			
<b>GRUPO A - ENCARGOS SOCIAIS BÁSICOS</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
SESI OU SESC	1,500%	R\$	341,11
SENAI OU SENAC	1,000%	R\$	227,41
INCRA	0,200%	R\$	45,48
SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,500%	R\$	568,52
FGTS	8,000%	R\$	1.819,28
SEGURO ACIDENTE DO TRABALHO (SAT/INSS)	2,000%	R\$	454,82
SEBRAE	0,600%	R\$	136,44
INSS	10,000%	R\$	2.274,10
<b>TOTAL DO GRUPO A</b>	<b>25,800%</b>	<b>R\$</b>	<b>5.867,16</b>
<b>GRUPO B - ENCARGOS QUE RECEBEM INCIDÊNCIA DO GRUPO A</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
FÉRIAS + 1/3	11,110%	R\$	2.526,53
AUXÍLIO DOENÇA	1,390%	R\$	316,10
FALTAS LEGAIS	0,270%	R\$	61,40
LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE	0,140%	R\$	31,83
ACIDENTE DE TRABALHO	0,130%	R\$	29,56
13º SALÁRIO	8,330%	R\$	1.894,33
<b>TOTAL DO GRUPO B</b>	<b>21,370%</b>	<b>R\$</b>	<b>4.859,75</b>
<b>GRUPO C - ENCARGOS QUE NÃO RECEBEM INCIDÊNCIA DO GRUPO A</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,190%	R\$	43,20
INCIDÊNCIA FGTS SOBRE AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,015%	R\$	3,45
MULTA FGTS AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,000%	R\$	-
AVISO PRÉVIO TRABALHADO	1,940%	R\$	441,17
INCIDÊNCIA DE GPS, FGTS E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES SOBRE O AVISO PRÉVIO TRABALHADO	0,501%	R\$	113,82
MULTA FGTS AVISO PRÉVIO TRABALHADO	0,062%	R\$	14,09
<b>TOTAL DO GRUPO C</b>	<b>2,708%</b>	<b>R\$</b>	<b>615,73</b>
<b>GRUPO D - INCIDÊNCIA DO GRUPO A SOBRE O GRUPO B</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
REINCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO A SOBRE O GRUPO B	5,513%	R\$	1.253,81
<b>TOTAL GRUPO D</b>	<b>5,513%</b>	<b>R\$</b>	<b>1.253,81</b>
<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS (A + B + C + D)</b>	<b>55,391%</b>	<b>R\$</b>	<b>12.596,45</b>
<b>VALOR TOTAL DA MÃO DE OBRA (REMUNERAÇÃO MENSAL + ENCARGOS SOCIAIS)</b>		<b>R\$</b>	<b>35.337,51</b>
<b>INSUMOS (F)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
VALE TRANSPORTE	0,000%	R\$	-
VALE ALIMENTAÇÃO	0,000%	R\$	724,09
PLANO DE SAÚDE	0,000%	R\$	229,93
SEGURO DE VIDA, INVALIDEZ E FUNERAL	0,020%	R\$	4,54
<b>TOTAL DOS INSUMOS (F)</b>	<b>0,020%</b>	<b>R\$</b>	<b>958,56</b>
<b>SUBTOTAL (A+B+C+D+E+F)</b>	<b>55,411%</b>	<b>R\$</b>	<b>36.296,07</b>
<b>SUBCONTRATAÇÃO (G)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
SUBCONTRATAÇÃO	0,000%	R\$	-
<b>TOTAL SUBCONTRATAÇÃO (G)</b>		<b>R\$</b>	<b>-</b>
<b>SUBTOTAL (A+B+C+D+E+F+G)</b>	<b>55,411%</b>	<b>R\$</b>	<b>36.296,07</b>
<b>DEMAIS COMPONENTES (H)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	

DESPESAS ADMINISTRATIVAS (Treinamentos, Conservação e limpeza, ergonomia, etc.)	5,400%	R\$	1.228,01
EQUIPAMENTOS (Workstation)	1,800%	R\$	131,86
Lucro	7,800%	R\$	2.926,87
<b>TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES (H)</b>	<b>15,000%</b>	<b>R\$</b>	<b>4.286,74</b>
<b>SUBTOTAL (REMUNERAÇÃO + RESERVA TÉCNICA + ENCARGOS SOCIAIS + INSUMOS + DEMAIS COMPONENTES)</b>	<b>70,411%</b>	<b>R\$</b>	<b>40.582,81</b>
<b>TRIBUTOS (I)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
PIS	0,650%	R\$	291,96
COFINS	3,000%	R\$	1.347,52
ISS	3,300%	R\$	1.482,27
INSS	2,700%	R\$	1.212,77
<b>TOTAL DOS TRIBUTOS (I)</b>	<b>9,650%</b>	<b>R\$</b>	<b>4.334,52</b>
<b>PREÇO TOTAL MENSAL - GRUPOS</b>		<b>R\$</b>	<b>44.917,32</b>
Quantidade Perfil			25
Valor Mensal do GRUPO		R\$	1.122.933,00
Valor 12 meses por Grupo		R\$	13.475.196,00

GRUPO 03 2028		
<b>PARTE A</b>		<b>Consultoria em Análise de Negócio / Inovação Tecnológica/ Serviços Especializados</b>
<b>Postos de Trabalho</b>		<b>Especialista em Tecnologias / Negócios</b>
<b>Valor do Salário do Profissional</b>		<b>R\$ 21.285,17</b>
Quantidade de Perfis Profissionais		1
<b>Valor Total de Salários</b>		<b>R\$ 21.285,17</b>
<b>PARTE B</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Valor Mensal</b>
TOTAL DA REMUNERAÇÃO		R\$ 21.285,17
TOTAL DAS HORAS EXTRAS	0,500%	R\$ 106,42
TOTAL DOS ADICIONAIS NOTURNOS	2,010%	R\$ 427,83
TOTAL SOBREAVISO (HORA BIP)	4,330%	R\$ 921,64
<b>TOTAL DA REMUNERAÇÃO MENSAL</b>	<b>6,840%</b>	<b>R\$ 22.741,06</b>
<b>ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO</b>		
<b>GRUPO A - ENCARGOS SOCIAIS BÁSICOS</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>
SESI OU SESC	1,500%	R\$ 341,11
SENAI OU SENAC	1,000%	R\$ 227,41
INCRA	0,200%	R\$ 45,48
SALÁRIO EDUCAÇÃO	2,500%	R\$ 568,52
FGTS	8,000%	R\$ 1.819,28
SEGURO ACIDENTE DO TRABALHO (SAT/INSS)	2,000%	R\$ 454,82
SEBRAE	0,600%	R\$ 136,44
INSS	20,000%	R\$ 4.548,21

<b>TOTAL DO GRUPO A</b>	<b>35,800%</b>	<b>R\$</b>	<b>8.141,27</b>
<b>GRUPO B - ENCARGOS QUE RECEBEM INCIDÊNCIA DO GRUPO A</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
FÉRIAS + 1/3	11,110%	R\$	2.526,53
AUXÍLIO DOENÇA	1,390%	R\$	316,10
FALTAS LEGAIS	0,270%	R\$	61,40
LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE	0,140%	R\$	31,83
ACIDENTE DE TRABALHO	0,130%	R\$	29,56
13º SALÁRIO	8,330%	R\$	1.894,33
<b>TOTAL DO GRUPO B</b>	<b>21,370%</b>	<b>R\$</b>	<b>4.859,75</b>
<b>GRUPO C - ENCARGOS QUE NÃO RECEBEM INCIDÊNCIA DO GRUPO A</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,190%	R\$	43,20
INCIDÊNCIA FGTS SOBRE AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,015%	R\$	3,45
MULTA FGTS AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,000%	R\$	-
AVISO PRÉVIO TRABALHADO	1,940%	R\$	441,17
INCIDÊNCIA DE GPS, FGTS E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES SOBRE O AVISO PRÉVIO TRABALHADO	0,695%	R\$	157,94
MULTA FGTS AVISO PRÉVIO TRABALHADO	0,062%	R\$	14,09
<b>TOTAL DO GRUPO C</b>	<b>2,902%</b>	<b>R\$</b>	<b>659,85</b>
<b>GRUPO D - INCIDÊNCIA DO GRUPO A SOBRE O GRUPO B</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
REINCIDÊNCIA DOS ENCARGOS DO GRUPO A SOBRE O GRUPO B	7,650%	R\$	1.739,79
<b>TOTAL GRUPO D</b>	<b>7,650%</b>	<b>R\$</b>	<b>1.739,79</b>
<b>TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS (A + B + C + D)</b>	<b>67,722%</b>	<b>R\$</b>	<b>15.400,66</b>
<b>VALOR TOTAL DA MÃO DE OBRA (REMUNERAÇÃO MENSAL + ENCARGOS SOCIAIS)</b>		<b>R\$</b>	<b>38.141,72</b>
<b>INSUMOS (F)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
VALE TRANSPORTE	0,000%	R\$	-
VALE ALIMENTAÇÃO	0,000%	R\$	724,09
PLANO DE SAÚDE	0,000%	R\$	229,93
SEGURO DE VIDA, INVALIDEZ E FUNERAL	0,020%	R\$	4,54
<b>TOTAL DOS INSUMOS (F)</b>	<b>0,020%</b>	<b>R\$</b>	<b>958,56</b>
<b>SUBTOTAL (A+B+C+D+E+F)</b>	<b>67,742%</b>	<b>R\$</b>	<b>39.100,28</b>
<b>SUBCONTRATAÇÃO (G)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
SUBCONTRATAÇÃO	0,000%	R\$	-
<b>TOTAL SUBCONTRATAÇÃO (G)</b>		<b>R\$</b>	<b>-</b>
<b>SUBTOTAL (A+B+C+D+E+F+G)</b>	<b>67,742%</b>	<b>R\$</b>	<b>39.100,28</b>
<b>DEMAIS COMPONENTES (H)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
DESPESAS ADMINISTRATIVAS (Treinamentos, Conservação e limpeza, ergonomia, etc.)	5,400%	R\$	1.228,01
EQUIPAMENTOS (Workstation)	1,800%	R\$	131,86
Lucro	7,800%	R\$	3.145,60
<b>TOTAL DOS DEMAIS COMPONENTES (H)</b>	<b>15,000%</b>	<b>R\$</b>	<b>4.505,47</b>
<b>SUBTOTAL (REMUNERAÇÃO + RESERVA TÉCNICA + ENCARGOS SOCIAIS + INSUMOS + DEMAIS COMPONENTES)</b>	<b>82,742%</b>	<b>R\$</b>	<b>43.605,75</b>
<b>TRIBUTOS (I)</b>	<b>Alíquota</b>	<b>Total Mensal</b>	
PIS	0,650%	R\$	304,61
COFINS	3,000%	R\$	1.405,88
ISS	3,300%	R\$	1.546,47
INSS	0,000%	R\$	-

TOTAL DOS TRIBUTOS (I)	6,950%	R\$	3.256,95
PREÇO TOTAL MENSAL - GRUPOS		R\$	46.862,70
Quantidade Perfil			25
Valor Mensal do GRUPO		R\$	1.171.567,50
Valor 12 meses por Grupo		R\$	14.058.810,00

Valor Global 36 meses do GRUPO03	R\$ 41.327.871,00
----------------------------------	-------------------

Valor Global Grupos 1+2+3+4	R\$ 159.946.470,54
-----------------------------	--------------------

**Orientações:**

- Divulgar a Planilha de Composição de Preço elaborada pela CAIXA como parâmetro aos licitantes quando a vigência do serviço for a partir de 12 meses ou quando houver a possibilidade de prorrogação.
- O licitante detentor do melhor preço deverá apresentar a planilha de composição do preço ofertado observando as orientações que constam do Edital, especialmente nos itens 5 e 6.10.
- O licitante deverá informar o seu regime de tributação, se é optante pelo regime do Simples Nacional, Lucro Real ou Lucro Presumido.

**ANEXO IV**  
**MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO N.º** Clique ou toque aqui para inserir o texto. **PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE** Clique ou toque aqui para inserir o texto. **QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO,** Escolher um item. Clique ou toque aqui para inserir o texto.

**AS PARTES**

**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações – CECOT, CNPJ(MF) nº 00.360.305/5614-83, situada no Setor Bancário Sul, Quadra 1, Lote 2, Bloco L, 7º andar - Asa Sul – Brasília, - CEP 70070-110, neste ato representada pelo(a) Clique ou toque aqui para inserir o texto. *[informar nome e CPF do representante da CAIXA, informando também os dados da procuração que concede poderes de representação]*, daqui por diante designado(a) **CAIXA**.

Escolher um item. Clique ou toque aqui para inserir o texto., inscrita no CNPJ(MF) sob o nº Clique ou toque aqui para inserir o texto., com sede na Clique ou toque aqui para inserir o texto. *[indicar o endereço completo, com CEP]*, neste ato representada por Clique ou toque aqui para inserir o texto., CPF nº Clique ou toque aqui para inserir o texto. *[nome e CPF do representante da contratada]*, doravante designada **CONTRATADA**.

*[Em face da autorização do Conselho Diretor da CAIXA, conforme Ata nº \_\_\_\_], de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, constante do Processo Administrativo nº 5688.01.1129.0/2025, Licitação CAIXA nº, 347/2025, têm justo e contratado a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculado ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 13.303, de 30/06/2016 e suas alterações posteriores, do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA, do Decreto nº 9.507, de 21/09/2018 e aos preceitos de Direito Privado, bem como às cláusulas e condições que se seguem:*

**1 CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação e apoio ao negócio, compreendendo o desenvolvimento, manutenção, documentação, processamento e serviços de sustentação de soluções de tecnologia da informação por empresa que detenha conhecimento especializado e experiência em Cartões de Crédito, para atendimento de demandas do portfólio, predominantemente, de soluções de TI que sustentam o segmento “Cartões de Crédito” da CAIXA, baseada na solução de mercado SIA (Sistema Integrado de Autorizações) e SAT (Sistema de Administração de Tarjetas) ou designação comercial atual.

**Parágrafo Único** – A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I, que integra(m) e complementa(m) este contrato.





## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

I Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela CAIXA e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;

- II Recrutar e contratar a mão de obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;
- III Manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da CAIXA, bem como para que a CAIXA se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;
- IV Conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que atingem o nível de adequação descrito pela CAIXA, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;
- V Substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;
- VI Diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;
- VII Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;
- VIII Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;
- IX Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;
- X Pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e previstos em Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção Coletiva de Trabalho e apresentar à CAIXA, juntamente com o documento fiscal, os comprovantes de pagamento de salários e demais obrigações trabalhistas e sociais, tais como contracheques com recibo do empregado, comprovante de depósito bancário, dentre outros, relativos aos empregados alocados na prestação dos serviços contratados, bem como os comprovantes/guias de recolhimento dos

impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência do documento fiscal;

- XI Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;
- XII Agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;
- XIII Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;
- XIV Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da "Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego";
- XV Atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;
- XVI Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;
- XVII Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;
- XVIII Informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;
- XIX 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 em padrão indicado pela CAIXA;
- XX Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato
- XXI Obedecer às normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

- XXII Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato, inclusive as obrigações trabalhistas.
- XXIII Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;
- XXIV Orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;
- XXV Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;
- XXVI Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;
- XXVII Prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados e a plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;
- XXVIII Manifestar-se quanto a aceitação ou não, nas mesmas condições contratuais, de acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, podendo a supressão exceder o limite estabelecido quando houver acordo entre as partes;
- XXIX Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;
- XXX Manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores exigido na licitação;
- XXXI Manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;
- XXXII Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;
- XXXIII Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão;
- XXXIV Diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;
- XXXV Observar estritamente a vedação ao nepotismo e impedimentos, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.
- XXXVI Observar a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação.

- XXXVII Manter uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação e o interesse público, observando com rigor as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, disponível pelo link: <https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRjZjFhZGZlbnVzU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNlYzBhMmVmMTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcn5lY2Vkb3JgQ0FJWEEucGRm>.
- XXXVIII Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, zelando pela sua estrita observância, assim como garantindo que seus prestadores conheçam e observem o disposto na LGPD no exercício de suas atividades.
- XXXIX Providenciar assinatura de Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, anexo a este contrato, de todos os seus prestadores que tiverem acesso a sistemas e informações internas da CAIXA e entregar na CEGTI - CN GOVERNANÇA DE TI - SQN 512, Edifício José de Alencar - Brasília/DF - [cegti04@caixa.gov.br](mailto:cegti04@caixa.gov.br), no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, devendo comunicar à CAIXA e realizar o mesmo procedimento quando houver novos prestadores na execução do serviço.
- XL Aceitar alterações das condições dos serviços inicialmente pactuados no caso de eventuais mudanças estruturais da CAIXA, inclusive transferência da posição contratual para terceiros, quando essas não trouxerem impactos no equilíbrio financeiro do contrato, ou negociar com a CAIXA ou eventual instituição de transição ou para um adquirente definitivo, garantindo a continuidade da prestação do serviço até o final do contrato.
- XLI Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente, bem como adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência, para combater a prática de atos lesivos à Administração Pública.
- XLII Aceitação quanto a celebração de Termo de Cooperação para Adesão SMS FGTS, a ser fornecido posteriormente, com vistas ao cadastramento de seus empregados (Pessoa Física) em sistema corporativo CAIXA para o recebimento, via SMS, de informações do FGTS, salvo manifestação formal em contrário.
- XLIII Providenciar assinatura da Declaração de Treinamento dos Empregados, anexa a este contrato.
- XLIV Cumprir as obrigações estabelecidas em acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato.
- XLV Providenciar a relação de benefícios a serem concedidos a seus empregados, que conterá, no mínimo, o auxílio-transporte e o auxílio-alimentação, quando estes forem concedidos, e apresentar à CAIXA, bem como comunicar à CAIXA possíveis alterações pactuadas por meio de Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, independente da solicitação de reajuste de preços.
- XLVI Atuar de acordo com Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da CAIXA (PLDFT), disponível em: [Política PLDFT](#) e dar ciência a seus empregados

do folder (flyer) sobre a PLDFT disponível no Portal de Licitações da CAIXA <http://licitacoes.caixa.gov.br>.

- XLVII Atender às obrigações referentes à Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, dispostas na Cláusula Quinta.
- XLVIII Emitir, em cada data-base, comunicado a todos os empregados, para abordar os direitos pactuados para a categoria em Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção Coletiva de Trabalho.
- XLIX Comunicar os direitos trabalhistas aos empregados, e apresentar à CAIXA por meio de documento assinado pelos empregados.
- L Disponibilizar à CAIXA, sempre que solicitado, as referidas certidões e fichas cadastrais, sob pena de rescisão contratual, aplicação de penalidades contratuais e ressarcimento de eventuais danos.
- LI Arcar com quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA por autoridade competente, em decorrência do descumprimento da obrigação de apresentação de antecedentes criminais.
- LII Manter seu corpo técnico atualizado em relação às tecnologias, normas e metodologias, capacitando às suas expensas os profissionais envolvidos na execução dos serviços, inclusive nos casos em que houver modificações na plataforma tecnológica, normas, padrões ou processos da CAIXA.
- LIII Disponibilizar para a CAIXA, no mínimo os seguintes canais de atendimento: telefone, e-mail e central para acionamento das ocorrências de plantão;
- LIV Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer, a continuidade de prestação dos serviços, por meio da execução do Plano de Continuidade do Negócio (PCN), visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CAIXA;
- LV Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de Plano de Continuidade do Negócio (PCN), inclusive no caso de paralisação dos transportes públicos, hipótese em que a CONTRATADA deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus empregados cheguem aos seus locais de trabalho;
- LVI Disponibilizar perfis no prazo, com a qualificação e na quantidade de de acordo com a previsão contratual e seus anexos, mantendo durante a vigência do Contrato todas as condições que garantiram sua habilitação e qualificação no certame, estabelecidas no Termo de Referência.
- LVII Apresentar a cada mês, juntamente com a documentação para faturamento, os documentos a serem definidos pela CAIXA, comprovando a relação de empregados contratados sob o regime de CLT, bem como os respectivos pagamentos de salários, encargos trabalhistas, previdenciários e tributários;
- LVIII Promover a transferência do conhecimento e tecnologia a cada serviço finalizado ou em andamento, para profissionais da CAIXA ou empresa por ela designada, exceto quando a CAIXA entender que a transferência seja prescindível para o entendimento da solução;
- LIX Realizar, após o término de vigência e até a conclusão da transição contratual para novo fornecedor, sem ônus para a CAIXA, toda correção decorrente dos erros ou falhas que tenha cometido na execução dos serviços ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, independente da data em que a solução tenha sido entregue;

- LX Atuar em todos os serviços para os quais foi CONTRATADA, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem os resultados esperados pela CAIXA;
- LXI Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da “Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego”;
- LXII Atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;
- LXIII Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo a CAIXA das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda;
- LXIV Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

## **2 CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

São responsabilidades da CONTRATADA, além das demais previstas neste contrato e anexos:

- I - Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos do art. 76 da Lei 13.303/2016;
- II Responder por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à CAIXA o exercício do direito de regresso, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;
- III Arcar com quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA.
- IV Responder, por força da lei, civil e penal, pela indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização dos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, os quais deve guardar sigilo, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.
- V Assumir qualquer risco ou custo por afastamento, remanejamento ou desligamento de seus profissionais, sem ônus adicionais para os acordos firmados com a CAIXA, garantindo a continuidade dos serviços Contratados, mantendo a qualidade e os prazos acordados.



### 3 CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

A CAIXA obriga-se a:

- I Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA, para a execução das atividades contratadas, durante a vigência do contrato;
- II Notificar formalmente a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços, oportunizando justificativa;
- III Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato e no Termo de Referência.
- IV Indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.
- V Exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante designado.
- VI Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas em lei e neste contrato.



**Parágrafo Único** – No caso de supressão de bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser ressarcidos pela CAIXA pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

### 4 CLÁUSULA QUINTA - DA RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

**A CONTRATADA deve incorporar a responsabilidade social, ambiental e climática na estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável e obriga-se à:**

- I Realizar o engajamento e o incentivo a boas práticas socioambientais de seus funcionários, clientes, fornecedores e demais stakeholders.
- II Cumprir as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas Federais, Estaduais e Municipais, instruções e resoluções, direta e indiretamente, aplicáveis ao objeto do contrato, inclusive por suas subcontratadas, no que tange as atividades voltadas à responsabilidade social, ambiental e climática e ao gerenciamento do risco social, ambiental e climático.
- III Observar os impactos decorrentes das suas atividades, processos, produtos e/ou serviços, com relação à(ao):
  - a) Combate ao trabalho análogo a escravo, ao trabalho infantil, à exploração sexual e à violação dos direitos e garantias fundamentais e atos lesivos ao interesse comum;
  - b) Cumprimento das obrigações trabalhistas e Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança Ocupacional.
  - c) Promoção de práticas de diversidade e inclusão;





- d) Eficiência no consumo de energia e de recursos naturais;
- IV Aplicar treinamento anual para seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho, podendo para isso utilizar material de referência fornecido pela CAIXA e apresentar a respectiva Declaração de Treinamento dos Empregados, anexo ao contrato, comprovando a conclusão, no prazo máximo de 60 (sessenta dias), a partir da assinatura do contrato.
- a) Caso a CONTRATADA tenha realizado cursos com temática similar, poderá ser apresentada evidência comprobatória (certificado, declaração ou documento equivalente), no mesmo prazo, sendo a carga horária mínima exigida de 05 (cinco) horas.
- b) A cada anualidade do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar evidência comprobatória das ações realizadas ao seu quadro funcional durante esse período de vigência do contrato e durante a jornada de trabalho.
- V Promover atividades periódicas relacionadas às normas e rotinas da segurança no trabalho com a adoção de normas técnicas de saúde e de segurança a serem observadas, de maneira a fomentar um ambiente de trabalho saudável e seguro para os seus colaboradores, implementando, inclusive, ações de Saúde e Qualidade de Vida para os empregados.
- a) A cada anualidade do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar evidência comprobatória das ações realizadas ao seu quadro funcional durante esse período de vigência do contrato e durante a jornada de trabalho.
- VI Participar das iniciativas de engajamento em mudanças climáticas e/ou segurança hídrica, quando convidado pela CAIXA.
- a) A CAIXA realizará convite formal para que a CONTRATADA se comprometa a participar, como forma de incrementar os seus conhecimentos sobre responsabilidade social, ambiental e climática, e possa incorporar progressivamente tais políticas à estratégia e gestão de seus negócios, produtos, serviços e processos.
- VII Responder a pesquisa implementada pelo CDP – CARBON DISCLOSURE PROJECT, que trata sobre mudanças climáticas e segurança hídrica ou outra que vier a substituí-la futuramente, sempre que convocado pela CAIXA.
- a) A CAIXA viabilizará, junto ao CDP, agenda(s) anuais com a CONTRATADA para esclarecimentos sobre o preenchimento do questionário.
- VIII Atuar na prevenção de impactos ambientais e climáticos gerados por seus processos, produtos e serviços e na mitigação, correção ou compensação, quando identificados.
- IX Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática, principalmente no que se refere aos crimes ambientais.
- X Autorizar a CAIXA a realizar visitas de vistoria às instalações da CONTRATADA, quando solicitado pela CAIXA ou em decorrência de suspeita e/ou denúncia relativas ao descumprimento de obrigações de responsabilidade social, ambiental e climática, assumidas pela CONTRATADA para a execução do objeto contratual.
- XI Observar, no que couber, a Lei N° 12.187/2009 (Política Nacional sobre Mudança do Clima), Lei n.º 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), na execução dos serviços.

## CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS E SUA REVISÃO

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA *[adequar conforme o caso: (os preços unitários abaixo indicados) ou (o preço mensal de R\$ \_\_\_\_\_ (valor por extenso)) ou (o valor referente aos serviços efetivamente executados e atestados, conforme preços constantes da proposta comercial apresentada pela CONTRATADA, sendo estimados o valor mensal de R\$ XXXXXXXX (extenso))*, perfazendo o valor global de R\$ *Clique ou toque aqui para inserir o texto. (valor numérico e por extenso)*, pelo período de vigência do contrato.

**Parágrafo Primeiro** – É admitida a revisão dos preços deste Contrato, para mais ou para menos, limitada à variação obtida pela(s) Cesta(s) de Índices indicadas a seguir, observados os preços vigentes no mercado para a prestação do serviço, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano:

Bloco/Descrição:	% de representatividade estimado	Índice
GRUPO 01	100%	ICTI
GRUPO 02	100%	ICTI

GRUPO 03 2026		
Bloco/Descrição:	% de representatividade estimado	Índice
CUSTOS RELACIONADOS A REMUNERAÇÃO	93,84%	CCT
VALE ALIMENTAÇÃO	1,92%	CCT
PLANO DE SAUDE	0,61%	CCT
SEGURO DE VIDA, INVALIDEZ E FUNERAL	0,02%	CCT
DESPESAS ADMINISTRATIVAS E EQUIPAMENTOS	3,61%	ICTI

GRUPO 03 2027		
Bloco/Descrição:	% de representatividade estimado	Índice
CUSTOS RELACIONADOS A REMUNERAÇÃO	94,06%	CCT
VALE ALIMENTAÇÃO	1,85%	CCT
PLANO DE SAUDE	0,59%	CCT
SEGURO DE VIDA, INVALIDEZ E FUNERAL	0,02%	CCT
DESPESAS ADMINISTRATIVAS E EQUIPAMENTOS	3,48%	ICTI

GRUPO 03 2028		
Bloco/Descrição:	% de representatividade estimado	Índice
CUSTOS RELACIONADOS A REMUNERAÇÃO	94,27%	CCT
VALE ALIMENTAÇÃO	1,79%	CCT
PLANO DE SAUDE	0,57%	CCT
SEGURO DE VIDA, INVALIDEZ E FUNERAL	0,01%	CCT
DESPESAS ADMINISTRATIVAS E EQUIPAMENTOS	3,36%	ICTI

\* Convenção Coletiva de Trabalho ou equivalente

\*\* Variação do ICTI – Índice de Custo da Tecnologia da Informação

Obs: Em caso de extinção de algum índice de mercado que compõe a parametrização da cesta de índices, este será alterado pela CAIXA por outro que o venha substituir, e será informado à CONTRATADA quando da revisão de preços.

O cálculo do índice de revisão considera a representatividade de cada bloco extraída da planilha de custos contratada, de acordo com a seguinte fórmula:

**%REV = [(X% x CCT) + (Y% x ICTI)],** sendo:

**%REV** = índice de reajuste a ser aplicado sobre [adequar conforme o caso: (preços unitários, preço por posto, valor mensal etc.)]

**X** = % de representatividade dos “Custos Relacionados à Remuneração e Auxílio Alimentação” (incluir o nome dado na descrição do quadro)

**CCT** = % de reajuste salarial da CCT/ACT/DCT da categoria

**Y** = % de representatividade de “Custos Relacionados a Grupo 1, Grupo 2, Auxílio Saúde, Auxílio Seguros, Insumos Diversos, Materiais” (incluir o nome dado na descrição do quadro)

**ICTI** = % variação do ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação) referente ao período considerado

- I O intervalo mínimo de 1 (um) ano para a primeira revisão será contado a partir da data-base do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente, que serviu de base à confecção da proposta apresentada, para o bloco “custos relacionados a remuneração, vale alimentação, plano de saúde e seguro de vida, invalidez e funeral.
- II No caso da primeira revisão, o reajuste dos demais blocos ocorrerá em conjunto com o bloco custos relacionados a remuneração, vale alimentação, plano de saúde e seguro de vida, invalidez e funeral na data base da revisão (definida pela CCT), sendo considerada a variação proporcional a contar da data limite para entrega das propostas na licitação até o mês anterior à data da revisão.
- III Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a revisão de preços poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas envolvidas na prestação dos serviços, admitindo-se um único termo de revisão de preços a ser formalizado no interregno mínimo de um ano, resguardando-se as respectivas datas-base.
- IV A anualidade para as próximas revisões será computada da última data-base objeto da revisão anterior, desde que respeitado o intervalo mínimo de um ano.

- V Caso a CONTRATADA não efetue o pedido de revisão dos preços do contrato até a data da assinatura do aditamento de prorrogação contratual, ocorrerá a preclusão do direito à revisão de preços referente ao período imediatamente anterior à data da assinatura do aditamento de prorrogação.
- VI Não ocorrendo o registro do Acordo ou Convenção Coletiva na DRT antes da data da assinatura do aditamento de prorrogação do contrato, é assegurado à Contratada o direito ao pedido a partir da efetivação do registro, com efeitos a partir da data-base, desde que, a pedido da CONTRATADA, haja ressalva no termo de prorrogação.
- VII Ocorrerá a preclusão do direito à revisão se o pedido for apresentado depois de extinto o contrato.
- VIII Quando da solicitação de revisão, a CONTRATADA deve apresentar a convenção ou acordo coletivo de trabalho devidamente registrado no MTE, sentença normativa ou de insumos definidos pelo poder público, e sinalizar os índices contratuais para reajuste dos demais insumos, vedada a inclusão de insumos e benefícios existentes na data da formulação da proposta, necessários para a execução dos serviços, mas não previstos originariamente.
- IX Após o primeiro ano de vigência do contrato, os itens “aviso prévio trabalhado e indenizado” serão ajustados na Cesta de Índices, para garantir a provisão equivalente a 10% (dez por cento) do percentual pago no primeiro ano de contrato, em conformidade com a Lei 12.506/2011, ajustando também o percentual de representatividade final dos blocos.
- X Em nenhuma hipótese será permitida a majoração superior à Cesta de Índices do *caput*, sendo, portanto, o limitador da revisão.

**Parágrafo Segundo** - É admitido o reajuste dos valores dos grupos 01, 02 e 03 (despesas administrativas e equipamentos) decorrentes de preço de mercado, sujeito à negociação, pela variação do ICTI – índice de Custo da Tecnologia da Informação, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano, devendo ser feito em conjunto com a revisão dos preços do contrato.

- a) O intervalo mínimo de 1 (um) ano para o primeiro reajuste será contado a partir da data da apresentação da proposta.
- b) Se na primeira revisão a CONTRATADA ainda não fizer jus ao reajuste integral conforme definido no item anterior, o repasse do índice ocorrerá de forma proporcional aos meses decorridos.
- c) Em nenhuma hipótese será permitida a majoração superior ao índice do *caput*, sendo, portanto, o limitador do reajuste
- d) O índice a ser aplicado será a variação apurada a contar do mês da proposta até o mês anterior à anualidade da revisão de preços, no caso do primeiro reajuste.

**Parágrafo Terceiro** – Nas revisões subsequentes, o intervalo mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros da última revisão ocorrida.

**Parágrafo Quarto** – A variação do valor contratual para fazer face à revisão de preços prevista no próprio contrato dispensa a celebração de termo aditivo, podendo ser formalizado por apostilamento.

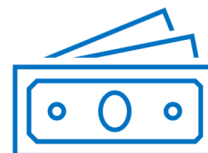
**Parágrafo Quinto** – A CONTRATADA pode interpor recurso administrativo, sem efeito suspensivo, sobre os cálculos efetuados pela CAIXA para a concessão da revisão de preços, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação do ato.

## **5 CLÁUSULA SÉTIMA – DO APROVISIONAMENTO DE VALORES PARA PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS**

Não se aplica à presente contratação.

## 6 CLÁUSULA OITAVA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA mensalmente no 5º dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.



**Parágrafo Primeiro** – O correspondente documento fiscal deve ser apresentado à CAIXA até o dia 25 (vinte e cinco) do mês referente ao período de faturamento, compreendido de 21 do mês anterior a 20 do mês em curso, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à CONTRATADA emitir a correspondente documento fiscal em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

- I Quando o dia 25 (vinte e cinco) coincidir com dia não útil a nota fiscal/fatura deverá ser apresentada no 1º dia útil subsequente.
- II Todo e qualquer pagamento será realizado somente após o devido aceite e ateste dos serviços pela CONTRATANTE e considerando os níveis de serviço praticados, conforme Termo de Referência.
- III As faturas deverão ser entregues no seguinte endereço:

Unidade	Endereço	Cidade	Email de Contato
CEGTI - CN GOVERNANÇA DE TI	SQN 512 Edifício José de Alencar	Brasília/DF	<a href="mailto:cegti04@caixa.gov.br">cegti04@caixa.gov.br</a>

**Parágrafo Segundo** – A não apresentação do documento fiscal citado no parágrafo anterior, no prazo indicado, assegura à CAIXA o direito de suspender o pagamento dos serviços, sem que isso implique a atualização ou correção do valor do documento fiscal, ficando ainda a CONTRATADA sujeita ao pagamento de multas por eventuais atrasos nos repasses de tributos pela CAIXA.

**Parágrafo Terceiro** - O documento fiscal deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à CONTRATADA a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo e apresentar juntamente:

- I A identificação completa da CAIXA, para o CNPJ informado pelo gestor operacional do contrato no momento de solicitação do faturamento, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;
- II Descrição de todos os serviços/itens que compõem o respectivo documento fiscal de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço;
- III Cópias das folhas de pagamento e de comprovante de pagamento de salários, benefícios previstos em Acordo Coletivo de Trabalho ou Convenção Coletiva de Trabalho e demais obrigações trabalhistas e sociais, tais como contracheques com recibo do empregado,

comprovante de depósito, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato;

- IV Cópia das Guias de Recolhimento do FGTS e informações à Previdência Social - GRF, gerada e impressa pelo Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social - SEFIP, com autenticação ou acompanhadas do comprovante do recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for feito pela internet;
- V Relação dos Trabalhadores - RET do arquivo SEFIP, relativa aos prestadores alocados para a prestação dos serviços objeto deste contrato, constando no campo tomador/obra a CAIXA.

**Parágrafo Quarto** – O documento fiscal não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução do documento fiscal não aprovado pela CAIXA, em hipótese alguma, autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

**Parágrafo Quinto** – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a CONTRATADA, comprovadamente, se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a CONTRATADA esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à CAIXA, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

**Parágrafo Sexto** – Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à CAIXA a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a CONTRATADA é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

**Parágrafo Sétimo** – Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

**Parágrafo Oitavo** - A CONTRATADA, além de manter as condições de habilitação durante toda a vigência do contrato, deverá se manter regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da sua regularidade fiscal, no âmbito Federal e trabalhista, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

**Parágrafo Nono** – A critério e conveniência da CAIXA, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade da CONTRATADA.

**Parágrafo Décimo** – Constatada a situação de irregularidade, a CAIXA efetuará o pagamento devido pelos serviços prestados, contudo, a CONTRATADA será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de 05 (cinco) dias úteis, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

**Parágrafo Décimo Primeiro** – Na hipótese de não ser apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, em relação aos empregados, e em não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA, no prazo de 15 (quinze) dias, a CAIXA poderá efetuar o pagamento dessas obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços contratados.



- I O pagamento das contribuições sociais/previdenciárias/trabalhistas, pela CAIXA, caso ocorra, não configura vínculo empregatício ou implica assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a CAIXA e os empregados da CONTRATADA.

**Parágrafo Décimo Segundo** – O sindicato representante da categoria dos empregados da CONTRATADA deve ser notificado pela CAIXA para acompanhar o pagamento das contribuições sociais/previdenciárias/trabalhistas.

**Parágrafo Décimo Terceiro** – Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

**Parágrafo Décimo Quarto** – O não pagamento do documento fiscal, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = VIN \times (1+IGPM1) \times (1+IGPM2) \times \dots (1+IGPMn), \text{ onde:}$$

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

IGPM-n: Evolução mensal do índice IGP-M/FGV, desde o mês inicial até o mês final da apuração

## 7 CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

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



**Parágrafo Primeiro** – O interesse da CONTRATADA na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência do vencimento do contrato, podendo a falta de manifestação ser interpretada como desinteresse na prorrogação da relação contratual, ressalvada a possibilidade de discussão acerca de eventuais danos à CAIXA oriundos da não prorrogação.

**Parágrafo Segundo** – A prorrogação dar-se-á por apostilamento, quando houver manifestação formal e expressa da CONTRATADA e não houver alteração das demais disposições contratuais, dispensando-se a assinatura da CONTRATADA. Caso a prorrogação esteja acompanhada de alterações contratuais que impliquem modificação das obrigações pactuadas, tais ajustes serão formalizados por meio de termo aditivo.

## 8 CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO

No curso da execução deste contrato caberá à CAIXA, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

**Parágrafo Primeiro** – A CAIXA, sempre que entender pertinente, realizará consulta ao Registro do CEIS/CNEP/CEPIM (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas/ Cadastro de Entidades Privadas sem fins Lucrativos Impedidas), para verificar se existe ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013.

**Parágrafo Segundo** – A CAIXA poderá promover as diligências que entender necessárias para verificar a aderência da CONTRATADA à legislação anticorrupção.



## 9 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO RESSARCIMENTO

A CONTRATADA autoriza a CAIXA a descontar o valor correspondente aos danos ou prejuízos apurados diretamente dos documentos fiscais pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato, ou da garantia contratual, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

**Parágrafo Primeiro** – A CONTRATADA concorda, em casos de prejuízos sofridos pela CAIXA em condenações trabalhistas originadas por seus funcionários, que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a CAIXA, independente de processo administrativo.

**Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA concorda com o desconto de valores apurados a crédito da CAIXA em razão de ato lesivo que tenha praticado, tais como o valor de dano apurado no âmbito da Lei Anticorrupção e multa que lhe tenha sido aplicada com base na Lei 12.846/2013, e que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a CAIXA, independente de processo administrativo.

**Parágrafo Terceiro** – O valor a ser ressarcido à CAIXA, nos casos de danos ou prejuízos em que a CONTRATADA for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à CAIXA, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = VIN \times (1 + IGPM1) \times (1 + IGPM2) \times \dots (1 + IGPMn), \text{ onde:}$$

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

IGPM-n: Evolução mensal do índice IGP-M/FGV, desde o mês inicial até o mês final da apuração

**Parágrafo Quarto** – Caso o acumulado dos índices de correção monetária seja negativo (deflação) para o período referenciado, esse não deverá ser considerado no cálculo de atualização, prevalecendo o valor nominal.

## 10 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

- I Todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;
- II As contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.
- III Pagamento de benefícios pactuados por meio de Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho aos empregados vinculados a este contrato.

## 11 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de R\$ [Clique ou toque aqui para inserir o texto.](#) (valor numérico e por extenso), que corresponde a 5% do valor global

**contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:**

**I Caução em dinheiro;**

**II Seguro-garantia;**

**III Fiança bancária**

**Parágrafo Primeiro** - A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;

I Correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

**Parágrafo Segundo** – O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.

**Parágrafo Terceiro** – **A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 90 (noventa) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 90 (noventa) dias, após a última data de vencimento do contrato;**

I O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da CONTRATADA, inclusive quanto aos encargos trabalhistas e previdenciários e ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela CONTRATADA às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais.

a) No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.

II A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

III A notificação de Expectativa de Sinistro pela CAIXA se dará tão logo seja realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador e o processo de Comunicação (Reclamação) ocorrerá mediante comunicação pela CAIXA à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, logo após o conhecimento de sua caracterização;

IV A apólice não deverá estabelecer/impor prazo máximo para a comunicação dos procedimentos acima citados pela CAIXA, bem como para caracterização do sinistro;

V No caso de alterações efetuadas no objeto principal bem como para renovações, as apólices não deverão estabelecer/impor prazo máximo para a CAIXA comunicar o ato;

VI A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;

VII Os valores de LMG - Limite Máximo da Garantia e LMI - Limite Máximo de Indenização (caso o LMI seja descrito na apólice) deverão ser coincidentes e de acordo com o percentual

correspondente ao valor global contratado, indicado no caput desta cláusula, para as coberturas elencadas no contrato.

- VIII A apólice deverá continuar em vigor mesmo quando o tomador não houver pago o prêmio nas datas convencionadas.

**Parágrafo Quarto** – Para a Reclamação do Sinistro no processo administrativo, a apólice poderá elencar a apresentação dos seguintes documentos:

- I Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;
- II Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;
- III Cópias de atas, notificações, contranotificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;
- IV Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos;
- V Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos.

**Parágrafo Quinto** – Para a Reclamação do Sinistro nas coberturas previdenciárias e trabalhistas, poderão ser exigidos os documentos a seguir relacionados:

- I Certidão(ões) de trânsito em julgado das sentenças proferidas e com os valores homologados;
- II Acordo devidamente homologado pelo Poder Judiciário, quando for o caso;
- III Comprovante(s) de pagamento dos valores constantes na condenação do segurado;
- IV Documentos comprobatórios de que o autor/reclamante trabalhou para o réu/tomador no contrato principal dentro do período de vigência da apólice.

**Parágrafo Sexto** – A apólice não poderá apresentar como condição para pagamento da indenização a exigência de que a CAIXA interponha recurso ordinário em ações trabalhistas quando o valor da condenação for inferior ao valor do depósito recursal.

**Parágrafo Sétimo** – A Seguradora, ao emitir a apólice, obriga-se a arcar com eventuais prejuízos que possam ser impostos à CAIXA em decorrência da má execução do contrato.

**Parágrafo Oitavo** – A **Fiança bancária** consiste na prestação de garantia, mediante a expedição da respectiva carta, emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da CONTRATADA, garante a plena execução do contrato e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual.

**Parágrafo Nono** – Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

- I Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);
- II Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 90 dias;
- III Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
- IV Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;

- V Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual;
- VI Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
- VII Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
- VIII O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “III”, “IV”, “VI” e “VII” acima.

**Parágrafo Décimo** – A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 90 (noventa) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

**Parágrafo Décimo Primeiro** – A perda da garantia em favor da CAIXA, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

**Parágrafo Décimo Segundo** – A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

**Parágrafo Décimo Terceiro** – A CONTRATADA deve providenciar a renovação ou prorrogação da fiança bancária sempre que a vigência do contrato for estendida ou prorrogada, mantendo-se o atendimento ao prazo de validade exigido no item II do parágrafo nono acima.

**Parágrafo Décimo Quarto** – A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a CAIXA, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

- I A substituição da garantia, após aceitação pela CAIXA, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

**Parágrafo Décimo Quinto** - Em caso de decretação de liquidação extrajudicial ou qualquer hipótese de cessação das operações da Seguradora, a CONTRATADA deve proceder imediatamente a substituição da respectiva garantia contratual por outra que seja eficaz.

## **12 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

- I Multa;
- II Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

**Parágrafo Primeiro** – As sanções previstas nos incisos I e II, do *caput*, poderão ser aplicadas concomitantemente.

**Parágrafo Segundo** - A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

- I Pelo atraso no pagamento de salários e demais verbas trabalhistas e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato: multa de 1% ao dia, incidente sobre o valor da fatura do mês referente à ocorrência, limitada a 10% do valor mensal;
- II Pelo descumprimento da legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático: multa de 1% do faturamento mensal;
- III Pela violação do Código de Conduta do Fornecedor: multa de 1% do faturamento mensal;
- IV Pelo atraso no envio da evidência comprobatória sobre a realização da capacitação de seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho: multa de 0,1% (um décimo por cento), por dia de atraso, limitado a 5% sobre o valor global do contrato;
- V Pela não realização de atividades periódicas relacionadas à segurança no trabalho com a adoção de normas técnicas de saúde e segurança, a partir do 3º mês de vigência do contrato: multa de 1% do faturamento mensal;
- VI Pela não realização de ações de sensibilização sobre a temática combate à discriminação no trabalho e à não utilização de práticas de assédio moral ou sexual, a partir do 3º mês de vigência do contrato: multa de 1% do do faturamento mensal;

**Parágrafo Terceiro**— A CONTRATADA autoriza à CAIXA descontar o valor da multa diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato e/ou de quaisquer outros contratos que porventura mantenha com a CAIXA, da garantia contratual e, se não for suficiente, será cobrado judicialmente, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

**Parágrafo Quarto** – A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:

- I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados;
- IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V Deixar de entregar a documentação exigida;
- VI Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- VII Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;
- VIII Não mantiver a proposta;
- IX Falhar ou fraudar a execução do contrato;
- X Comportar-se de modo inidôneo, incluindo a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e desatender e/ou violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA;

- XI Descumprir a legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático;

**Parágrafo Quinto**– As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da CAIXA, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

**Parágrafo Sexto** – As penalidades serão devidamente publicadas no DOU e lançadas no sistema CGU-PJ, mantendo, desta forma, atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

**Parágrafo Sétimo** – A penalidade de suspensão aplicada à CONTRATADA alcança a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

### 13 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS ILÍCITOS PENAIIS

As infrações penais tipificadas nos artigos 337-E a 337-P do Decreto-Lei nº 2.848/40 ([Código Penal](#)) serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.



### 14 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A rescisão do contrato se dá:

- I De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;
- II Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a CAIXA e para o contratado.
- III Por determinação judicial;



**Parágrafo Primeiro** – Constituem motivo para a rescisão unilateral do contrato:

- I O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- III O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- IV A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- V Inobservância da vedação ao nepotismo;
- VI Prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da CAIXA, direta ou indiretamente;
- VII. Razões de interesse público, de alta relevância, amplo conhecimento e devidamente justificadas.

VIII Descumprimento das obrigações previstas na Política de prevenção e combate ao assédio moral, sexual e à discriminação da CAIXA.

**Parágrafo Segundo** – A rescisão decorrente dos motivos elencados nos incisos acima será efetivada após o regular processo administrativo, quando for o caso.

**Parágrafo Terceiro** – Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita sobre o seu julgamento ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial.

**Parágrafo Quarto** – Caso a descontinuidade do contrato traga prejuízos à CAIXA, a decisão poderá prever que os efeitos da rescisão ocorrerão em data futura.

**Parágrafo Quinto** - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente ao serviço contratado.

## **15 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no item de acompanhamento orçamentário 3103-03, pré-comprometimento no SAP: 8000045296.

## **16 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA MATRIZ DE RISCO**

Não se aplica à presente contratação.

## **17 CLÁUSULA DÉCIMA NOVA - DA SUBCONTRATAÇÃO**

É vedado à CONTRATADA a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

## **18 CLÁUSULA VIGÉSIMA – AUTORIZAÇÃO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES**

A CONTRATADA autoriza a Secretaria da Receita Federal do Brasil, o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e o Agente Operador do FGTS a fornecer à CAIXA todas as informações, comprovantes certidões e declarações referentes aos recolhimentos de FGTS, contribuições sociais e previdenciárias, tributos e outros encargos devidos relativos aos seus empregados, efetuados em decorrência do presente contrato.



## **19 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

Este contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:

- I Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- II Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei nº. 13.303/2016;
- III Quando conveniente a substituição da garantia de execução;



- IV Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- V Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço.

## **20 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

As partes ficam, ainda, subordinadas às seguintes disposições:

- I É facultado a alocação de pessoa com deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.
- II A CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;
- III Em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;
- IV É vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato, para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da área da CAIXA responsável pela operação pretendida;
- V Nos casos de utilização deste contrato como garantia para concessão de crédito ou formalização de negócio para a CONTRATADA junto à CAIXA, a autorização caberá à área negocial responsável pelas tratativas;
- VI Na cessão de créditos para outras instituições financeiras, que não a CAIXA, a autorização caberá à área gestora do contrato;
- VII O pagamento de salários, benefícios e demais verbas trabalhistas, previdenciárias e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato, bem como multas e ressarcimentos por prejuízos sofridos pela CAIXA terão preferência sobre a cessão dos créditos;
- VIII A CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.
- IX No caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, apresentada no ato da assinatura do contrato e que o integra, permite à CONTRATADA a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.
- X A CONTRATADA deverá aplicar treinamento anual para seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho podendo para isso utilizar material de referência fornecido pela CAIXA.

- XI Os treinamentos relacionados acima deverão ser realizados no prazo de até 60 dias, a partir da assinatura do contrato.
- XII A CAIXA não se vincula às disposições estabelecidas em acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho que tratem de:
- a) pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou nos resultados da CONTRATADA;
  - b) matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários; e
  - c) preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.
- XIII É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica dos documentos apresentados, bem como para assinatura do presente contrato, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira –ICP Brasil - ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

## 21 CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal, na cidade de Brasília.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02(duas) vias de igual teor e forma.

Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.

### ***Local/data***

---

**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

Nome:   
CPF(MF):

---

**DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA**

Nome:   
CPF(MF):

**ANEXO XX DO CONTRATO****TERMO DE CIÊNCIA**

**A CONTRATADA DECLARA, sob as penalidades da Lei e TEM CIÊNCIA de que:**

**1) DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO E IMPEDIMENTOS**

1. Não está com o direito de licitar e contratar com a CAIXA suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que não tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
2. Não é constituída por administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social que seja dirigente ou empregado da CAIXA;
3. Não é constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
4. Não tem administrador que seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
5. Não é constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
6. Não tenha administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
7. Não há nos seus quadros de diretoria pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
8. Não é empregado ou dirigente CAIXA na condição de licitante;
9. Não possui relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
  - d) Dirigente da CAIXA;
  - e) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da CAIXA hierarquicamente superior as áreas mencionadas;
  - f) Autoridade do ente público a que a CAIXA esteja vinculada.
10. Não é proprietário, mesmo na condição de sócio, de empresa que tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a CAIXA há menos de 6 (seis) meses.

**2) POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA CAIXA**

1. Está ciente das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática disponível na página de Sustentabilidade CAIXA ([PR SAC](#)) e que se compromete a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.

**3) POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL E À DISCRIMINAÇÃO DA CAIXA**

1. Está ciente das diretrizes da Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA [Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação](#) e que se compromete a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes, além de divulgar o Canal de Denúncias da CAIXA a todos os empregados e prestadores de serviço. Nesse sentido, a CONTRATADA compromete-se a:
  - I. Adotar medidas eficazes de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, assédio sexual e a qualquer forma de discriminação, inclusive, mas não se limitando, por motivo de raça, cor, etnia, religião, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, deficiência, idade ou condição social, no ambiente de trabalho;
  - II. Manter conduta compatível com os princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade e do respeito mútuo, responsabilizando-se por atos praticados por seus prepostos, inclusive terceirizados, no âmbito da execução contratual;
  - III. Divulgar, de forma clara e acessível aos seus empregados e prepostos envolvidos na execução do contrato, o Canal de Denúncias da CAIXA, disponível em

<https://www.caixa.gov.br/denuncia>, como meio oficial para o reporte de condutas ilícitas, assédio, discriminação e outras violações éticas relacionadas à execução contratual;

IV. Manter registros e estatísticas de todas as medidas adotadas para cumprimento das obrigações acima, disponibilizando-os à CONTRATANTE sempre que solicitado.

#### 4) **CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA**

Disponível pelo link: <https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRjZjFINzcxNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcM5lY2Vkb3lgQ0FJWEEucGRm> ou escaneie o QR CODE abaixo pelo celular.



1. Tomou conhecimento de todos os seus termos e se compromete a cumpri-los integralmente;
2. Compartilhará as condutas contidas no Código com seus empregados, sua respectiva cadeia produtiva e seus subcontratados, quando for o caso;
3. Não tem conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou à legislação anticorrupção;
4. Compromete-se a informar à CAIXA caso tome conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou da legislação anticorrupção;
5. Tem conhecimento de que a manutenção da relação contratual com a CAIXA implica na concordância em seguir este Código e suas eventuais alterações, aditamentos ou revisões futuras.

[assinatura]

---

#### **DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA**

Nome:   
CPF(MF):

**ANEXO XX DO CONTRATO****DECLARAÇÃO DE EMPRESAS OPTANTES DO SIMPLES NACIONAL**  
**ANEXO IV DA IN RBF 1.244/2012**

Ilmo. Sr.  
Gerente da Caixa Econômica Federal

(nome da pessoa jurídica), com sede na (sede e endereço completo), inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, DECLARA à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, para fins de não incidência na fonte do IRPJ, da CSLL, da COFINS, e da Contribuição para o PIS/PASEP, a que se refere o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - Preenche os seguintes requisitos:

- a) conserva em boa ordem, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contado da data da emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem como a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação patrimonial; e
- b) cumpre as obrigações acessórias a que está sujeita, em conformidade com a legislação pertinente;

II - o signatário é representante legal desta empresa, assumindo o compromisso de informar à Secretaria da Receita Federal do Brasil e à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, imediatamente, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação dessas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32 da Lei nº 9.430, de 1996, o sujeitará, com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Local/Data

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Responsável

**ANEXO XX DO CONTRATO****MODELO DO TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA  
INFORMAÇÃO – Exclusivo para empregado/colaborador da Contratada  
(MO19607 - identificação do documento interno CAIXA)**

<b>Nome do Usuário</b>	<b>CPF</b>
<b>Empresa</b>	<b>Função</b>
<b>Lotação</b>	<b>Telefone</b>

Declaro ter permissão de acesso às informações da CAIXA, ou sob sua responsabilidade, recebidas do gestor responsável, necessárias ao desempenho das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado, e comprometo-me a cumprir o disposto nos itens a seguir:

1. Conhecer e cumprir, rigorosamente, a Política de Segurança e Informação – PO007 e demais normas e procedimentos da CAIXA relativos à segurança da informação;
2. Estar ciente de que os acessos aos quais se referem o presente Termo foram concedidos para uso exclusivo nas atividades a que se destinam e de que a CAIXA disponibiliza o acesso à Internet, inclusive Redes Sociais, como ferramenta de trabalho;
3. Observar a classificação das informações às quais tiver acesso, de acordo com os critérios estabelecidos pela CAIXA em função das atividades por mim executadas.
4. Não utilizar meus acessos para visualizar informações ou dados desnecessários ao exercício de minhas atividades;
5. Não utilizar meus acessos para copiar ou remover recursos computacionais, informação de propriedade da CAIXA ou por ela administrada, sem autorização para esse fim;
6. Não utilizar meus acessos para interferir em serviços, provocando, por exemplo, congestionamento, alteração, lentidão ou interrupção do tráfego da rede CAIXA;
7. Não utilizar os recursos e acessos disponibilizados pela CAIXA para tratar de assuntos pessoais, criticar a CAIXA e/ou seus empregados, ou em atividades ilegais como difamação, discriminação, obscenidade, pornografia, ameaça, roubo, tentativa de acesso desautorizado a dados ou tentativa de burlar medidas de segurança em sistemas, interceptação de mensagens eletrônicas e violação de direitos autorais;
8. Respeitar os direitos de propriedade, instalando e/ou utilizando somente recursos tecnológicos autorizados e com as respectivas licenças de uso válidas;
9. Não citar ou discutir assuntos internos da CAIXA em ambientes públicos, físicos ou virtuais, e não publicar/compartilhar nas redes sociais qualquer assunto ofensivo à imagem da CAIXA e de seus empregados, rotinas de trabalho e funcionamento das unidades, além de fotos e imagens do interior das unidades da CAIXA que fragilizem a segurança e exponham informações;
10. Não revelar, dentro ou fora da CAIXA, fato ou informação interna ou confidencial de que tenha ciência em razão das atividades desempenhadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado;
11. Comunicar ao preposto da empresa contratada qualquer suspeita ou evidência de transgressão às normas em vigor, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade, evitando que a imagem da CAIXA seja colocada em risco junto ao seu público interno e externo.

Estou ciente de que:

- a CAIXA se reserva o direito de monitorar a utilização dos ativos de informação disponibilizados aos usuários, para assegurar o fiel cumprimento das orientações contidas na PO007;

- as responsabilidades quanto à segurança da informação se estendem além do horário de trabalho e continuam mesmo depois de encerrado o contrato de trabalho, para as informações obtidas em virtude das atividades executadas para a empresa contratada pela CAIXA.
- o descumprimento de qualquer item deste Termo pode acarretar a aplicação das sanções citadas nos contratos de prestação de serviço, aplicável à empresa contratada, e, ainda, nos demais processos legais e responsabilidades civil e penal cabíveis, também aplicáveis ao prestador de serviço/preposto.

A PO007 está disponível no site da CAIXA, no endereço [Política de Segurança e Informação](#) ou escaneie o QR Code ao lado para acesso pelo celular.

**PO007**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Local/Data

\_\_\_\_\_  
Assinatura do usuário

\_\_\_\_\_  
Nome, CPF e Assinatura do  
Representante/Preposto da Empresa  
Contratada



[ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA PELA EMPRESA CONTRATADA, AO GESTOR OPERACIONAL DO CONTRATO, APÓS A REALIZAÇÃO DOS TREINAMENTOS]

## **ANEXO XX DO CONTRATO**

### **MODELO DE DECLARAÇÃO DE TREINAMENTO DOS EMPREGADOS**

Eu, Clique ou toque aqui para inserir o texto. , CPF Clique ou toque aqui para inserir o texto., representante da empresa Clique ou toque aqui para inserir o texto. , CNPJ Clique ou toque aqui para inserir o texto., no cargo de Clique ou toque aqui para inserir o texto., declaro que todos os empregados vinculados a esta organização que prestam serviços à CAIXA, receberam treinamento referente aos conteúdos de Ética, Integridade, Segurança da Informação, Gestão de Riscos e Governança Corporativa e Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual, com base no conteúdo de referência fornecido pela CAIXA por meio de seu sítio, no endereço [Portal Sustentabilidade CAIXA](https://portal.sustentabilidade.caixa.gov.br), [www.licitacoes.caixa.gov.br](https://www.licitacoes.caixa.gov.br), ícone “Informações aos Fornecedores CAIXA” e [Política de Combate ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação da CAIXA](#) .

É nosso compromisso treinar todos os empregados desta organização que vierem a ser contratados durante a vigência do contrato com a CAIXA, antes de prestarem serviços a ela.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Local/Data

\_\_\_\_\_  
Nome

**ANEXO XX DO CONTRATO****TERMO DE AJUSTE DE CONDUTA**

*[será utilizado nos casos em que a empresa vencedora da licitação é a mesma que já vinha prestando serviços anteriores ao novo contrato, tendo mantido seu efetivo de prestadores de serviços ou parte deles]*

Pelo presente instrumento, a Caixa Econômica Federal — CAIXA, por intermédio de sua \_\_\_\_\_ *(indicar nome da Unidade)*, CNPJ(MF) nº \_\_\_\_\_ *(indicar o CNPJ)*, situada na \_\_\_\_\_ *(indicar endereço)*, em \_\_\_\_\_ *(indicar nome da cidade)*, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_ *(informar nome e CPF do responsável)* e por outro lado a Empresa \_\_\_\_\_ *(indicar nome da empresa)*, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_ *(indicar o CNPJ)* com sede na \_\_\_\_\_ *(indicar endereço)*, em \_\_\_\_\_ *(indicar nome da cidade)*, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_ *(informar nome e CPF do responsável)*, firmam o seguinte termo de ajuste:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DA LIBERAÇÃO**

Para que ocorra a liberação das verbas contingenciadas referentes ao período de \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, em função do encerramento do contrato nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, que ocorreu em/ (ou) com previsão para ocorrer em *(escolher uma das opções)* \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, deverá a Empresa \_\_\_\_\_ *(indicar nome da empresa)*, comprovar o adimplemento de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias previstas no contingenciamento objeto do contrato, por meio de apresentação dos seguintes documentos:

I - relação dos empregados terceirizados que prestaram serviços nas dependências da CAIXA no último mês de contrato, identificando a Unidade/Agência em que atuaram, bem como a relação dos empregados terceirizados aproveitados no novo contrato de nº \_\_\_\_/\_\_\_\_ *(indicar número do novo contrato)*, cuja vigência iniciou-se em/ (ou) com previsão para ocorrer em *(escolher uma das opções)* \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ *(indicar início da vigência do novo contrato)*;

II - guias de adimplemento de FGTS e INSS referente ao mês de \_\_\_\_\_ *(indicar último mês de contrato)*, com relação dos empregados terceirizados alocados no contrato nº \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ *(indicar número do contrato anterior)*;

III - relação de empregados terceirizados alocados no contrato anterior de nº \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ *(indicar número do contrato anterior)*, com identificação do local/agência em que atuaram e informação do último período aquisitivo de férias regulamentares, a fim de comprovar que não há pendências/irregularidades na concessão e pagamento de férias;

IV – no que se refere aos empregados terceirizados não aproveitados no novo contrato com a CAIXA, contrato nº \_\_\_\_/\_\_\_\_ *(indicar número do novo contrato)*, deverá a Empresa apresentar a documentação comprobatória de quitação de todos os valores referentes à rescisão contratual.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS GARANTIAS DADAS PELA CONTRATADA**

**Parágrafo Primeiro** - Para os casos em que os empregados permanecerão como prestadores terceirizados para a CAIXA, considerando a impossibilidade de o empregador comprovar o adimplemento de algumas obrigações decorrentes da rescisão do contrato de trabalho e, estando a CAIXA atendendo à solicitação de liberação de valores, deverá a Empresa \_\_\_\_\_ *(indicar nome da Empresa)* doravante, isentar a contratante CAIXA ECONOMICA FEDERAL de toda e qualquer obrigação referente à ações trabalhistas relativas aos empregados terceirizados, relacionados conforme cláusula primeira deste termo e vinculados ao contrato anterior de nº \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ *(indicar número do contrato)*.

E por estarem assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente termo de ajuste, em (02) duas vias de igual teor e forma.

Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.

Localidade, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

---

**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF(MF): \_\_\_\_\_

---

**DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA**

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF(MF): \_\_\_\_\_

**ANEXO V****DECLARAÇÃO**

A empresa ....., inscrita no CNPJ/MF....., DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de participação LICITAÇÃO CAIXA nº 347/2025 que:

- se enquadra na condição de \_\_\_\_\_ **(a licitante deve informar se é microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual - MEI)**, nos termos do Art. 3º da LC 123, de 14 de dezembro de 2006 **[Quando for microempresa ou empresa de pequeno porte]** ou nos termos do §1º do art.18-A da LC 123, de 14 de dezembro de 2006 **[Quando for microempreendedor individual - MEI]**, e não está inserida em nenhuma das excludentes hipóteses do § 4º do mesmo Artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido em licitações, previsto na referida Lei Complementar.

Localidade, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

.....  
Assinatura do representante legal da empresa  
Nome/CPF

**ANEXO VI****TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL e CLIMÁTICA**

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº ....., por meio do seu representante devidamente constituído, [NOME E CPF DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], doravante denominado [Licitante], para atendimento ao Edital de Licitação CAIXA n.º 347/2025.

- Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;
- Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;
- Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;
- Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 e arts. 337-E a 337-P do Código Penal Brasileiro, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CAIXA;
2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário CAIXA, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários CAIXA;
4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;
5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;

6. Apoiar e colaborar com a CAIXA em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

7. A proposta apresentada nesta licitação foi elaborada de maneira independente e que o seu conteúdo, bem como a intenção de apresentá-la não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante em potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;

8. Esta empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;

9. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

-----  
[REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE,  
COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA]

**ANEXO VII  
DECLARAÇÃO DO LICITANTE****À  
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL  
CECOT**

Referência: Licitação CAIXA nº 347/2025

A \_\_\_\_\_ **[RAZÃO SOCIAL/NOME]**, inscrito(a) no \_\_\_\_\_ **[CNPJ/CPF]**, por meio do seu representante devidamente constituído, \_\_\_\_\_ **[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE]**, DECLARA, sob as penas da lei, que:

1. Tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto desta Licitação por meio do Edital publicado;
2. Obriga-se a informar a existência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação;
3. Preenche todos os requisitos e condições de habilitação constantes do Edital, não se enquadrando em quaisquer das situações de impedimento nele previstas;
4. Os documentos apresentados no Portal Licitações CAIXA são cópias fiéis dos correspondentes documentos originais, tem ciência das condições impostas pela Lei nº 13.726/2018 e está ciente que na hipótese de declaração falsa, fica sujeita às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis; e
5. Seu representante devidamente constituído responde por uma única **Escolher um item.**, para manifestação nos procedimentos de habilitação e demais fases e atos inerentes à Licitação.
6. Tem ciência das disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da publicação dos documentos fornecidos/consultados para habilitação neste Credenciamento no Portal da Transparência CAIXA e no PNCP, em atendimento à Lei nº 13.303/2016 e determinação dos Órgãos de Controle Externo.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Local/Data

\_\_\_\_\_  
[Nome e assinatura do proponente ou representante legal]

Esta declaração deve ser assinada por meio de certificado digital padrão ICP-BRASIL, tendo sua conferência e validação realizada através da ferramenta "verificador de conformidade", disponibilizada pelo ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (<https://verificador.iti.gov.br>) ou por meio de Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos.