

ANEXO I**TERMO DE REFERÊNCIA****1. OBJETO**

Contratação de subscrição de softwares da plataforma de *Business Intelligence* integrada *Tableau*, contemplando suporte técnico, atualização tecnológica, serviços técnicos especializados e transferência de conhecimentos, por 36 meses, conforme termos e prazos estabelecidos neste documento e anexos.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. Licenciamento de plataforma de *Business Intelligence* integrada *Tableau* para instalação em ambiente *on-premises*.

2.2. Deverá ser fornecido licenças/subscrições que permitam a instalação da plataforma de *Business Intelligence* integrada *Tableau*, com garantia que contempla suporte técnico e atualização tecnológica por 36 meses nas quantidades apresentadas abaixo:

Item	Descrição	Métrica	Quantidade
1	Tableau Creator Server	Licença	19
2	Tableau Explorer Server	Licença	48
3	Tableau Viewer Server	Licença	144
4	Serviços Técnicos Especializados	Horas	360
5	Transferência de conhecimentos	Turma	2

3. REQUISITOS TÉCNICOS

3.1. Conforme Anexo I -A – Especificação Técnica

3.2. VOLUMETRIA

3.2.1. Para essa contratação estima-se as seguintes quantidades divididas em dois pacotes de licenciamento:

Licenças	Pacote I	Pacote II
Licenças do “Tableau Creator Server”	9	10
Licenças do “Tableau Explorer Server”	48	0
Licenças do “Tableau Viewer Server”	114	30

3.2.1.1. O licenciamento deverá permitir a utilização nos ambientes produtivo (PRD) e não produtivo (NPRD). Tal utilização não caracteriza, para quaisquer efeitos, acréscimo de licenças, duplicidade de uso, nem alteração do volume originalmente contratado.

3.2.2. As licenças de softwares da plataforma Tableau, poderão ser movimentadas entre os ambientes produtivo e não produtivo, respeitado a regra de usuários nominados, sem custo adicional para a CAIXA.

3.3. SEGURANÇA

- 3.3.1. A CONTRATADA deve adotar mecanismos que garantam a segurança da informação conforme os conceitos de confidencialidade, disponibilidade, integridade e pertinência da informação, conforme descritos abaixo.
- 3.3.1.1. Confidencialidade é entendida como o princípio de segurança da informação pelo qual é garantido o acesso à informação a usuários autorizados e vedado o acesso a usuários não autorizados.
- 3.3.1.2. Entende-se por disponibilidade o princípio de segurança da informação pelo qual é garantido o acesso a usuários autorizados sempre que necessário.
- 3.3.1.3. Entende-se por integridade o princípio de segurança da informação que garanta a inviolabilidade do conteúdo da informação.
- 3.3.1.4. Pertinência é o princípio de segurança da informação pelo qual se restringe o acesso apenas aos usuários que necessitem da informação.
- 3.3.1.5. A Solução deve permitir a autenticação utilizando padrão de federação de identidade OpenID Connect construído sobre o OAuth 2.0 com o fluxo Authorization Code permitindo a associação de políticas às estruturas de grupos.
- 3.3.1.6. A Solução deve permitir a integração com bases externas de usuários e grupos, para a autenticação e autorização de usuários e grupos baseados em diretório padrão Microsoft Active Directory e LDAP (X.500), utilizando certificados digitais X.509 ou com “userid & password”.
- 3.3.1.7. A Solução deve possuir capacidade para executar consultas recursivas nas bases externas, permitindo a associação de políticas às estruturas de diretórios Microsoft Active Directory e LDAP (X.500) com grupos e subgrupos.
- 3.3.1.8. A Solução deve autorizar os usuários sem a necessidade de replicação da base de usuários do diretório AD e LDAP, ou seja, prover o acesso remoto a um diretório AD ou LDAP existente.
- 3.3.1.9. A Solução deve possuir autenticação segura de clientes, ou seja, os dados de autenticação trocados entre o servidor de diretórios e a solução criptografados, tanto para LDAP, LDAPS, como para NTLM.
- 3.3.1.10. A Solução deve permitir a definição de segurança por usuário ou por grupo (perfil), levando também em consideração a estrutura organizacional da empresa.
- 3.3.1.11. A Solução deve permitir listar as permissões dos usuários, onde seja possível classificá-los de acordo com variados perfis e permissões de acesso.
- 3.3.1.12. A Solução deve possuir relatórios e registros de auditoria detalhados, que identifiquem o histórico completo de acessos (logins) e ações, por cada usuário ou grupo de usuários, incluindo as contas administrativas e com privilégios. Estes registros devem ser protegidos contra adulteração.

- 3.3.1.13. A Solução deve possuir trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:
 - 3.3.1.13.1. O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
 - 3.3.1.13.2. O autor do evento (usuário);
 - 3.3.1.13.3. A data e horário do evento;
- 3.3.1.14. O acesso a trilha de auditoria será efetuado por usuário autorizado.
- 3.3.1.15. Os registros de trilha de auditoria devem ser protegidos contra adulteração.
- 3.3.1.16. A trilha de auditoria deve ficar disponível mesmo nos casos de cancelamento ou estorno de operações, pelo período determinado pela CAIXA e conforme legislação vigente.
- 3.3.1.17. Qualquer alteração dos parâmetros deve ser registrada em trilha de auditoria.
- 3.3.1.18. O procedimento para entrada no sistema deve ser configurado para proibir acessos não autorizados.
- 3.3.1.19. A Solução não deve mostrar a senha que está sendo informada.
- 3.3.1.20. A Solução não deve transmitir senhas em texto claro pela rede.
- 3.3.1.21. A Solução deve encerrar sessões inativas após período de inatividade configurado pela CAIXA.
- 3.3.1.22. O tempo limite para sessões e log-off em caso de inatividade poderá ser alterado conforme interesse da CAIXA.
- 3.3.1.23. A Solução deve permitir conexão por REST API, possibilitando a monitoração com geração de logs, evento para armazenamento de dados históricos de desempenho, falhas e disponibilidade da solução como um todo e de suas principais funcionalidades e componentes, contemplando integração com a solução de monitoração definida pela CAIXA.
- 3.3.1.24. A CONTRATADA deve manter a confidencialidade de toda a informação a respeito dos negócios, ideias, produtos, clientes ou serviços da outra parte, que podem ser consideradas como “informação confidencial”.
- 3.3.1.25. A CONTRATADA não deve veicular publicidade acerca do fornecimento de materiais, equipamentos ou serviços objeto deste contrato, que envolva o nome da CAIXA, salvo se houver autorização expressa desta.

3.4. **AUDITORIA**

- 3.4.1. A plataforma deve ser capaz de prover solução nativa de rastrear as atividades de usuários para fins de auditoria e conformidade, bem como rastrear o uso de APIs;
- 3.4.2. O serviço deve minimamente responder questões sobre quem executou, o que executou e quando executou recursos associados na plataforma;

- 3.4.3. O serviço deve ser capaz reter registros de atividades por um período, bem como possibilitar descarregá-los em repositório específico e/ou data lake para referência futura;
- 3.4.4. O serviço deve permitir aplicar um intervalo de datas para busca sobre atividades, eventos, usuários e outros atributos disponíveis.
- 3.5. **DESEMPENHO**
- 3.5.1. Deve atender os requisitos de SLA detalhados no ANEXO I – B - FORMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.
- 3.6. **LEGAIS**
- 3.6.1. Estar aderente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e demais legislações vigentes.
- 3.7. **ACESSIBILIDADE**
- 3.7.1. A Solução deve seguir os padrões WCAG no que se refere a acessibilidade e compatibilidade com os navegadores.
- 3.7.2. A Solução deve possuir aderência ao “Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – eMAG” (<http://emag.governoeletronico.gov.br/>).
- 3.8. **DOCUMENTAÇÃO**
- 3.8.1. A CONTRATADA deve fornecer a documentação de todos os serviços disponibilizados pela Solução, bem como os respectivos contextos de uso e formas de acesso, preferencialmente em português e em formato eletrônico.
- 3.8.2. Possuir guia prático sobre como utilizar as funcionalidades da plataforma, com tour guiado e vídeos em idioma português do Brasil.
- 3.8.3. Possuir lista de perguntas frequentes (FAQS) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas;
- 3.8.4. Realizar a transferência de conhecimento para que multiplicadores CAIXA possuam os conhecimentos necessários para utilização das soluções criadas ou já constantes nativamente na plataforma;
- 3.8.5. Disponibilizar materiais que serão utilizados na transferência de conhecimento em idioma português do Brasil.
- 3.9. **OUTROS**
- 3.9.1. A Solução deve ter o tempo sincronizado com a hora legal brasileira ou de acordo com fuso horário definido pela CAIXA.
- 3.9.2. A Solução fornecida deve garantir que qualquer implementação ou parametrização realizada na plataforma NÃO seja impeditivo de evolução de versão dela.

- 3.9.3. Todos os componentes da Solução deverão ser completamente integrados e interoperáveis entre si.
- 3.9.4. A Solução fornecida deve conceder a CAIXA direitos exclusivos de propriedade e acesso aos dados, inclusive logs de acesso migrados, gerados ou enriquecidos pela CAIXA.

4. GARANTIA

- 4.1. A CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus adicional para a CAIXA, garantia contemplando suporte técnico e atualização tecnológica do fabricante.
- 4.2. A Atualização Tecnológica consiste no fornecimento para a CAIXA de todas as versões, atualizações e correções dos produtos (software), de forma a mantê-los permanentemente atualizados, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos produtos licenciados durante a vigência.
- 4.3. A CONTRATADA deverá manter a CAIXA informada das versões/atualizações, correções (patches) e vulnerabilidades dos softwares, por meio de comunicação formal em até 30 dias após o lançamento das versões ou identificação das vulnerabilidades pelo fabricante.
- 4.4. A CONTRATADA deverá manter a CAIXA informada sobre as datas previstas de fim do suporte e descontinuidade de versões dos softwares citados neste Termo de Referência com, no mínimo, 180 dias de antecedência do fim do suporte ou descontinuidade de versões, sob pena de enquadramento nas sanções previstas para descumprimento de obrigação contratual.
- 4.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CAIXA, pela Internet, as novas versões dos produtos (softwares) em até 30 (trinta) dias após ter sido lançada pelo fabricante, acompanhadas de manuais e/ou boletins informativos das funcionalidades implementadas e procedimentos de instalação sem qualquer custo adicional à CONTRATANTE.
- 4.6. A CONTRATADA deverá informar à CAIXA sempre que houver uma atualização ou correção do software durante toda a vigência do contrato.
- 4.7. O suporte técnico a ser prestado pela CONTRATADA tem por objetivo a correção de falhas ou inconsistências detectadas de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da Solução e de seus módulos ou componentes e deverá ser fornecido durante toda a vigência deste contrato.
- 4.8. O suporte técnico compreende, ainda, a correção e atualização para novas versões e configuração dos componentes da Solução para o funcionamento integrado aos sistemas internos da CAIXA, além da prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos recursos contratados
- 4.9. O atendimento de instalação, manutenção, resolução de problemas ou atualização deverá ser feito após a CAIXA ter informado a CONTRATADA através dos meios previamente acordados, via e-mail e/ou chamada telefônica conforme condições estabelecidas neste anexo.

- 4.10. A CONTRATADA disponibilizará equipe de suporte técnico, a ser acionada por telefone, Email ou via ferramenta de abertura de chamados, para o software indicado neste Termo de Referência, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.
- 4.11. O serviço de Suporte Técnico será acionado mediante chamado aberto pela CAIXA, ou por seus representantes, por meio dos canais indicados neste anexo, sendo que o seu atendimento deverá obedecer aos prazos especificados neste documento.
- 4.12. O serviço de suporte técnico poderá ser realizado de forma remota ou local dada a especificidade do problema e em atendimento aos níveis de serviço definidos neste documento.
 - 4.12.1. O acompanhamento do status do chamado para a prestação de suporte técnico, pela Internet, com recebimento de notificações por correio eletrônico e telefone (ligação gratuita) ou por outro meio disponível.
 - 4.12.2. A pesquisa em base de conhecimento com soluções para problemas conhecidos, incluindo alertas de produtos, comunicações do ciclo de vida da solução e de seus componentes, instruções passo-a-passo de instalação de produtos, artigos técnicos, documentação de produtos e disponibilização de patches, como também informações relativas aos bugs documentados dos softwares que compõem a Solução.
 - 4.12.3. Os serviços de suporte técnico deverão ser executados de forma a garantir a disponibilidade da solução e de seus componentes conforme especificado neste documento.
 - 4.12.4. Caso haja neste período a descontinuidade de fabricação das versões dos produtos contratados a CONTRATADA deverá informar com antecedência o comunicado do fabricante para planejamento da atualização do ambiente.
 - 4.12.5. A CONTRATADA deverá prover todas as condições e subsídios para a perfeita execução do software contratado, sem custo adicional para a CAIXA.
 - 4.12.6. Todos os prazos para atendimento do suporte técnico começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente de este ter sido feito via sistema automático, ou por telefone ou e-mail nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.
 - 4.12.7. A CONTRATADA deverá manter a CAIXA informada das novas versões/atualizações, correções (patches) e vulnerabilidades da solução e de seus componentes, incluindo os produtos e/ou serviços que sejam utilizados para sua gerência, administração, configuração ou que sejam necessários ao seu bom funcionamento, assim como das atualizações da documentação (manuais e boletins técnicos) que assegurem a sua correta utilização.
 - 4.12.8. A CONTRATADA deverá promover as novas versões/atualizações, correções (patches) e de vulnerabilidades da solução e de seus componentes contratados neste edital sem qualquer custo adicional à CAIXA visando garantia da compatibilidade binária e operacional destes, sendo que sua efetiva instalação deverá ocorrer sob demanda, à critério da CAIXA, conforme especificados nas regras de atendimento.

- 4.12.9. A CONTRATADA deverá analisar e recomendar à CAIXA a aplicação de updates, fixes, configurações de segurança, promoção de novas versões/atualizações, correções (patches) e de vulnerabilidades, críticos ou não, da solução e de seus componentes contratados neste edital cuja ação seja de responsabilidade da CAIXA sem qualquer custo adicional visando garantia da compatibilidade binária e operacional destes, garantindo maior disponibilidade à solução e seus componentes, com eventual acompanhamento por parte da CONTRATADA, conforme especificados nas regras de atendimento.
- 4.12.10. O Suporte Técnico sem solução pela CONTRATADA devem ser repassados ao atendimento do Suporte Técnico da fabricante sem ônus para a CAIXA.
- 4.12.11. Será permitida subcontratação do fabricante, desde que para fornecimento dos serviços técnicos prepostos.

5. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

- 5.1. A CONTRATADA deve disponibilizar, sob demanda, Serviços técnicos especializados na modalidade on-site ou remota, a critério da CAIXA, com profissionais especializados e certificados na Plataforma Tableau, para:
 - 5.1.1. Transferência de tecnologia e mentoring;
 - 5.1.2. Elaborar estudos e diagnósticos do ambiente, com vistas à atualização, configuração e customização do software da plataforma Tableau;
 - 5.1.3. Prestar apoio técnico para a atualização do software da plataforma Tableau;
 - 5.1.4. Operação assistida;
 - 5.1.5. Apoio técnico no desenvolvimento de projetos complexos e no uso de funcionalidades novas ou avançadas do software da Plataforma Tableau;
 - 5.1.6. Exploração de oportunidades de uso dos softwares da Plataforma Tableau.
- 5.2. O total de horas destinadas à execução dos serviços técnicos especializados será de 360 (trezentos e sessenta) horas, utilizadas, sob demanda, conforme necessidade da CAIXA durante a vigência contratual.
 - 5.2.1. O total de horas corresponde a 3 ciclos (*sprints*) de 3 semanas de trabalho (jornadas de 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana) a serem utilizados de forma integral ou parcial, sob demanda, conforme necessidade da CAIXA.
- 5.3. Os serviços serão solicitados por meio de Ordens de Serviços (OS) e remunerados de acordo com a quantidade de horas previamente estabelecido, independentemente do número de profissionais alocados.
 - 5.3.1. A CAIXA deverá emitir Ordem de Serviço (OS) indicando as atividades a serem realizadas e a CONTRATADA deverá executar os serviços no prazo estabelecido na própria ordem de serviço.
 - 5.3.2. O valor da Ordem de Serviço (OS) será definido pela CAIXA com base na estimativa de horas necessárias ao pleno atendimento da demanda especificada.

- 5.3.3. A CAIXA encaminhará à CONTRATADA a Ordem de Serviço (OS) contendo o serviço desejado.
- 5.3.4. A CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para assinatura da Ordem de Serviço – OS, contados a partir do envio por parte da CAIXA.
- 5.3.5. CONTRATADA não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da Ordem de Serviço – OS, devidamente assinada pelo Gestor do Contrato, bem como, não poderá executar os serviços acima da quantidade demandada na OS.
- 5.3.6. Caso seja necessário reforço na quantidade demandada inicialmente, deverá ser emitida nova Ordem de Serviço – OS, observado os procedimentos previstos neste Termo de Referência.
- 5.3.7. Para atendimento, a CONTRATADA deve alocar profissionais compatíveis com a complexidade e especificidade da demanda apresentada;
- 5.3.8. Os serviços serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de consumo mínimo de horas.
- 5.3.9. A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Conclusão dos serviços prestados após o encerramento dos mesmos, apresentando de forma detalhada todas as atividades executadas.
- 5.3.10. O serviço será considerado concluído após a emissão do Ateste de Execução da Ordem de Serviço – OS, pela CAIXA.
- 5.3.11. O Ateste de Execução da Ordem de Serviço – OS, deverá ser emitido pela CAIXA em até 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento do Relatório de Conclusão dos serviços prestados.

6. CAPACITAÇÃO TÉCNICA

- 6.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer treinamentos na modalidade remota, preferencialmente via ferramenta de videoconferência Teams, a ser fornecido, sob demanda, durante a vigência do contrato.
- 6.1.2. A CONTRATADA, quando solicitado pela CAIXA, deverá enviar minuta de treinamento que permita a capacitar os empregados CAIXA nos módulos TABLEAU contratados, do básico ao avançado.
- 6.1.3. Os treinamentos ofertados pela CONTRATADA, obrigatoriamente devem ser baseados nos treinamentos oficiais da fabricante, evidenciando tal relação.
- 6.1.4. A solicitação do treinamento será enviada à CONTRATADA por meio de Ordem Serviços, onde a CONTRATADA terá 5 dias úteis para encaminhar a CAIXA ementa dos cursos para o produto solicitado.
- 6.1.5. Os treinamentos se darão em duas (2) turmas de no máximo 15 participantes, para os perfis de administrador e usuário das ferramentas contratadas.

- 6.1.6. Ao final dos treinamentos, os alunos deverão estar capacitados para operar as ferramentas do básico ao avançado.
- 6.1.7. Para subsidiar o ateste da entrega, ao final dos treinamentos deverão ser entregues lista de participação, data de realização e carga horária cumprida.
- 6.1.8. As ações de treinamento serão realizadas conforme solicitação da CAIXA no decorrer da vigência do contrato.

ANEXO I – A**ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA****1. OBJETO**

Fornecimento de licenças no formato subscrição da solução de *Business Intelligence* integrada Tableau, com garantia que contempla suporte técnico e atualização tecnológica por 36 meses nas quantidades apresentadas a seguir:

Objeto	Descrição dos componentes	Quantidade
Contratação de software de Business Intelligence integrado Tableau	Tableau Creator Server	19
	Tableau Explorer Server	48
	Tableau Viewer Server	144
	TOTAL	211
Contratação de Serviços	Suporte Técnicos Especializado	360 horas
	Transferência de conhecimentos	2 Turmas

1.1. Modelo de contratação: subscrição que permita instalação da solução de *Business Intelligence* integrada;

1.2. Vigência do contrato: 36 meses;

2. ESPECIFICAÇÕES GERAIS

2.1. Deve permitir a realização de carga de dados;

2.2. Deve permitir a confecção de relatórios e dashboards;

2.3. Deve permitir a utilização por diferentes perfis com restrições de funcionalidades de acordo com o perfil;

2.4. Dever fornecer perfis de criação de estruturas, visualização de relatórios e manipulação de relatórios a fim de criar estruturas sem, com isso, alterar as estruturas já existentes.

2.5. Deve suportar ambiente virtualizado com VMWare e/ou Hyper-V;

2.6. Deve permitir a instalação em sistemas operacionais Windows Server 2016 ou superior e Red Hat 7 ou superior;

2.7. Deve possuir no mínimo os seguintes conectores:

2.7.1. Oracle Database;

2.7.2. Microsoft SQL Server;

2.7.3. CSV;

2.7.4. JSON;

2.7.5. TXT.

- 2.8. Deve permitir a utilização de grupos de acesso por meio de ferramenta de diretório;
- 2.9. Deve possuir a capacidade de gerenciar e atribuir permissões aos usuários;
- 2.10. Deve suportar browser como Firefox versão 81, Chrome 81 e Edge;
- 2.11. Deve possuir interface de desenvolvimento amigável com capacidade de manipulação de dados e construção de interface visual para representação em dados em gráficos.
- 2.12. Deve disponibilizar e compartilhar, via portal web, de forma on-line, os painéis de informação publicados pelo “Tableau Creator” para a devida visualização e consumo das informações.
- 2.13. Deve prover um repositório no qual são disponibilizados os dados necessários para a realização das análises e construções de painéis de informação no “Tableau Creator”.
- 2.14. Deve permitir acesso online e ilimitado de usuários licenciados para a visualização dos dados disponibilizados no repositório por meio do Tableau Explorer.
- 2.15. Deve permitir a seleção e o compartilhamento de fontes de dados.
- 2.16. Deve gerenciar conteúdos e certificar fontes de dados.
- 2.17. Deve permitir a criação a partir de dados selecionados.
- 2.18. Deve permitir a administração do Tableau Server.
- 2.19. Deve permitir a exportação dos dados dos dashboards em CSV e/ou XLS/XLSX.
- 2.20. Deve possuir interação com visualizações e painéis.
- 2.21. Deve possibilitar a criação e compartilhamento de exibições personalizadas.
- 2.22. Deve possibilitar o download de visualizações como imagem (.pdf ou .png).
- 2.23. Deve possibilitar o download de dados resumidos.
- 2.24. Deve possibilitar o download de dados completos.
- 2.25. Deve permitir a inserção de comentários em um painel ou uma visualização.
- 2.26. Deve permitir o recebimento de dashboards para usuários licenciados.
- 2.27. Deve possibilitar o recebimento de alertas acionados por dados.
- 2.28. Deve possibilitar a criação de alertas acionados por dados.
- 2.29. Deve permitir a edição de pastas de trabalho e visualizações existentes.
- 2.30. Deve permitir a criação e publicação de novas pastas de trabalho usando uma fonte de dados publicada.

- 2.31. Deve permitir a exploração de uma fonte de dados publicada existente com o Pergunte aos dados.
- 2.32. Deve permitir a criação e publicação de novas pastas de trabalho com uma nova fonte de dados.
- 2.33. Deve permitir a criação e publicação de novas fontes de dados.
- 2.34. Deve permitir a criação de novas pastas de trabalho usando os Dashboard Starters predefinidos.
- 2.35. Deve permitir a criação de novos fluxos de dados (.tfl).
- 2.36. Deve possibilitar a edição e modificação de um fluxo de dados (.tfl).
- 2.37. Deve possibilitar a exportação de dados (.tde, .hyper ou .csv).
- 2.38. Deve possibilitar a publicação e execução de fluxos.

3. REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

3.1. Tableau Server

- 3.1.1. A aplicação deve permitir a publicação, compartilhamento, governança e administração centralizada de análise de dados dentro da organização.
- 3.1.2. Deve estar vinculado aos perfis Creator, Viewer e Explorer.
- 3.1.3. O perfil Explorer pode gerar novos relatórios a partir das bases de dados e/ou relatórios publicados dentro do Tableau Server pelo perfil Creator, sem alterar as estruturas já existentes.
- 3.1.4. Deve permitir implantação on-premisses, nuvem pública ou nuvem privada.
- 3.1.5. Deve permitir escalabilidade para grandes volumes de dados.
- 3.1.6. A ferramenta deve permitir controle de acesso por usuário, grupo, projeto e conteúdo.
- 3.1.7. A aplicação deve permitir integração com soluções de Login Único.
- 3.1.8. Deve permitir auditoria de uso e rastreabilidade de acessos dos usuários.
- 3.1.9. Deve permitir conexão em tempo real ou por extrações criptografadas às fontes de dados.
- 3.1.10. Deve possuir integração com bancos de dados estruturados e não estruturados.
- 3.1.11. Deve permitir a publicação de fontes de dados certificadas para reutilização corporativa.

3.2. Tableau Prep

- 3.2.1. Deve ser vinculado ao perfil Creator para realizar tratamento nas bases de dados.

- 3.2.2. Deve permitir que os dados sejam preparados, combinados, padronizados e limpos antes da análise.
- 3.2.3. Deve possuir interface visual baseada em fluxos.
- 3.2.4. Deve permitir conexão com diversas fontes de dados, como planilhas, bancos de dados, clouds e arquivos.
- 3.2.5. Deve permitir operações sem código como Join, union, pivot, filtros, remoção de duplicidades e tratamento de valores nulos.
- 3.2.6. Deve permitir o agendamento, monitoramento e gerenciamento da execução dos fluxos.
- 3.2.7. Deve conter funcionalidade de atualização de dados para consumo analítico.
- 3.2.8. Deve permitir reordenação de etapas sem impacto nos dados.
- 3.2.9. Deve permitir integração direta com Tableau Desktop Server e Tableau Server.
- 3.3. **Tableau Mobile**
 - 3.3.1. Deve permitir acessar os conteúdos publicados no Tableau Server.
 - 3.3.2. Deve permitir a visualização interativa.
 - 3.3.3. Deve permitir a pesquisa e navegação por projetos e favoritos.
 - 3.3.4. Deve conter *layout* automaticamente adaptado para mobile.
 - 3.3.5. Deve possuir a possibilidade de aplicar filtros, bem como *drill-down* e *tooltip* por toques.
 - 3.3.6. Deve permitir acesso offline a dashboards favoritos.
 - 3.3.7. Deve possuir sincronização automática quando a conexão for restabelecida.
 - 3.3.8. Deve possuir suporte a Suporte a SAML, *OpenID Connect*, SSL mútuo, VPN e proxy reverso.
 - 3.3.9. Deve permitir a continuidade do acesso a KPI's críticos.
- 3.4. **Tableau Desktop**
 - 3.4.1. Deve permitir conexão com os dados em bancos de dados relacionais, *data warehouses*, arquivos ou fontes publicadas no Tableau Server.
 - 3.4.2. Deve permitir analisar dados com a finalidade de modelar e criar visualizações, dashboards e histórias analíticas.
 - 3.4.3. Deve ter suporte a conexões em tempo real e extrações (*Hyper*) para melhor performance.
 - 3.4.4. Deve permitir uso offline para análise de dados locais.

- 3.4.5. Deve permitir modelagem e preparação de dados.
- 3.4.6. Deve permitir relacionamento entre tabelas, Joins físicos, union de tabelas, criação de campos calculados, criação de hierarquias, definição de metadados e aliases, integração de dados com Tableau Prep.
- 3.4.7. Deve conter interface drag-and-drop.
- 3.4.8. Deve ter mecanismo de sugestão automática de visualizações.
- 3.4.9. Deve possuir suporte nativo a mapas geográficos.
- 3.4.10. Deve permitir análises avançadas com funções nativas de agregação, cálculo de tabela, funções lógicas, temporais e estatísticas.
- 3.4.11. Deve conter parâmetros dinâmicos e permitir análises de tendência e previsão.
- 3.4.12. Deve possuir integração com MatLab, Python e R.
- 3.4.13. Deve possuir suporte a extensões analíticas externas.
- 3.4.14. Deve permitir a criação de dashboards interativos, com layouts responsivos, para histórias de narrativa analítica.
- 3.4.15. Deve permitir o uso de temas e padrões corporativos, bem como acessibilidade aprimorada para navegação.
- 3.4.16. Deve possuir integração com Microsoft Teams.

3.5. **DOCUMENTAÇÃO**

- 3.5.1. A CONTRATADA deve fornecer a documentação de todos os itens e serviços disponibilizados, bem como os respectivos contextos de uso e formas de acesso.
- 3.5.2. Possuir guia prático sobre como utilizar as funcionalidades da Solução, preferencialmente em idioma português do Brasil.

4. **FORMA DE EXECUÇÃO**

- 4.1 Observar o anexo I-B.

ANEXO I – B**FORMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO****1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 1.1 São obrigações da CONTRATADA, além daquelas previstas nos demais anexos que compõem essa demanda:
 - 1.1.1 Cumprir com as disposições constantes deste contrato e em seus anexos, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer condição aqui estabelecida;
 - 1.1.2 Fornecer à CAIXA os nomes, endereços, telefones, fax e endereço eletrônico (e-mail) do responsável pelo suporte;
 - 1.1.3 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA e atender a eventuais solicitações/reclamações;
 - 1.1.4 Recrutar os técnicos 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 todas as despesas relativas a pessoal e quaisquer outras oriundas, derivadas ou conexas com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, declarados pela CONTRATADA a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a CAIXA;
 - 1.1.5 A contratada deverá comprovar por meio de contrato ou CTPS que mantém em seus quadros funcionais, durante toda a vigência do contrato, profissionais devidamente capacitados, qualificados e certificados, na versão mais recente, pela fabricante da solução;
 - 1.1.6 Disseminar periodicamente ao seu corpo funcional (técnicos) as orientações passadas pela CAIXA nos Procedimentos e Padrões Caixa, que será realizada sempre que necessário;
 - 1.1.7 Executar os serviços de acordo com os Padrões definidos de comum acordo, no início das atividades;
 - 1.1.8 Diligenciar no sentido de que os seus técnicos, ou de empresas subcontratadas, portem obrigatoriamente, a respectiva identidade funcional, quando do atendimento à CAIXA, apresentando-se, preferencialmente à Gerência da unidade antes do início do atendimento;
 - 1.1.9 Encaminhar periodicamente e sempre que ocorrer exclusão ou inclusão de técnicos para atendimento a Caixa, expediente às unidades de tecnologia da CAIXA, informando os nomes dos técnicos que estão autorizados a executar os serviços contratados;
 - 1.1.10 Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo e não fazer uso sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais da CAIXA de que porventura venha a ter conhecimento, acesso ou que lhe

venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com o fornecimento objeto do contrato, no desempenho de suas atividades relativas a este contrato, sob pena de ressarcir à CAIXA todo e qualquer prejuízo diretamente causado pela divulgação ou uso indevido da informação;

- 1.1.11 Verificar, durante as visitas para atendimento de chamados, os softwares, recomendando à CAIXA qualquer ação corretiva necessária;
- 1.1.12 Fiscalizar o cumprimento do objeto deste contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pela CAIXA;
- 1.1.13 Pagar todos os impostos e taxas devidos sobre os serviços objeto deste contrato, bem como as contribuições à previdência social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e acidentes de trabalho, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados;
- 1.1.14 Tomar todas as providências e realizar as 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 verificados nas dependências da CAIXA;
- 1.1.15 Prestar todo o suporte técnico necessário à solução de problemas no software, inclusive, comparecimento com pontualidade em horário previamente agendado quando em atendimento conjunto com terceiros indicados pela CAIXA no intuito de detectar as causas dos problemas e solucioná-los;
- 1.1.16 Fazer constar nas faturas apresentadas o número do processo e o mês de competência a que se refere o documento;
- 1.1.17 Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do contrato;
- 1.1.18 Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação do serviço, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste Contrato e em seus anexos;
- 1.1.19 Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento objeto deste contrato, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;
- 1.1.20 Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposos, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatário, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;
- 1.1.21 Estruturar-se de modo compatível e prover os recursos necessários ao fornecimento objeto deste contrato, conforme especificado neste instrumento;
- 1.1.22 Diligenciar para que os seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;
- 1.1.23 Não permitir que seus empregados executem serviços além dos previstos no objeto deste contrato;

- 1.1.24 Indenizar todos os custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a CAIXA e os empregados da CONTRATADA.

2 CONDIÇÕES DE ENTREGA, INSTALAÇÃO E VALIDAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 2.1 A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes serviços de entrega, instalação e configuração dos componentes ou soluções objeto deste edital visando sua operacionalidade total:
- 2.1.1 Fornecimento de documentação comprobatória (evidências) do fornecimentos das subscrições.
- 2.2 Após a assinatura do contrato a CAIXA formalizará à CONTRATADA, a solicitação de entrega das subscrições/licenças.
- 2.3 A CONTRATADA terá o prazo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de solicitação, para entregar as subscrições/licenças.
- 2.4 A CAIXA solicitará acesso a site de controle de licenças do fabricante para validação dos tipos e quantidades, conforme solicitado no ANEXO I – Termo de Referência.
- 2.5 O processo de validação é condição para que seja emitido o termo de Aceite Definitivo e a contratação de serviços possa de fato ocorrer.
- 2.6 De forma a viabilizar o processo de validação e a posterior execução do contrato a CONTRATADA deverá providenciar em nome da CAIXA as seguintes licenças:
- 2.7 Licença Tableau Creator Server.
- 2.8 Licença Tableau Explorer Server.
- 2.9 Tableau Viewer Server.
- 2.10 A título de validação a CONTRATADA deverá apresentar as formas de geração, ativação e controle das licenças adquiridas.
- 2.11 A CONTRATADA deverá demonstrar a quantidade de licenças disponibilizadas para cada produto solicitado no ANEXO I - A– Especificações Técnicas.
- 2.12 A CONTRATADA deverá demonstrar que as licenças estão em nome da CAIXA.
- 2.13 A CONTRATADA deverá disponibilizar link do fabricante para download dos produtos que serão instalados pela contratada, contendo as versões suportadas pelo fabricante.
- 2.14 A vigência das subscrições será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data do recebimento definitivo das subscrições/licenças, o prazo não se confunde com a vigência do contrato.

3 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 3.1 O acesso dos técnicos da contratada ou do fabricante aos ambientes da CAIXA somente será admitido com prévia autorização e com observância aos padrões de segurança

vigentes.

- 3.2 O acesso às informações do ambiente computacional, 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.
- 3.3 Toda e qualquer atualização tecnológica e suporte técnico devem ser executados somente mediante prévia autorização da CAIXA, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados apresentados pela CONTRATADA, nos horários estabelecidos pela CAIXA.
 - 3.3.1 As exceções serão pontualmente tratadas pela CAIXA.
- 3.4 O acesso às informações do ambiente computacional da Caixa, a partir das instalações da CONTRATADA só será efetuado quando for possível restringir tal acesso apenas ao recurso objeto da contratação e em situações expressamente autorizada pela Caixa, obedecendo aos padrões em vigência na Caixa.
- 3.5 A CONTRATADA se compromete a não divulgar dados ou informações relacionadas aos softwares objeto do presente contrato, mantendo sigilo absoluto em relação a todos os dados acessados ou que venham a ser gerados, no processo de prestação dos serviços.
- 3.6 Para realização dos serviços especificados neste anexo, a CONTRATADA poderá utilizar ferramentas (software aplicativo) de sua propriedade, desde que autorizado pela CAIXA e destinado a facilitar a execução dos serviços e diagnósticos de problemas, sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 3.7 Despesas relativas 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.

4 ATENDIMENTO

- 4.1 A CONTRATADA, quando prestar diretamente os serviços de suporte técnico e atualização tecnológica, deverá disponibilizar central de atendimento única que possua capacidade de recebimento e emissão automática de chamados (*trouble-tickets*), para possibilitar comunicação com a ferramenta de gestão de serviços da CAIXA (GSC – BMC/ITSM), de modo a permitir a implementação de sistemática de troca de mensagens eletrônicas Webservices, protocoladas entre a CAIXA e a CONTRATADA e entre CONTRATADA e a CAIXA para abertura, fechamento e atualização da situação do chamado.
 - 4.1.1 Cabe à CONTRATADA a integração do seu sistema de atendimento com o da CAIXA, de modo que a abertura do chamado e seu respectivo fechamento sejam gerenciados pelo sistema de HELP DESK da CAIXA, sem ônus adicionais.
 - 4.1.2 A CAIXA irá informar à CONTRATADA o formato do registro eletrônico a ser trocado entre os sistemas.
 - 4.1.3 A CONTRATADA terá o prazo de 90 dias, após a solicitação da CAIXA, para finalizar a troca de comunicação entre as partes e disponibilizar em produção a troca de acionamentos.

- 4.1.4 Caso a CONTRATADA não cumpra o prazo de integração valerão os dados da CAIXA de forma sumária.
- 4.1.5 A qualquer tempo, a CAIXA poderá solicitar alterações no fluxo de integração entre o Sistema de Atendimento da CAIXA e o Sistema de Atendimento da CONTRATADA e, nesse caso, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 dias para implementar as alterações que porventura sejam solicitados pela CAIXA.
- 4.1.6 O número do chamado do Sistema de Atendimento da CAIXA será o número chave para qualquer tratativa relacionada ao chamado (verificação sobre o andamento do atendimento, informações sobre o fechamento, cálculo referente à glosa/multa, e outros).
- 4.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento para abertura e registro dos chamados técnicos através de ligação telefônica gratuita, funcionando em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, ou seja, todos os dias do ano.
 - 4.2.1 A CONTRATADA deverá informar, em até 05 dias após a assinatura do contrato, o telefone e e-mail da central de atendimento, e outros dois e-mails e telefones, para acionamento em caso de indisponibilidade da central de atendimento.
 - 4.2.2 Até que ocorra a integração das ferramentas, em caso de indisponibilidade da ferramenta da CAIXA, ou em casos em que a CAIXA julgar pertinente, outras formas de abertura, consulta e tratamento dos chamados poderão ser utilizadas.
 - 4.2.3 Nesses casos, poderão ser efetuados chamados por telefone do tipo 0800, Internet (WEB), correio eletrônico, central de atendimento da CONTRATADA, com atendimento em português, que atende à Unidade Operacional da CAIXA solicitante do serviço.
- 4.3 A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento ao chamado da CAIXA para prestar os serviços de suporte técnico, nos prazos estabelecidos neste documento, a serem contabilizados de forma corrida a partir da abertura do chamado.
 - 4.3.1 O termo, forma corrida, indica que a contagem de tempo se dará de maneira contínua sem interrupções, exceto aquelas que sejam provocadas pela CAIXA.
 - 4.3.2 O tempo de solução do chamado, quando a pendência estiver sob responsabilidade da CAIXA, a exemplo, envio de documentação, não será contabilizado no prazo de atendimento estabelecido.
- 4.4 A solução operacional ao problema técnico deverá ser concluída nos prazos estabelecidos neste documento.
 - 4.4.1 Entende-se como solução operacional, a disponibilidade do sistema/serviço, porém de forma paliativa ou temporária.
- 4.5 A qualidade dos serviços será aferida na forma estabelecida no Cálculo do Nível de Serviço deste termo de referência.
- 4.6 A CONTRATADA compromete-se a realizar a conclusão dos chamados no instante da resolução definitiva do serviço de atendimento, sendo que esta conclusão deverá ser executada diretamente pelo técnico ou pela Central de Atendimento da CONTRATADA.
- 4.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso às informações relativas a problemas

(bugs) documentados pelo fabricante e à documentação referente aos produtos e componentes especificados neste documento.

- 4.7.1 Disponibilizar acesso à documentação, por meio da internet, sem custos adicionais.
- 4.8 A CONTRATADA deverá analisar e recomendar a aplicação de updates, fixes, alertas de segurança e patches críticos, garantido maior disponibilidade dos produtos.
- 4.9 A CONTRATADA disponibilizará um Gerente de Serviços que terá a responsabilidade pela qualidade do serviço prestado, pelo acompanhamento dos chamados, pela emissão e entrega do relatório mensal de atividades executadas e participação nas reuniões de mudanças e em reuniões executivas, se necessário.
- 4.10 Todos os termos constantes deste item deverão ser obedecidos durante toda a vigência do contrato e da garantia.
- 4.11 A Critério da CAIXA, os chamados poderão ser abertos, acompanhados e fechados por equipe própria ou terceirizada.
- 4.12 A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, em meio eletrônico e em português, relatório detalhado sobre as atividades prestadas contendo dados gerenciais e estatísticos pertinentes à gestão dos serviços relativos ao mês anterior, incluindo obrigatoriamente os campos/informações abaixo:
- a) Para cada chamado aberto no mês de referência:
 - Data/hora da abertura do chamado técnico;
 - Identificação do hardware/software relacionado;
 - Identificação da localidade/unidade da caixa responsável pela abertura e acompanhamento de cada chamado;
 - Severidade do chamado;
 - Número de identificação do chamado;
 - Descrição da situação da falha ou dúvidas relacionadas;
 - Data/hora do início do atendimento;
 - Data/hora da conclusão da solução operacional;
 - Detalhamento do tempo em que o chamado ficou aguardando ações da caixa para o seu andamento (tempo de responsabilidade da caixa);
 - Descrição da solução implantada.
 - b) Consolidado de chamados em tratamento no mês e que não foram solucionados:
 - Data/hora da abertura do chamado;
 - Identificação do hardware/software relacionado;
 - Identificação da localidade/unidade da caixa responsável pela abertura e acompanhamento de cada chamado;
 - Nome do empregado da caixa responsável pela abertura do chamado e acompanhamento de cada chamado;
 - Severidade do chamado;
 - Número de identificação do chamado;
 - Descrição da situação da falha ou dúvidas relacionadas;
 - Data/hora do início do atendimento.
 - c) Consolidado dos chamados que não atenderam os prazos estabelecidos neste termo com as devidas justificativas para o descumprimento dos prazos contratados:

- Data/hora da abertura do chamado técnico;
- Identificação do hardware/software relacionado;
- Identificação da localidade/unidade da caixa responsável pela abertura e acompanhamento de cada chamado;
- Severidade do chamado;
- Número de identificação do chamado;
- Descrição da situação da falha ou dúvidas relacionadas;
- Data/hora do início do atendimento;
- Data/hora da conclusão da solução operacional;
- Tempo de atraso do chamado;
- Detalhamento do tempo em que o chamado ficou aguardando ações da caixa para o seu andamento (tempo de responsabilidade da caixa);
- Descrição da solução implantada;
- Explicação ou justificativa para o descumprimento do prazo contratado.

4.13 Tais relatórios são obrigações contratuais sujeitas às sanções previstas no item correspondente deste documento (Cálculo do Nível de Serviço), os quais deverão ser entregues nas mesmas localidades em que o serviço for prestado, indicadas no corpo deste documento.

5 DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DE CHAMADOS

5.1 Descrição da Severidade dos chamados:

Severidade	Descrição
1 - Crítica	O produto (software) não está operante e não é possível nenhuma solução de contorno viável. Problema no produto (software) que gera indisponibilidade em sistemas/serviços produtivos que dependem desse ativo.
2 - Alta	Problema na solução/componente que gera impacto em determinado sistema/serviço produtivo que dependem desse ativo.
3 - Média	Problema contornável que não gera qualquer impacto aos sistemas/serviços produtivos que dependem desses ativos.
4 - Baixa	Consultas técnicas e dúvidas sobre os produtos.

5.2 Entende-se por:

- **TMIA - Tempo máximo para início de atendimento:** Tempo máximo requerido para o início do atendimento ao produto, que pode ser feito inicialmente por meio telefônico.
- **TMSO - Tempo máximo para solução operacional:** Tempo máximo de recuperação, ou seja, tempo requerido para contornar o problema e deixar a sistema/serviço disponível:
- **TMED — Tempo máximo para esclarecimento de dúvida:** Tempo máximo requerido para esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e consultas técnicas.

5.3 Todos os termos constantes deste item deverão ser obedecidos durante toda a vigência do contrato.

5.4 A falta de peças de equipamentos e/ou correções de software não poderá ser alegada como motivo de força maior e não eximirá a CONTRATADA das penalidades a que está sujeita pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos.

5.5 Na finalização dos serviços, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com o técnico da CAIXA, testes com os softwares, definidos a critério da CAIXA, certificando-se de que os recursos foram restabelecidos e o problema foi efetivamente solucionado.

5.6 Para cada manutenção a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico detalhado e conclusivo da causa do problema e da solução que foi adotada para o seu restabelecimento.

6 CÁLCULO DO NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

6.1 O Nível de Serviço é um indicativo de qualidade da prestação do serviço.

6.1.1 A qualidade da prestação de serviços será apurada por meio de Indicadores, cuja finalidade é garantir o atendimento célere aos chamados, bem como a sua correta priorização.

6.1.2 As multas serão cumulativas para cada dia, hora ou fração de atraso de cada chamado fechado no mês de referência de acordo com sua severidade.

6.1.3 As multas serão descontadas da garantia, do valor do documento fiscal e, se não for suficiente, será cobrada diretamente da CONTRATADA judicialmente.

6.1.4 Regras de medição dos demais Indicadores de Atendimento:

TMIA – Tempo máximo de início de atendimento		
Item	Indicador de início do atendimento: tempo para o início do atendimento à Solução/Componente	
Finalidade	Garantir o início do atendimento conforme prazo acordado	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	1h
	2	2h
	3	4h
	4	6h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição. Considerando-se os atrasos de cada chamado	
Periodicidade	Mensal	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Mecanismos de cálculo	<p>$TMIA = ((\text{Data/hora do início do atendimento} - \text{data/hora início do chamado}) - \text{Tempo previsto do TMIA}).$ (TMIA é medido por hora ou fração).</p> <p>Meta mensal: $TMIAp = \left(1 - \frac{QTA}{QT}\right) \times 100$</p> <p>QT: quantidade de chamados no mês</p> <p>QTA: quantidade de chamados em atraso no mês</p>	
Meta Percentual Mensal	99,5%	
Multa	TMIA	0,001% do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado

TMSO – Tempo máximo de solução operacional	
Item	Indicador de solução operacional: tempo máximo para contornar o problema e deixar o sistema/serviço disponível.
Finalidade	Garantir a solução operacional conforme prazo acordado

Meta a cumprir	Severidade		Tempo previsto
	1		4h
	2		8h
	3		48h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir		
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição. Considerando-se os atrasos de cada chamado		
Periodicidade	Mensal		
Início da vigência	Data da assinatura do contrato		
Mecanismos de cálculo	<p>$TMSO = ((Data/hora\ fim\ da\ solução\ operacional - data/hora\ início\ do\ chamado - Tempo\ previsto\ do\ TMIA - Tempo\ previsto\ TMSO) - tempo\ sob\ responsabilidade\ da\ CAIXA).$ (TMSO é medido por hora ou fração).</p> <p>Meta mensal: $TMSOp = \left(1 - \frac{QTA}{QT}\right) \times 100$</p> <p>QT: quantidade de chamados no mês</p> <p>QTA: quantidade de chamados em atraso no mês</p>		
Meta Percentual Mensal	99,9%		
Multa	TMSO SEV1	0,05% do valor do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado	
	TMSO SEV2	0,025% do valor do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado	
	TMSO SEV3	0,005% do valor do contrato por hora (ou fracção) da duração do atraso de cada chamado	

TMED – Tempo máximo para esclarecimento de dúvida		
Item	Indicador relativo ao tempo requerido para esclarecimento de dúvidas e consultas técnicas sobre a solução e/ou seus componentes	
Finalidade	Garantir o esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e consultas técnicas conforme prazo acordado.	
Meta a cumprir	Tempo previsto	72h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir.	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Mecanismo de cálculo	TMED = ((Data/hora fim da solução definitiva – data/hora início do chamado - Tempo previsto do TMIA – Tempo previsto TMED) – tempo sob responsabilidade da CAIXA). (TMED é medido por hora ou fração) Meta mensal: $TMEDp = \left(1 - \frac{QTA}{QT}\right) \times 100$ QT: quantidade de chamados no mês QTA: quantidade de chamados em atraso no mês	
Meta Percentual Mensal	99,5%	
Multa	TMED	0,001% do valor do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		

Fornecimento de relatório consolidado dos chamados		
Item	Tempo máximo requerido para entrega do relatório consolidado dos chamados	
Finalidade	Garantir a entrega do relatório consolidado dos chamados	
Meta a cumprir	Entrega	5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	

Mecanismo de cálculo	Conferência da data de entrega do relatório em conformidade com todas as especificações e dados exigidos	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Faixa de ajuste no pagamento	Entrega	0,05% sobre o valor da fatura mensal por dia de atraso.
Observações		

- 6.2 A apuração do acordo de nível de serviço será mensal.
- 6.3 Todos os prazos para atendimento e solução começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente deste ter sido feito via telefone, e-mail, nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.
- 6.4 Considera-se plenamente solucionado o problema quando restabelecido os sistemas/serviços sem restrições, ou seja, quando não se tratar de solução paliativa.
- 6.5 No final do atendimento e solução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com o técnico da CAIXA, teste para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou solução do problema.
- 6.6 Ao final do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar as causas do problema e a solução adotada.
- 6.7 Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CAIXA fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.
- 6.8 Todos os termos constantes deste item deverão ser obedecidos durante toda a vigência do contrato.

7 DO LOCAL DE ENTREGA E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1 O objeto desta contratação estão detalhados no Termo de Referência e serão executados nas dependências da CAIXA, em Brasília, prioritariamente nas Centralizadoras de Desenvolvimento CESOA/CESOB e GENIC - GN Informações Corporativas, podendo, a depender de alguma especificidade tecnológica, ser realizada nas unidades, localizadas nos endereços abaixo:

Unidade		UF	Endereço
Desenvolvimento	CESOA – CN Soluções de TI Núcleo A	DF	Matriz II - Setor de Autarquias Sul Q. 3 – Bl.E, Lotes 3/4 - Asa Sul, Brasília - DF, 70070-030
	CESOB – CN Soluções de TI Núcleo B		Ed José de Alencar SEP 512 Conj C Lote 09 - Brasília/DF
Produção	CEPTI – CN Operações de TI	DF	Ed José de Alencar SEP 512 Conj C Lote 09 - Brasília/DF

Suporte	CESTI – CN de Suporte	DF	CTC: SIG – Quadra 01 – Lote 685/705 - Setor de Indústrias Gráficas – Brasília - DF DTC: Parque Tecnológico Capital Digital Lote 3, S/N - Granja do Torto – Brasília – DF Ed José de Alencar SEP 512 Conj C Lote 09 - Brasília/DF
Arquitetura e Inovação	SUART - SN Arquitetura de TI	DF	Matriz II - Setor de Autarquias Sul Q. 3 – Bl.E, Lotes 3/4 - Asa Sul, Brasília - DF, 70070-030
Serviços, Esteiras, Qualidade e	GEPAC – GN Padrões e Capacidade TI	DF	Matriz II - Setor de Autarquias Sul Q. 3 – Bl.E, Lotes 3/4 - Asa Sul, Brasília - DF, 70070-030
	GEQTI – Gerência Nacional Qualidade TI		
	SUDEA - SN Soluções TI - Núcleo A		
	SUDEB - SN Soluções TI - Núcleo B		

- 7.2 A instalação do Tableau Server será feita pela CAIXA com apoio da contratada no datacenter (CTC) da CAIXA.

ANEXO I – C**CLÁUSULAS GERAIS E ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE**

1. **CLÁUSULAS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**
- 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.

2. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE MÉDIO

- 2.1. 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.
- 2.2. 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).
- 2.3. 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:

Grau de Criticidade em SI Médio		
Domínio Temático	Conteúdo	Carga Horária Anual
Política de Segurança da Informação	Conhecimento da política de segurança da informação da empresa e da Política de Segurança e Informação da CAIXA	4 horas
Tratamento da Informação	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
Fundamentos para Segurança Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Conceitos básicos de segurança digital; • Uso da Internet 	
Segurança de Dispositivos Digitais Pessoais	<ul style="list-style-type: none"> • Proteção e privacidade em dispositivos digitais pessoais; • Conhecendo, configurando e usando o dispositivo; • Mantendo o dispositivo; • Vulnerabilidades e ameaças 	
Segurança em Redes	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança na Internet; • Segurança em redes wi-fi públicas; • Proteção de redes pessoais; • Computação em nuvem 	
Segurança do Usuário	<ul style="list-style-type: none"> • Autenticação no acesso a sistema e a serviços; • Proteção de contas pessoais; • Mídias sociais; • Segurança com e-mails; • Armazenamento e compartilhamento de dados; • Backup de arquivos pessoais importantes; • Qualidade de vida digital 	
Segurança e Comportamen-to em Mídias Sociais	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Educação na Internet; • Construindo comunidades 	

Direito Digital	<ul style="list-style-type: none"> • digitais cidadãos • Conceitos jurídicos e legislação relacionada à segurança da informação; • Direitos autorais; • Fraudes; • Assédio virtual; • Crimes na Internet; • *Hacktivismo 	
Prevenção à fraude	Engenharia social (formas defensivas contra **Phishing e ***Smishing)	

- 2.3.1. O treinamento referido no item 2.3 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 04 horas.
- 2.3.2. Sugestões de cursos gratuitos à distância com certificado e conteúdo programático compatível ao recomendado:

Curso/Instituição*	Carga Horária*	Indicado para GC em SI	Possui avaliação?	Aproveitamento mínimo para aprovação
Por Dentro da Segurança Cibernética / SENAI-SP	4 horas	Médio	-	-
Introdução à Cibersegurança / CISCO Networking Academy	6 horas	Médio	-	-
Fundamentos de Segurança da Informação na Transformação Digital / ENAP	25 horas	Alto ou Máximo	Sim	60%
** Segurança Cibernética Realizzare Cursos Online	30 horas	Alto ou Máximo	Sim	60%

*As informações sobre os cursos são sugestivas e foram coletadas por meio de busca na internet, podendo sofrer alterações a critério da instituição ministrante, que por sua vez não possui vínculos com a CAIXA.

** A emissão do certificado deste curso ocorre mediante o pagamento de uma taxa. Sugerimos a realização do treinamento e avaliação de forma gratuita e utilizar-se da Declaração de Treinamento (Anexo V) para a comprovação.

- 2.4. 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 2.3.
- 2.5. 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.
- 2.6. 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.
- 2.7. 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.
- 2.8. A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.

- 2.9. Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
- 2.10. 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 2.3 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 3.1, 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;
- 2.11. O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em sanções:
- a) multa;
 - b) suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 anos.
- 2.12. Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a definir o seu Plano de Continuidade de Negócios, conforme alinhamento prévio com a CONTRATANTE.
- 2.13. 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.
- 2.14. 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.
3. RELATÓRIO DE SEGURANÇA
- 3.1. No intuito de auxiliar a fiscalização documental durante a execução do contrato, a tabela a seguir, baseada nos requisitos previstos do objeto contratual e sua periodicidade, a qual a CONTRATADA deverá cumprir durante a vigência contratual:

Grau de Criticidade	Documentação/requisito	Periodicidade
MÉDIO	Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço (aplicável a todos os prestadores que atuam na execução do objeto contratual).	Anual
MÉDIO	Documentação comprobatória de cumprimento do treinamento de SI com carga horária mínima anual de 04 horas (aplicável a todos os prestadores que atuam na execução do objeto contratual).	Anual
MÉDIO	Relatório de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.	Anual
MÉDIO	Resultado do indicador: Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI no último ano dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente.	Anual
MÉDIO	Resultado do indicador: Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente.	Anual

4. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS RELACIONADAS À PRIVACIDADE

- 4.1. 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.
- 4.2. A CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato, única e exclusivamente para cumprir a finalidade a que se destina seu tratamento, responsabilizando-se por qualquer acesso indevido.
- 4.2.1. A CONTRATADA deve garantir a confidencialidade no tratamento de dados pessoais, protegendo-os contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada.
- 4.2.2. 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.
- 4.2.3. 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.

ANEXO I – D

MODELO - ORDEM DE SERVIÇO (OS)

INTRODUÇÃO			
Por intermédio da Ordem de Serviço será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.			
1 – IDENTIFICAÇÃO			
ORDEM DE SERVIÇO/Nº:		OS Centralizadora Nacional Número/Ano	
CONTRATO Nº:			
CONTRATADA:			
Data da Emissão:		Área Requisitante do Serviço:	
Usuário Solicitante:			
E-mail:		Telefone:	
Soluções de TI:			

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS				
Item	Descrição do Serviço	Prazo	Entregável	Quantidade de horas
1				
2				
3				
4				
5				
TOTAL				

3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

4 – CRONOGRAMA			
Item referente à entrega do serviço	Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo

5 – CIÊNCIA	
CONTRATANTE	
<p>Área Requisitante</p> <p>_____</p> <p>Nome Responsável</p> <p>Mat.:</p> <p>Data</p>	<p>Gestor do Contrato</p> <p>_____</p> <p>Nome Responsável</p> <p>Mat.:</p> <p>Data</p>
CONTRATADA	
PREPOSTO	
<p>_____</p> <p>Nome Responsável</p> <p>Documento:</p> <p>Local e data:</p>	