



## AVISOS

### **AVISO 1:**

**As licitações realizadas pela CAIXA ocorrem, exclusivamente, por meio eletrônico.**

Para participar do certame, o interessado deve se cadastrar no Portal Licitações CAIXA ([www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br)), conforme procedimento descrito no item 3 deste Edital, não sendo necessário comparecer a uma agência da CAIXA.

### **AVISO 2:**

O Portal de Licitações CAIXA ([www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br)) disponibiliza a ferramenta **Guarda de Documentos de Habilitação**, na qual o licitante deve anexar e manter atualizada a sua documentação de habilitação.

Ao manter seus documentos atualizados nessa ferramenta, o licitante não necessita realizar individualmente o upload dos documentos de habilitação, podendo participar de todos os certames em que tenha interesse, bastando selecionar os documentos do seu repositório e vinculá-los ao certame/ item do Edital desejado.

**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 (PRSAC), 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.

Acesse e conheça a PRSAC:

[https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/PRSAC\\_CAIXA.pdf](https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/PRSAC_CAIXA.pdf)

**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**

**HONESTIDADE**

**COMPROMISSO**

**TRANSPARÊNCIA**

**RESPONSABILIDADE**

Acesse e saiba mais: [Código de Ética CAIXA](#)

Alô CAIXA

4004 0104 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 104 0104 (Demais Regiões)

SAC

0800 726 0101



Ouvidoria

0800 725 7474

**EDITAL****CENTRALIZADORA NACIONAL CONTRATAÇÕES – CECOT****LICITAÇÃO CAIXA 158/2026 – CECOT/BR tipo MENOR PREÇO****AVISO DE LICITAÇÃO PUBLICADO NO DOU EM 19/06/2026**

A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, daqui por diante denominada simplesmente CAIXA, pela sua Centralizadora Nacional Contratações Brasília – CECOT/BR, representada por Licitador (empregado CAIXA designado por Portaria que realiza os procedimentos da Licitação CAIXA), divulga aos interessados a presente licitação.

Modalidade **LICITAÇÃO CAIXA**

Tipo: **MENOR PREÇO**

Legislação aplicável:

- Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA – RLCC
- Lei nº 13.303 de 30/06/2016
- Lei nº 8.429 de 02/06/1992.
- LC nº 123 de 14/12/2006.
- Decreto nº 8.538 de 06/10/2015.
- Decreto nº 11.462 de 31/03/2023.
- Resolução Conjunta nº 6 de 21/05/2020 do CNJ e do TSE.

O **CREDENCIAMENTO** para esta Licitação CAIXA deverá ser efetuado até às 23:59 horas do dia 10/07/2026 - 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 13/07/2026, 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 13/07/2026, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet será aberta das 14:00 horas até às 14:30 horas do dia **13/07/2026**, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, no endereço eletrônico, conforme item 7.1 deste edital.

Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital desta Licitação CAIXA até às 23:59 horas do dia 06/07/2026, 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 Nº 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 06/07/2026, 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 Nº 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 FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E MARKETING DIGITAL DA MARCA SALESFORCE, NA MODALIDADE DE SAAS, EM NUVEM PÚBLICA, SUPPORT SIGNATURE SUCCESS PLAN, ASSURANCE SERVICES, SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO / SUSTENTAÇÃO E SERVIÇOS DE MARKETING DIGITAL (SOB DEMANDA), POR 36 (TRINTA E SEIS) MESES, no Distrito Federal, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos, conforme abaixo:

<b>ANEXO I</b>	TERMO DE REFERÊNCIA
<b>Anexo I-A</b>	ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS NEGOCIAIS
<b>Anexo I-B</b>	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
<b>Anexo I-C</b>	EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
<b>Anexo I-D</b>	NÍVEIS DE SERVIÇO
<b>Anexo I-E</b>	REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES DE NUVEM
<b>Anexo I-F</b>	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE
<b>Anexo I-G</b>	PLANO DE SUSTENTAÇÃO
<b>Anexo I-H</b>	PADRÃO CONEXÃO COM A CAIXA (CONTRATAÇÃO DE CONEXÕES PELA CONTRATADA)
<b>ANEXO II</b>	PROPOSTA COMERCIAL
<b>ANEXO III</b>	PREÇOS MÁXIMOS ESTIMADOS / PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS
<b>ANEXO IV</b>	MINUTA DE CONTRATO
<b>ANEXO V</b>	MODELO DE DECLARAÇÃO DE MPE
<b>ANEXO VI</b>	TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL e CLIMÁTICA
<b>ANEXO VII</b>	DECLARAÇÃO DO LICITANTE
<b>ANEXO VIII</b>	DECLARAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

- 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.
- 2.4 **Não é admitida nesta licitação a participação de empresa(s):**
  - 2.4.1 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;

- 2.4.2 que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
  - 2.4.3 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;
  - 2.4.4 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;
  - 2.4.5 Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja dirigente ou empregado da CAIXA;
  - 2.4.6 Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
  - 2.4.7 Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
  - 2.4.8 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;
  - 2.4.9 Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
  - 2.4.10 Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
  - 2.4.11 De pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o projeto, básico ou executivo;
  - 2.4.12 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.
- 2.5 Aplica-se também a vedação prevista no item 2.4 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.

### **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, CEP), número de telefone, fax e *e-mail*;
- 5.3.2 Preço GLOBAL para FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E MARKETING DIGITAL DA MARCA SALESFORCE, NA MODALIDADE DE SAAS, EM NUVEM PÚBLICA, SUPPORT SIGNATURE SUCCESS PLAN, ASSURANCE SERVICES, SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO / SUSTENTAÇÃO E SERVIÇOS DE MARKETING DIGITAL (SOB DEMANDA), POR 36 (TRINTA E SEIS) MESES, no Distrito Federal, 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 vigente, 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 na data da publicação deste edital;
- 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:**
- l) 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 2.4 e subitens deste edital.

II) cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de participação (item 2) e habilitação (item 8).

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.



- 5.6 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e da apresentação de suas propostas.

## **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 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;
- 8.1.1 O licitante deve 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, realize a

conferência e, para confirmar, acione o botão CONCLUIR/ENVIAR.

- 8.1.2 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 novo certame.
- 8.1.3 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 8.8.
- 8.1.4 As instruções para inserção dos documentos no Repositório de Documentos constam no “*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.
- 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 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..
- 8.2.2 A comprovação do credenciamento e cadastramento em cada nível do SICAF será feita conforme item 9.2.



- 8.2.3 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 Resultado superior a 01 (um) nos 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
- 8.5.3 A empresa que apresentar resultado igual ou menor que 01 (um) em qualquer dos índices (LG – Liquidez Geral; LC – Liquidez Corrente; SG – Solvência Geral), deverá comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a R\$ 20.618.900,00 (Vinte milhões, seiscientos e dezoito mil e novecentos reais)
- 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)
- 8.5.4 Para a licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o cálculo dos índices e demais condições de qualificação serão obtidos a partir das informações do balanço do licitante registrado no

referido sistema, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei.

- 8.5.4.1 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.
- 8.5.4.2 São considerados aceitos na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentadas:
  - 8.5.4.2.1 publicado em Diário Oficial; ou
  - 8.5.4.2.2 publicado em jornal, ou
  - 8.5.4.2.3 por cópia ou fotocópia registrada, ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou
  - 8.5.4.2.4 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
  - 8.5.4.2.5 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.
    - 8.5.4.2.5.1 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.
- 8.5.5 As entidades Sem Fins Lucrativos estão dispensadas da apresentação da documentação referente à Qualificação Econômico-Financeira.
- 8.5.6 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.

- 8.6.2 A licitante deverá comprovar ter atendido em empresas no Brasil no mínimo 10.000.000 (dez milhões) de **contatos** (Contact Key) processados/habilitados na solução de **Marketing Cloud**, não sendo possível soma de atestados.
- 8.6.2.1 Considera-se contato, o indivíduo único registrado na base de dados de contatos (Contact Builder) da solução Marketing Cloud, identificado por uma chave de contato (Contact Key) exclusiva, apto a ser processado em jornadas (Journey Builder), segmentações, campanhas ou engajamentos na plataforma, independentemente de ter recebido efetivamente uma mensagem.
- 8.6.2.2 Consideram-se contatos habilitados (ou processáveis) os contatos efetivamente inseridos e ativos na solução Salesforce Marketing Cloud que estejam aptos a serem utilizados nos processos da plataforma, incluindo, mas não se limitando a:
- 8.6.2.2.1 Segmentações (listas, extensões de dados ou públicos-alvo);
  - 8.6.2.2.2 Campanhas;
  - 8.6.2.2.3 Jornadas no Journey Builder;
  - 8.6.2.2.4 Ações de engajamento ou automações.
- 8.6.2.3 A habilitação do contato independe da efetiva execução de disparos, sendo suficiente que o contato esteja disponível para uso operacional na solução.
- 8.6.3 Deverá comprovar ter implantado e operado, agente autônomo baseado na plataforma Salesforce, capazes de executar de forma independente processos de negócio, interações com clientes e/ou colaboradores, tomada de decisão orientada por regras e dados corporativos, bem como acionamento de fluxos, integrações ou serviços, sem dependência de intervenção humana contínua, observados mecanismos de governança, segurança e rastreabilidade próprios da plataforma Salesforce.
- 8.6.3.1 Como requisito de maturidade, a licitante deverá comprovar que o agente implementado já esteve em operação em ambiente de produção por período mínimo de 3 (três) meses, com utilização real por clientes finais, bem como a realização de, no mínimo, 30.000 (trinta mil) clientes interagindo com o Agente, de modo a demonstrar experiência em operação em escala.
- 8.6.3.2 Para fins de comprovação, não será permitida a soma de períodos de operação nem de volumes de interações provenientes de múltiplos agentes, projetos ou ambientes distintos, devendo os requisitos de tempo e volumetria serem integralmente atendidos por um único agente.
- 8.6.4 A LICITANTE deverá comprovar a execução ou que está executando, de maneira satisfatória, os serviços previstos no Termo de Referência, para cada subitem abaixo, conforme 8.6.2, acima.

- 8.6.4.1 Considerando as exigências de missão crítica da CAIXA, que requer alta disponibilidade e pronta resposta às aplicações e bases de dados hospedados no seu Data Center e/ou em ambientes tecnológicos de nuvens públicas e/ou privadas, definidos para os processamentos de sistemas próprios e de seus Clientes, a CONTRATADA deverá possuir a qualificação de Parceiro Salesforce.
- 8.6.4.2 A LICITANTE deverá apresentar carta, declaração ou outro documento, emitido em seu nome, que ateste a sua autodeclaração da condição de parceira autorizada (Partner) no ecossistema Salesforce, vigente na data de apresentação da proposta.
- 8.6.4.3 No mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica que comprove a prestação de serviço de implantação ou manutenção de processos de negócio na plataforma **Financial Services**.
- 8.6.4.4 No mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica que comprove a prestação de serviço de implantação ou manutenção de processos de negócio na plataforma **Salesforce Data 360** (anteriormente denominada *Data Cloud*).
- 8.6.4.5 No mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica que comprove a prestação de serviço de implantação ou manutenção de processos de negócio na plataforma **MuleSoft**.
- 8.6.4.6 Obrigatoriamente um dos certificados solicitados nos itens 8.6.4.3, 8.6.4.4 e 8.6.4.5 deverá ter sido emitido por instituições financeiras ou conglomerados prudenciais estabelecidos no Brasil, classificados como S1 ou S2, nos termos da segmentação prudencial do Banco Central do Brasil.
- 8.6.4.7 No mínimo 1 (um) ou mais atestados, que somados, comprovem a execução serviços de desenvolvimento de sistemas totalizando pelo menos 40.000 (quarenta mil) horas ou 2.700 (dois mil e setecentos) Pontos de Função em tecnologia JAVA ou APEX.
- 8.6.4.7.1 A justificativa para a solicitação da linguagem JAVA, é por possuir sintaxe semelhante ao APEX, linguagem proprietária da Salesforce.
- 8.6.5 A LICITANTE deverá apresentar adicionalmente, 01 (um) Atestado de Capacidade Técnica e/ou de Desempenho Anterior emitido em seu nome e fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, elaborado em impresso com o timbre e os dados relativos à(s) pessoa(s) jurídica(s) emitente(s), inclusive telefone e nome para contato, comprovando que o licitante tenha prestado serviços de implementação de algoritmos de IA (Inteligência Artificial) e/ou ML (Machine Learning).
- 8.6.6 Deve ser apresentada declaração/certificação da LICITANTE (conforme modelo ANEXO VIII – DECLARAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO E AUTORIZAÇÃO) de que está apta e autorizada pela fabricante da solução a prestar suporte técnico e atualização tecnológica de forma a realizar plenamente os serviços especificados no termo de referência, bem como de que dispõe de aparelhamento e equipe técnica,

adequados para a execução dos serviços objeto deste edital, utilizando-se de técnicos treinados e certificados pelo fabricante dos produtos, durante todo o período de vigência do contrato.

- 8.6.7 O(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) devem ser passíveis de comprovação por documentos fiscais válidos e/ou outros documentos, os quais poderão ser solicitados em fase de diligência, além de serem 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.
- 8.7 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser apresentados, inicialmente, com tradução livre.
- 8.7.1 Para fins de assinatura do contrato, os documentos de habilitação escritos em língua estrangeira, bem como os documentos de procedência estrangeira emitidos em língua portuguesa devem ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado, devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.
- 8.7.2 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](#).
- 8.8 Encerrada a etapa de negociação, a documentação relacionada no item 8.8.1 ou 8.8.2 deverá ser encaminhada pelo Portal Licitações CAIXA, no prazo de até 2 (duas) horas a contar da solicitação do Licitador.
- 8.8.1 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).
- 8.8.2 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).

8.8.3 Os documentos de habilitação deverão ser enviados após abertura do prazo definido no item 8.8, 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.

8.8.3.1 A documentação vinculada fica disponível na coluna “**DOCUMENTAÇÃO**”. Após vincular toda a documentação exigida, realize a conferência e acione o botão “**CONCLUIR/ENVIAR**”.

8.8.4 As certidões apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo Licitador.

8.8.5 O Licitador, mediante decisão fundamentada e registrada em ata, poderá realizar diligência para apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em até 2 (duas) horas, contadas da solicitação do licitador, para:

I - Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

II - Atualização de documentos, cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

III- Aferição das condições de habilitação preexistentes à abertura da sessão pública, garantindo-se transparência e isonomia aos demais licitantes.

Parágrafo Primeiro - Na análise dos documentos de habilitação, o licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.9 Serão aceitos como autênticos os documentos do licitante vencedor enviados pelo Portal Licitações CAIXA, mediante envio do Anexo VII - **DECLARAÇÃO DO LICITANTE** assinado.

8.9.1 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.



- 8.9.2 Os documentos que exigem assinatura podem ser assinados na forma do subitem 20.17 ou por assinatura física.
- 8.9.2.1 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.
- 8.9.2.2 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.
- 8.9.3 A entrega de documentos na forma física, caso necessária, deve ser no endereço da CECOT/BR – SBS Quadra 01, Lote 2, Bloco L, Matriz III (antigo Edifício Filial), 7º Andar, Asa Sul, Brasília/DF – CEP 70.070-110, 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.
- 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 7.9.1, 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 120 (cento e vinte) minutos 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;
  - CNClA – 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 2.4 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 2.4 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 em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado. Quando não houver apresentação da garantia pelo Fornecedor no prazo estabelecido, a Caixa poderá reter o valor



correspondente quando do pagamento da fatura.

- 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 a seguir:

Item	Descumprimento	Sanção
I	Não observar as obrigações de natureza operacional, previstas no contrato	Multa de 0,5 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência.
II	Não observar as obrigações de natureza técnica, previstas no contrato	Multa de 0,4 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência
III	Não observar as obrigações de natureza administrativa, previstas no contrato	Multa de 0,3 % (por cento) sobre o valor da



		fatura mensal no mês da ocorrência
--	--	------------------------------------

- a. Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos/acordados para o Serviço FABRICANTE Professional Services, a CONTRATADA estará sujeita a multa de 0,2% (por cento) do valor total do Serviço Professional Services, para cada dia até o 30º (trigésimo) dia de atraso.
- i. A partir da 31º (trigésimo primeiro) dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento), sobre o valor total do módulo em atraso do Serviço Ativação da Solução, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- b. Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos/acordados para o Serviços Implementação / Sustentação, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor total do serviço, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.
- i. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor total do Serviços Implementação / Sustentação, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- c. Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para o Serviço de Transferência de Conhecimento, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor total do Serviço de Transferência de Conhecimento, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.
- i. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor total do Serviço de Transferência de Conhecimento, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- d. Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para o serviço de Subscrição para os usuários ativos na solução, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.

- i. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- e. Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para a Transição Contratual, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.
  - i. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- f. Pelo descumprimento de quaisquer dos requisitos de segurança e privacidade, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor Global do contrato.
- g. A MULTA por inexecução contratual poderá ser cobrada nas seguintes situações:
  - i. Interrupção da execução do contrato, sem prévia autorização da CAIXA, sendo a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do faturamento do mês da ocorrência.
  - ii. O total inadimplemento de nível de serviço contratado por culpa exclusiva da CONTRATADA em prazo superior a 30 dias de atraso implicará na aplicação de multa compensatória equivalente a 10% do valor do serviço em questão, sem detrimento da cobrança de ressarcimento suplementar caso o prejuízo causado seja superior ao valor da multa.
- h. As multas estarão limitadas a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.
  - i. As multas serão descontadas da garantia do valor do documento fiscal e, se não for suficiente, será cobrada diretamente da CONTRATADA judicialmente.

- 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;
  - 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 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 PENAIS**

- 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 8000061726, e item de acompanhamento orçamentário nº 5704-03.

**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, 180 (cento e oitenta) 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, 19 de Junho de 2026.

Milena Campos Foeppel  
Licitador(a)

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1 DESCRIÇÃO DO OBJETO

- 1.1 Fornecimento de solução de Gestão de Relacionamento com o Cliente e Marketing Digital da marca Salesforce, na modalidade de SaaS, em nuvem pública, *Support Signature Success Plan, Assurance Services*, Serviços Implementação / Sustentação e **Serviços de Marketing Digital (sob demanda)**, por 36 (trinta e seis) meses, conforme termos e condições estabelecidos neste documento e anexos, contendo:

Descrição		Unidade de Medida (métrica)	Quantidade
Marketing Cloud	Marketing Cloud Advertising Professional	Por Unidade - Plataforma	1
	Marketing Cloud Advertising - Additional Audiences	Por Unidade	325
	Marketing Cloud Advertising Professional - Contacts (1,000)	Por Cliente Final	152.000
	Marketing Cloud Intelligence - Plus	Por Unidade - Plataforma	1
	Additional Admin - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	5
	Additional Power User - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	30
	Additional Viewer - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	1.000
	Additional Workspace - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	5
	Intelligence Reports for Engagement Advanced Force.com - Unlimited Edition (Administrator) - Cross Product	Por Unidade - Plataforma	1
	Marketing Cloud Engagement - Enterprise Plus Edition	Por Unidade - Plataforma	10
	Additional Business Unit (+1)	Por Unidade - Plataforma	1
	SMS/MMS Code Lease - No charge with Edition	Por Unidade de Negócio - Plataforma	30
	Private SMS Code Lease - (AU,DK,JP,NL,TW Long) (BR,CL,CO,EC,PE Short)	Por Unidade - Plataforma	1
	Sender Authentication Package	Por Unidade - Plataforma	5
	Private IP / Dedicated IP	Por Unidade - Plataforma	7
	SSL Certificate	Por Unidade - Plataforma	21
	Dedicated Message Transfer Agents (MTA)	Por Unidade - Plataforma	32
	Private Domain	Por Unidade - Plataforma	6
	Dedicated Data Environment	Por Unidade - Plataforma	7
	Additional Locations (+500)	Por Localização - Plataforma	1
	Additional Users (per user)	Por Unidade - Plataforma	1.000
	Email File Attachments (1,000)	Usuário Nomeado	250
	Additional Contacts - Enterprise Plus Edition (1,000)	Por Crédito - Plataforma	30.000
	Marketing Cloud Shield - Dedicated Database	Por Cliente Final	151.500
		Por Unidade - Plataforma	1



	Marketing Cloud Personalization - Unique Visitors	Por quantidade de visitas Mensais	125
	Marketing Cloud Personalization - Premium - Named Profiles	Por quantidade de perfis de acesso	145
	Marketing Cloud Personalization - Premium (AMER)	Por Unidade - Plataforma	1
1.2 Financial Services	Financial Services Cloud - Service - Agentforce 1 Edition	Usuário Nomeado	200
	Services Provisioning - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1
	Slack Provisioning - Agentforce 1 Edition	Usuário Nomeado	200
	Data Services Provisioning - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1
	Flex - Entitlements - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1
	Revenue Events Starter Pack	Por Unidade - Plataforma	1
	Lightning Platform Plus - Unlimited Edition	Usuário Nomeado	350
	Flex Credits (100K)	Créditos de Agentes Externos	720
	Salesforce Foundations - Entitlements - Flex Credits	Por Unidade - Plataforma	1
	Salesforce Shield	Percentual da Plataforma	1
	File Storage (1TB)	Pacote de 1 TB	10
	Data Storage (10GB)	Pacote de 10 GB	30
	Additional API Calls - 10,000 per day	Pacote de 10.000 chamadas de API por dia	100
	Salesforce Backup & Recover (1 GB)	Pacote de 1 GB	300
1.3 Tableau	Tableau Cloud - Tableau Plus Creator	Usuário Nomeado	350
	Tableau Cloud - Tableau Plus Viewer	Usuário Nomeado	1.000
	Einstein Requests - Tableau Plus Creator	Usuário Nomeado	350
	Einstein Requests - Tableau Plus Viewer	Usuário Nomeado	1.000
	Data Cloud Provisioning - Tableau Plus	Por Unidade - Plataforma	1
	Data Services Provisioning - Tableau Plus	Por Unidade - Plataforma	1
	Force.com - Unlimited Edition (Administrator) - Cross Product	Por Unidade - Plataforma	1
1.4. Mulesoft	MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription - Titanium Edition	Licenciamento Base	1
	MuleSoft - Additional vCore Pre-Production - Titanium Edition (No Flex)	Uso computacional das transações/integrações	48
	MuleSoft - Additional vCore Production - Titanium Edition (No Flex)	Uso computacional das transações/integrações	16
	MuleSoft - Premium Connector - IBM CTG - Production	Conector para ambiente	1
	MuleSoft - Premium Connector - IBM CTG - Pre-Production	Conector para ambiente	3
	MuleSoft - Anypoint API Manager Pre-Production - Titanium Edition	Contagem de APIs	48
	MuleSoft - Anypoint API Manager Production - Titanium Edition	Contagem de APIs	16
	MuleSoft - Anypoint API Governance - Titanium Edition	Contagem de APIs	16

1.5 Data 360	Customer Data Cloud Starter - Unlimited Edition	Por Unidade - Plataforma	1
	Data Space - Platform	Por Unidade - Plataforma	1
	Customer Data Cloud - Data Services Card (100K Credits)	Por Crédito - Plataforma	560.250
	Customer Data Cloud - Data Storage (1024 GB)	Pacote de 1024GB	400
	Customer Data Cloud for Marketing - Ad Audiences	Por Unidade - Plataforma	325
FABRICANTE Signature Success - Marketing Cloud Customer Data Platform + MCI	Ano 1	Valor Mensal	35
	Ano 2		
	Ano 3		
FABRICANTE Signature Success Mulesoft	Ano 1	Valor Mensal	35
	Ano 2		
	Ano 3		
FABRICANTE Signature Success Suporte Avançado	Ano 1	Valor Mensal	35
	Ano 2		
	Ano 3		
FABRICANTE Professional Services	Phase 0 - Ano 1 (Mês 01 a 7)	Parcela	7
	Ativação Assurance Services - Ano 1 (Mês 8 a 12)		5
	Assurance Services - Ano 2 (Mês 13 a 24)		12
	Assurance Services - Ano 3 (Mês 25 a 36)		12
Serviços Implementação/ Sustentação	Consultor Desenvolvedor Jornadas Relacionamento	Profissional	14
	Consultor QA		6
	Engenheiro Dados		16
	Consultor Marketing Digital		14
	Consultor Integração Solução		8
Serviços de Marketing Digital (sob demanda)	E-mail	Unidade mês (1 unidade = 1.000 disparos/sessões)	100.000
	SMS TWO WAY		1.000
	WhatsApp (sessões de 24h)		5.000
	PUSH		260.000

- 1.2 A vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos limites definidos na Lei nº 13.303/2016.

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

<b>Anexo I-A</b>	ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS NEGOCIAIS
<b>Anexo I-B</b>	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
<b>Anexo I-C</b>	EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
<b>Anexo I-D</b>	NÍVEIS DE SERVIÇO
<b>Anexo I-E</b>	REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES DE NUVEM
<b>Anexo I-F</b>	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE
<b>Anexo I-G</b>	PLANO DE SUSTENTAÇÃO
<b>Anexo I-H</b>	PADRÃO CONEXÃO COM A CAIXA (CONTRATAÇÃO DE CONEXÕES PELA CONTRATADA)

## 2 DETALHAMENTO DO OBJETO

- 2.1 Fornecimento de solução de Gestão de Relacionamento com o Cliente e Marketing Digital da marca Salesforce, na modalidade de SaaS, em nuvem pública, *Support Signature Success Plan, Professional Services com Phase 0 e Assurance Services* Salesforce, serviço de ativação, desenvolvimento e Transferência de Conhecimento por 36 (trinta e seis) meses, conforme termos e condições estabelecidos neste TR e anexos.
- 2.2 A Solução será implementada em nuvem pública, de padrão de mercado, disponibilizada pela CONTRATADA e aderente às normas e obrigações do Banco Central do Brasil quanto ao uso de Nuvem para serviços bancários.
- 2.3 A Solução deverá possuir desempenho de produtos, componentes e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial ou futuro de todas as necessidades descritas neste documento.
- 2.4 A Solução deverá ser completamente integrada em suas funcionalidades.
- 2.5 A Solução deverá ser disponibilizada no modelo de Software as a Service (SaaS), devendo a CONTRATADA prover as necessidades de evolução e adequação da Solução.
- 2.6 A Solução deverá integrar-se com sistemas da CONTRATANTE e parceiros, conforme descrito no Anexo I-B – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA.
- 2.7 Os serviços de engenharia de dados necessários para a ativação da solução deverão ser executados pela CONTRATADA de forma a atender o cronograma de implementação da solução definido pela Phase 0.
- 2.8 As necessidades de melhorias e evoluções demandadas pela CONTRATANTE deverão ser atendidas pela CONTRATADA através de serviços de Desenvolvimento, sendo integradas à Solução e providas no mesmo modelo de contratação definido em contrato.
- 2.9 Deve ser fornecida de forma completa de acordo com as condições e prazos previstos neste termo e seus anexos.
- 2.10 Quaisquer componentes adicionais que se fizerem necessários para que a solução ofereça todas as características definidas neste termo e seus anexos, bem como para a correta configuração, disponibilização e utilização dos produtos, serão providos pela CONTRATADA, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

- 2.11 A solução deve ser implementada de forma que não afete a confiabilidade dos demais sistemas e serviços da CONTRATANTE e de parceiros, que venham a se integrar, devendo permanecer em funcionamento, mesmo que o sistema/serviço esteja fora de operação.
- 2.12 Deve atender todas as funcionalidades e requisitos técnicos constantes neste termo e seus anexos, bem como comportar as integrações necessárias com a CAIXA e parceiros, para viabilizar sua perfeita utilização.
- 2.13 Entende-se por forma nativa quando a Solução apresentada já possui o requisito integralmente implementado na própria solução, não havendo necessidade de parametrizações, nem customizações ou novo desenvolvimento.
- 2.14 Entende-se por parametrização quando os requisitos são atendidos sem a necessidade de alteração no código-fonte da Solução ou de desenvolvimento de novos blocos ou módulos completos de código, ou seja, o requisito está incorporado de forma nativa na Solução, podendo necessitar apenas de ajustes de parâmetros quando de sua implementação.
- 2.15 Os serviços *Signature Success, Professional Services Phase 0, Ativação da Solução + Assurance Services* e Transferência de Conhecimento (sob demanda), deverão ser realizados exclusivamente pelo fabricante da Solução.
- 2.16 Composição da solução**
- 2.16.1 Os Requisitos da Solução estão descritos e detalhados nos Anexos I-A e I-B.
- 2.16.2 Todos os requisitos deverão ser atendidos pela solução.
- 2.17 Disponibilização de solução em nuvem pública**
- 2.17.1 Consiste na disponibilização de Solução integrada de Software as a Service – SaaS, em nuvem pública, de todos os componentes necessários à operação do sistema, doravante denominada Solução, observando os requisitos funcionais e não funcionais descritos neste documento e seus anexos. Deve ter capacidade para atender os volumes especificados neste TR.
- 2.17.1.1 A Solução deverá ser implementada em alta disponibilidade local e global.
- 2.17.1.1.1 Alta disponibilidade local é a duplicação da instalação de uma Solução em uma mesma zona de disponibilidade da infraestrutura provedora de nuvem de maneira que, na queda de metade de uma Solução local, a outra metade suporte toda a operação da Solução.
- 2.17.1.1.2 Alta disponibilidade global é a alta disponibilidade implementada em zonas de disponibilidade distintas da provedora de nuvem, de maneira que, caso uma das zonas de disponibilidade fique indisponível, a outra instalação assuma plenamente a operação de ambas.
- 2.17.2 A Solução deve prever verificações intermediárias do nível de uso da capacidade contratada, alertas quando atingidos patamares de recursos e tetos de recursos máximos utilizáveis.
- 2.17.3 A Plataforma deve ser instalada e configurada em nuvem pública, em regime de Software as a Service (SaaS), fornecida pela empresa fornecedora da Solução.
- 2.17.4 A Solução deve implementar o uso de Link Dedicado nas integrações entre os componentes de cada Solução na nuvem e os serviços expostos pela CAIXA;
- 2.17.5 A solução 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.
- 2.17.6 O provimento da Link Dedicado é de responsabilidade da CONTRATADA.

**2.18 Volumetria esperada**

- 2.18.1 A Solução deve estar capacitada a atender os volumes estimados no Anexo I-E VOLUMETRIA, seguindo os critérios de performance definidos, considerando a suficiência de atendimento de picos simultâneos nas interfaces disponibilizadas, sem a necessidade de implementação de módulos e custos adicionais, conforme dimensionamento transacional provido e expectativas de crescimento para o período de vigência do contrato.
- 2.18.2 Trata-se de volumetria prevista, podendo variar ao longo do contrato.

**2.19 Serviços Implementação / Sustentação**

- 2.19.1 Consiste no desenvolvimento e manutenção das soluções de TI, com o uso de práticas ágeis, abrangendo a geração dos artefatos necessários e garantia de qualidade dos produtos gerados.
- 2.19.2 O serviço de Sustentação também contempla o tratamento problemas, incidentes, acompanhamento de chamados abertos para fabricante da solução e acompanhamento de implantações de solução em ambiente produtivo.
- 2.19.3 Os profissionais deverão estar disponíveis em carácter de plantão (sobrevisto) para os acionamentos realizados fora do horário comercial.

**3 FORMA DE PAGAMENTO**

- 3.1 A forma de pagamento ocorrerá conforme disposto no contrato - Cláusula Forma de Pagamento, conforme informações constantes do Anexo I-C -Execução dos serviços.
- 3.2 Caberá ajuste no pagamento conforme nível de serviço praticado no período de referência, conforme descrito no Anexo I-D – Níveis de Serviço.

**4 CONDIÇÕES GERAIS**

- 4.1 Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada durante a execução do plano de transição ao final do contrato, conforme disposto no Anexo I-C – Execução dos Serviços.
- 4.2 Durante o contrato, caso a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição de algum componente da Solução ofertada, essa deverá ser mantida em pleno funcionamento até a sua completa substituição.
- 4.3 Todos os custos para prestação dos serviços contratados são de responsabilidade da CONTRATADA.

**ANEXO I-A****ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS NEGOCIAIS****1. REQUISITOS INICIAIS****1.1. Requisitos Gerais – Usabilidade**

- 1.1.1. Todas as interfaces da Solução deverão ser do tipo GUI, "Graphical User Interface" (Interface Gráfica do Usuário, em português), com vários recursos gráficos, priorizando operacionalização No-Code e oferecendo Low-Code para recursos avançados, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação, além de oferecer acessibilidade PCD.
- 1.1.2. A Solução deve apresentar unicidade lógica na sua usabilidade, ou seja, caso componha-se de vários módulos/ferramentas em sua composição, estas devem apresentar características operacionais semelhantes, de forma a simplificar a aprendizagem e facilitar a usabilidade entre os usuários.
- 1.1.3. A Solução deve ser integrada mesmo quando modular, ou seja, existe integração nativa entre todos os módulos/ferramentas, de forma que um elemento criado pelo usuário possa ser utilizado em toda a plataforma respeitando as funcionalidades. Exemplo, os dados do cliente e ou segmentação de campanha deve estar disponível no módulo de relatoria, para criação de relatório sem desenvolvimento adicional. Uma peça de marketing criada para uma comunicação deve estar disponível na criação da jornada de relacionamento. Ou seja, deve permitir uma jornada fluida de início a fim sem necessidade de exportações, recriações e importações.
- 1.1.4. Possuir recursos de IA que auxiliem na operação da Solução, tais como segmentações, seleções de critérios de personas, propensão de conversões/aderência, adaptação/otimização da jornada considerando o perfil do cliente (canal, oferta, horário ou conteúdo), motores de decisão em tempo real para execução de campanhas, apresentação de ofertas, melhor canal e conteúdo adequado.
- 1.1.5. Possuir na Solução, mecanismos de inteligência artificial de PLN (Processamento de Linguagem Natural), para execução de prompts para traduzir comandos/regras/parametrizações diversas na operacionalização da Solução como um todo. Este recurso já deve apresentar capacidade de compreensão da linguagem utilizada no setor financeiro, reconhecendo pedidos para formação de público-alvo, segmentações, campanhas, jornadas, workflows diversos, conteúdos e relatoria.
- 1.1.6. Fornecer design de interface do usuário no-code, promovendo uma experiência de desenvolvimento gráfico, onde componentes de consulta dos dados de clientes, segmentações, workflow de campanhas, geração de insights, programações e construções diversas sejam conduzidas por meio de recursos de tela diversos, como arrastar e soltar, apontar e clicar, templates, layouts, atalhos, bibliotecas de conteúdo e IA generativa baseado em PLN (Processamento de Linguagem Natural).
- 1.1.7. Permitir a configuração de metadados e/ou camadas semânticas, de forma no-code ou low-code.

**1.2. Requisitos Dados – Integração de Dados**

- 1.2.1. Ter recursos que facilitem qualquer tipo de integração e que permitam escalabilidade, de forma low-code, no-code e code, possuir biblioteca para os conectores definidos pela arquitetura CAIXA, seja para bancos de dados, leitura de dados, integração entre canais (incluindo chatbots, URA), redes sociais, ferramentas de analytics, modelagem, machine learning, IA, geração de conteúdo, peças, soluções de mercado de CMP (Consent Management Platform). Integrar-se com todos os aplicativos, fontes de dados e tecnologias relevantes operantes no ambiente CAIXA, incluindo sistemas transacionais, canais, logs de sistemas.

**1.3. Requisitos de Dados – Plataforma de Dados**

- 1.3.1. Prover conformidade aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 1.3.2. Disponibilizar CDP, capaz de coletar, agrupar, gerir, rastrear e apresentar dados de clientes e não clientes, de diferentes fontes de dados, internas e externas, como plataformas de CRM, DSP, AdServers, MMP (Mobile Measurement Partner), Pixel de Adtechs, além de canais de vendas e atendimento ao cliente (contact center).
- 1.3.3. O CDP deve apresentar visão completa do cliente e potencial cliente, baseado em estrutura coerentes a realidade do setor financeiro, proporcionando a conciliação da identidade a partir das informações capturadas áreas não logadas, como exemplo site CAIXA e campanhas nas redes sociais, de forma a obter os comportamentos de usuários anônimos em ambientes digitais e nos sistemas CAIXA.
- 1.3.4. O CDP deverá ser capaz de realizar a captura dos dados de diversas fontes e mesmo sem uma chave única comum a todas as fontes, conseguir unificar os todos os dados de uma mesma pessoa.
- 1.3.5. Permitir que os dados dispostos no CDP sejam utilizados para finalidades diversas, como prospecções, leads, segmentações, personas, audiências, relatórios, análises de resultados, cenários, previsões, modelos estatísticos, machine learning e inteligência artificial.
- 1.3.6. O CDP deve permitir usuários de negócio realizar consultas diretamente em sua base e escolher a forma de visualização, inclusive ser capaz de criar *template* de visualização de dados a serem disponibilizado para outros usuários.
- 1.3.7. Disponibilizar funcionalidade que permita ao usuário final, quando autorizado, a criar/alterar/excluir campos/itens calculados, ou seja, um campo personalizado com um valor derivado da aplicação de cálculos, funções ou regras diversos providas por atributos já existentes
- 1.3.8. Disponibilizar instrumentos analíticos sobre as fontes de dados e todas as integrações existentes.
- 1.3.9. Possuir ferramenta de governança de dados, capaz de realizar a linhagem dos dados da CDP e gerir os metadados de todos seus atributos, de forma descentralizada e com trilha de auditoria.

**1.4. Requisitos de Dados – Extração e Exportação de Dados**

- 1.4.1. Permitir que quaisquer dados da solução sejam extraídos e exportados, incluindo a possibilidade de gravação em base proprietária CAIXA, seguindo padrões e normas da LGPD.
- 1.4.2. Ser capaz de exportar arquivos de dados das diversas instâncias da solução, ou seja, segmentações, campanhas, relatórios, produtos, indicadores, modelos, resultados e insights diversos, em diversos tipos de formato/extensões, conforme a seguir: .txt; .csv; .xls/.xlsx; .json; A exportação deve ser registrada com trilha de auditoria conforme requisito técnico.

**1.5. Requisitos de Campanha - Criação de Personas, geração de leads, segmentação de clientes, seleção de público e audiência**

- 1.5.1. A interface da solução, de desenvolvimento e programação de workflows, tais como jornadas, deve ser amigável, intuitiva e no-code, sem diferenciações de formato de construções entre modelos batch e tempo real, permitindo que o usuário insira numa mesma jornada, pontos de contato agendáveis ou reativos a interações online, podendo aplicar recursos de IA para tomadas de decisão em tempo real e personalizações *one-to-one*.
- 1.5.2. Apresentar recursos de micro segmentação e hiper personalização, capazes de considerar nuances individuais, permitindo a personalização extrema das estratégias.
- 1.5.3. Possuir nativamente modelos de personas, segmentação de clientes e prospects baseado em dados do setor financeiro, como exemplo segmentações estratégicas de clientes e modelos de micro segmentação que considerem as características de grupo familiar/empresarial/gestor patrimonial para acesso às condições diferenciadas de produtos e serviços.



- 1.5.4. Permitir a implementação de regras de remarketing de uma forma geral a partir de dados de navegação do usuário em canais proprietários e públicos, push, sms, acionamento de ações de relacionamento a partir de resposta de landing pages, monitoramento de links ou imagens em mensagens de e-mail, com disparo de ação de relacionamento a partir de clicks, incluindo o controle da abertura ou não da mensagem etc.
- 1.5.5. Possibilitar na ferramenta o gerenciamento de público e audiência de forma totalmente gráfica, podendo adicionar/importar público de outras fontes assim como a identificação de público semelhante (look a like).
- 1.5.6. Possuir na ferramenta mecanismos de inteligência artificial preditivas, que sejam capazes de propor/criar seleção/segmentação de público/audiência, regras e parametrizações diversas de jornadas, proposições de próxima melhor oferta, recomendações de canais, baseados em cenários relacionados ao setor financeiro.
- 1.5.7. Possuir na ferramenta mecanismos de inteligência artificial de PLN (Processamento de Linguagem Natural) para operacionalização de formação de público-alvo, segmentações.
- 1.6. Requisitos de Campanha - Criação de peças, formulários e gerenciamento de conteúdo**
- 1.6.1. Apresentar ferramenta/recursos que permitam criar, editar, organizar, armazenar e gerir conteúdos textuais e gráficos utilizados em comunicações com os clientes/leads. Todo esse processo dever ocorrer de forma flexível, intuitiva, com recursos gráficos e estrutura operacional amigável (no code), possuindo controle de versão, histórico e pré-visualização
- 1.6.2. Deve apresentar recursos de criação, manutenção e reuso de *templates* existentes para confecção de peças diversas: e-mails, banners, *landing pages*, push, sms, whatsapp, posts em redes sociais, posts digitais diversos.
- 1.6.3. Ter recursos que permitam a criação de peças com conteúdo dinâmicos e personalizados, utilizando-se dos dados disponíveis no CDP, fontes internas ou externas e upload de imagens para a utilização nas peças criadas
- 1.6.4. Apresentar recursos de layout responsivo aos diversos canais, além de formatação de tamanho e resolução das imagens/conteúdo, geração/salvamento em diversos tipos/formatos/extensões de arquivo, incluindo a pré-visualização antes da publicação.
- 1.6.5. Os mecanismos de inteligência artificial para processamento de linguagem natural e geração de mensagens de comunicação para utilização em peças de comunicação e marketing devem ser treinados exclusivamente com materiais de domínio público ou devidamente licenciados, de forma a assegurar a conformidade com as leis de direitos autorais, de privacidade e de propriedade intelectual vigentes.
- 1.6.6. Geração e utilização de URLs amigáveis e personalizadas (URL com Hash do usuário/*fingerprint*), além de *import* de HTML's de outras fontes.
- 1.6.7. Permitir a configuração do *alias* e do endereço de e-mail do remetente do e-mail marketing
- 1.6.8. Em landing pages, ter opções de opt in e criação de campos de formulário tipo texto, data, votação, seleção única ou múltipla, de forma no code
- 1.6.9. Repositório de peças e ativos digitais (fontes, imagens), com biblioteca centralizada para armazenamento e organização dos conteúdos.
- 1.6.10. Possuir ferramenta de workflow para criação, geração, aprovação e controle de versionamento das peças, assim como período de vigência e validade.
- 1.6.11. Além de estar integrada às funcionalidades e canais nativos, a ferramenta de criação de peças deve prover peças e conteúdo para canais externos à solução, bem como sistemas e canais CAIXA.
- 1.6.12. Ter recursos para gerir *opt-in* e *opt-out* dos disparadores nativos
- 1.7. Requisitos de Campanha - Criação e gerenciamento das comunicações**

- 1.7.1. Executar campanhas de marketing e jornadas de comunicação para clientes e prospects, de forma individual ou orquestrada, integrada aos canais nativos da solução, canais e apps CAIXA, sites e plataformas de mídias digitais.
- 1.7.2. Possuir recursos de controle e aprovação de workflow de comunicações, tanto por vigência, agentes/usuários ou unidades responsáveis.
- 1.8. Requisitos de Campanha – Execução de Leads, Oportunidades, Campanhas e Jornadas**
- 1.8.1. Formar audiências, segmentações a fim de disponibilizá-los para disparo/entrega/envio de mensagens, peças e imagens nos diversos canais nativos, internos CAIXA ou parceiros externos, SMS, Push, Aplicativos, site Caixa, E-mail marketing, WhatsApp, Landing pages, mídias digitais, entre outras.
- 1.8.2. Permitir que o retorno de ações tagueadas sejam passíveis de rastreamento e identificação de uma pessoa em uma área não logada (ex.: clique num banner/anúncio em rede social) até uma área logada (ex.: landing page), fornecendo follow-up para transformação dos leads em clientes.
- 1.8.3. Possibilitar a parametrização de gatilhos personalizados para o envio em campanhas automatizadas, tanto nos canais proprietários (nativos CAIXA) como as integradas a solução.
- 1.8.4. Possuir mecanismos de inteligência preditiva para tomada de decisões em tempo real de ações em andamento, baseado em cenários, perfis de clientes, produtos e serviços do setor financeiro.
- 1.8.5. Criar audiências diretamente na Solução para executar anúncios/posts impulsionados em redes sociais e outras soluções de Adtech, por meio de conectores nativos.
- 1.8.6. Permitir atualização automatizada de audiências criadas na Solução, conforme regras de comportamento/jornadas configuradas. Atualizações devem ser refletidas automaticamente nas audiências das redes sociais/soluções Adtech conectadas.
- 1.8.7. Capturar leads, rastrear suas atividades, comportamentos e qualificá-los para torná-los aptos à utilização em oportunidades, campanhas, jornadas ou análises.
- 1.8.8. Possuir recursos de grupos de controle;
- 1.8.9. Ter recursos de testes A/B e Inteligência Artificial para proporcionar melhor personalização nas comunicações e campanhas.
- 1.8.10. Permitir execuções agendadas com base em campos de data e hora, considerando os principais agrupamentos como parâmetros disponíveis: ano, semestre, trimestre, bimestre, mês, semana, dias da semana, dia. Hora, minuto e segundos.
- 1.9. Requisitos de Campanha - Inteligência preditiva em leads, oportunidades, campanhas e jornadas**
- 1.9.1. Possuir modelo de afinidade com canais, de forma que seja possível direcionar o cliente para o melhor canal dentro de uma campanha ou canais mais indicados dentro de uma régua de relacionamento.
- 1.9.2. Possuir modelo de afinidade a peças, anúncios, conteúdo, comunicações e abordagens.
- 1.9.3. Ter modelo de propensão a ofertas, próxima melhor oferta (NBO) relacionados a produtos e serviços do setor financeiro.
- 1.9.4. Apresentar modelo de evasão aplicados ao funil de vendas, estratégias de marketing em andamento e manutenção do relacionamento.
- 1.9.5. Possuir modelo de Churn de clientes, relacionado a evasão de correntistas.
- 1.9.6. Apresentar modelos de micro segmentação, para construção de perfis de clientes, personas, entre outras, voltados ao público do setor financeiro.
- 1.9.7. Possuir modelo de *Crossell* de vendas, ofertas, conteúdo, peças, voltados ao público do setor financeiro.

**1.10. Requisitos de Campanha - Disparadores e Canais Nativos**

- 1.10.1. Possuir os seguintes disparadores/canais de marketing nativos: E-mail, SMS, PUSH, Whatsapp e Landing Pages, todos com relatoria completa de status de envio, abertura, leitura e resposta.
- 1.10.2. Possuir funcionalidade nativa que permita a personalização de site próprio, como o site oficial da CAIXA e aplicativos proprietários (IOS ou Android) possuindo relatoria completa de monitoramento de cliques, rastreabilidade da navegação, tempo e comportamento de tela.
- 1.10.3. O disparador de e-mails deve ser capaz de gerenciar listas de distribuição de e-mails, incluindo upload de listas de contatos, verificação da validade de formato dos endereços de e-mail, correção de endereços de e-mail inválidos, contatos duplicados, realizar gerenciamento de inscrições e descadastramentos (*opt-in* e *opt-out*) e disponibilizar IP ou pool de IPs dedicados do remetente e recursos para aquecimento de IPs para evitar enquadramento das mensagens como SPAM.
- 1.10.4. Possuir conectividade nativa no mínimo com as mídias/redes sociais Facebook, Instagram, X, Whatsapp, LinkedIn, Youtube e Google.

**1.11. Requisitos de Campanha - Retorno dos disparadores e canais nativos da solução**

- 1.11.1. A solução deve possuir retorno detalhado de todos os disparadores/canais nativos, de forma a possibilitar ajuste nas estratégias de comunicação, otimização de conteúdo, timing/frequência das comunicações, análise de resultados, conversões, com:
- 1.11.2. E-MAIL: controle de e-mails e campanhas enviados, *bounce* (Hard e Soft), taxa de entrega, de abertura (por data e hora) taxas de cliques únicos, cliques por links, taxa de conversão, taxa de spam, quantidade de denúncias de spam e taxa de cancelamento de recebimento. Acompanhamento dos contatos e listas de distribuição e dos resultados das campanhas de e-mail marketing em tempo real.
- 1.11.3. SMS, no mínimo: controle de disparos, entregas, aberturas, cliques, respostas, conversão
- 1.11.4. PUSH, no mínimo: origem do aplicativo, controle de disparos, entregas, aberturas, cliques, frequência de envios, respostas, conversão.
- 1.11.5. WHATSAPP, no mínimo: identificação da interação (ativa ou receptiva), status de entrega, abertura, cliques, respostas, tempo de resposta, quantidade de interações dentro de uma chamada de 24 horas (sessão), conversão.
- 1.11.6. LANDING PAGE, no mínimo: rastreio e origem do acesso, quantidade de *views*, controle de cliques, identificação, rastreio da navegabilidade, análise de formulários, conversão.
- 1.11.7. REDES SOCIAIS: identificação do lead quando houver cliques, comentários ou respostas aos posts, anúncios publicados nas redes com rastreio e possibilidade de identificação em ambiente logado CAIXA
- 1.11.8. SITES/APPS TAGUEADOS, no mínimo: quantidade de acessos, rastreabilidade, cliques, conversões, quantidade de visitantes e visitantes únicos, parâmetros para identificação de origens de tráfego, parâmetros de campanha e peças, formato da mídia, pageview/screenview.

**1.12. Requisitos de Campanha – Opt-in e Opt-out**

- 1.12.1. Prover recurso de feedback na jornada de opt-out, para acompanhamento das principais causas dos descadastramentos.
- 1.12.2. Permitir edição, exclusão e exportação de dados para atendimento a direitos dos titulares de dados pessoais previstos em leis e regulamentações de privacidade de dados, incluindo salvaguarda de dados para trilha de auditoria
- 1.12.3. As opções de *opt-in* e *opt-out* devem estar contidas e habilitadas em todas as funcionalidades de seleção de público, segmentações, sejam em leads, oportunidades, campanhas e jornadas.

**1.13. Requisitos de Campanha – Geolocalização do Cliente**

- 1.13.1. Permitir ações de comunicação, oferta, relacionamento ou quaisquer naturezas de marketing baseada em regras de geolocalização de um cliente.
- 1.13.2. Estar preparado para receber parâmetros geográficos baseado em mapas, como endereço, ruas, município, bairros, estado, CEP, país, além de dados de latitude e longitude e ser capaz de realizar cadastramento massivo das localizações.
- 1.13.3. Aliar geolocalização a mecanismo de inteligência preditiva e generativa para tomada de decisões.
- 1.13.4. Possuir recursos analíticos para rastreio e monitoramento da geolocalização dos clientes, mapas de calor e tempo de permanência.

#### **1.14. Requisitos Resultados – Painéis (Dashboards) e Relatórios**

- 1.14.1. A solução a ser ofertada deverá prover painéis operacionais (informações em tempo real) e painéis de gestão (informações históricas), contendo KPIs diversas com foco em métricas do setor financeiro.
- 1.14.2. Possuir interface de apresentação dos dados (com *templates* pré-configurados ou customizáveis pelo usuário), painéis e relatórios de forma clara e concisa. Os dados devem ser apresentados de forma que os usuários possam facilmente entender, interpretar e personalizar, dispondo de vários modelos e recursos, gráficos e tabelas.
- 1.14.3. Possuir *templates*/modelos pré-formatados de relatórios/painéis ou montar relatórios/painéis diversos pertinentes a segmentação da indústria financeira, a fim de facilitar o desenvolvimento de relatoria diversa, sem necessidade de desenvolvimento técnico e programação, trazendo agilidade na geração de inteligência e insights a CAIXA. Dentre os relatórios financeiros, destacamos os seguintes assuntos:
- 1.14.4. Relatórios de compreensão de público-alvo baseados em dados demográficos, financeiros, sociais, interesses e comportamentais.
- 1.14.5. Avaliação de desempenho de comunicações, peças, anúncios, conteúdo e posts utilizados em jornadas e estratégias diversas de marketing
- 1.14.6. Monitoramento do comportamento de público em ambientes proprietários, como *landing pages*, sites, Apps.
- 1.14.7. Atribuição de canais para descobrir os canais mais indicados para cada tipo de segmentação, audiência e persona. Aplicação do melhor canal para diferentes tipos de estratégias de marketing, tais como prospecção, manutenção do relacionamento, ofertas de novos produtos e serviços.
- 1.14.8. Efetividade dos canais nativos, trazendo métricas de entrega, abertura, cliques, cliques únicos, conversão, rejeição, desinscrição, resposta, tempo de leitura, tempo de permanência, abandono, custos diversos, qualidade e relevância de conteúdo.
- 1.14.9. Governança da audiência e público das jornadas, a fim de realizar o controle dos diferentes perfis de público distribuídos e/ou enviados entre os canais e mídias sociais, possibilitando a redistribuição dessas audiências e a mitigação do excesso de abordagens
- 1.14.10. Análise do funil de vendas, a fim de identificar pontos de abandono e taxas de conversão.
- 1.14.11. Retorno sobre investimentos (ROI), receita total, custos por aquisição (CPA), life time value (LTV), evasão (churn).
- 1.14.12. Possuir conectividade com outras soluções de Dashboard de mercado, mínimo Power BI.

#### **1.15. Requisitos de Gestão do de Gestão do Relacionamento**

- 1.15.1. Possuir interface a partir da qual a inteligência produzida na solução possa ser disponibilizada no atendimento aos clientes pelos empregados da Rede CAIXA, de forma descentralizada, conforme necessidade negocial definidas pelas áreas estratégicas.

- 1.15.2. A solução deve ser capaz de reproduzir ou simular o fluxo de contratação dos produtos e serviços da indústria financeira, a fim de que seja possível monitorar a efetividade das vendas por meio do funil de conversão.
- 1.15.3. Estar habilitado para conectar/integrar com outras plataformas de atendimento e negócios, relacionamento e vendas da CAIXA, como Plataforma.Caixa, Conctact Center, Canais digitais, entre outros.
- 1.15.4. Possuir interface que agregue os dados/informações relevantes dos indivíduos em uma visão 360, tais como cadastro, posse de produtos CAIXA, Open Finance, preferências pessoais, hobbies, hábitos de compra, indicadores, próxima melhor oferta e próxima melhor ação.
- 1.15.5. Prover painéis de gestão de leads, que permitam a devida qualificação, nutrição, permitindo follow-up do lead até a conversão em cliente para acompanhamento descentralizado.
- 1.15.6. Apresentar dashboards para gestão de ofertas, oportunidades, campanhas, jornadas, agendas, interações, tarefas, entre outros.
- 1.15.7. Possuir recursos de IA generativa que auxiliem o usuário na operacionalização da solução orientada às estratégias definidas.
- 1.15.8. Apresentar painéis de gestão para que gestores de unidade e líderes de equipes possam acompanhar e monitorar o desempenho de carteiras específicas de clientes. Como carteiras de clientes, entende-se o agrupamento de cliente sob gestão de empregado da Rede Caixa com objetivo de monitorar desempenho e evolução de indicadores da carteira.
- 1.15.9. Permitir o disparo de comunicações com o cliente de forma descentralizada, para relacionamento, comercialização de produtos, conforme política da gestão da empresa, mantendo o histórico e gravando a interação na plataforma de dados.

## **2. REQUISITOS COMPLEMENTARES**

### **2.1. Requisitos de Dados – Plataforma de Dados**

- 2.1.1. Ter recursos que facilitem qualquer tipo de integração e que permitam escalabilidade sem a necessidade de novos desenvolvimentos, ou seja, possuir uma ampla biblioteca de conectores, seja para bancos de dados, leitura de dados, integração entre canais, redes sociais, ferramentas de analytics, modelagem, machine learning, IA, geração de conteúdo, peças.

### **2.2. Criar campanha Outbound**

- 2.2.1. Criar campanha Outbond, a partir de uma interface amigável e no-code, com utilização de seleção de público com recursos de IA.
- 2.2.2. Criação de Land Page de forma low code
- 2.2.3. Construir peça publicitária de Email sem necessidade de código por meio de interface gráfica intuitiva
- 2.2.4. Executar teste A/B.
- 2.2.5. Criar Jornada Multicanal
- 2.2.6. Criar relatório de resultado de Campanha
- 2.2.7. Opt-out de recebimento de Comunicações.

### **2.3. Jornada do Cliente - campanhas Inbound**

- 2.3.1. Configurar uma jornada multicanal que possui como etapa inicial online/tempo real
- 2.3.2. Utilização de modelos de NBO da Indústria financeira em Jornada Inbound.

### **2.4. Jornada de Vendas - usuário gestor da carteira de clientes**

- 2.4.1. Realizar de atendimento e gestão de Leads e Clientes em interface própria e integrada as demais funcionalidades da solução.
- 2.4.2. Possuir recursos de IA generativa que auxiliem o usuário na operacionalização da solução, execução e acompanhamento das ações estratégicas.
- 2.4.3. Permitir o disparo de comunicações com o cliente de forma descentralizada, para relacionamento, comercialização de produtos, conforme política da gestão da empresa, mantendo o histórico e gravando a interação na plataforma de dados.

**ANEXO I-B  
ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA****1. REQUISITOS TÉCNICOS****1.1. Usabilidade**

- 1.1.1. Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.
- 1.1.2. A Solução deve ser capaz de atender os padrões visuais definidos pela CAIXA após assinatura do contrato.

**1.2. Idioma**

- 1.2.1. A Solução ofertada deve fornecer todas as interfaces de acesso dos usuários finais ao sistema no idioma português do Brasil.
- 1.2.2. Todos os relatórios disponibilizados pela Solução ofertada deverão estar no idioma português do Brasil.
- 1.2.3. Todos os artefatos gerados pela CONTRATADA deverão estar no idioma português do Brasil.

**1.3. Desempenho**

- 1.3.1. A Solução deve estar disponível para funcionamento ininterrupto (24x7x365).
- 1.3.2. A Solução deve garantir disponibilidade de 99,99% no período de segunda a sexta-feira, das 08h às 20h.
- 1.3.3. A Solução deve garantir disponibilidade de 98% nos demais períodos.
- 1.3.4. Garantir que a solução ofereça uma experiência de usuário fluída e responsiva, minimizando o tempo de resposta para operações comuns e complexas.
- 1.3.5. Permitir o acesso simultâneo da quantidade de usuários definida sem comprometimento de desempenho e/ou estabilidade.

**1.4. Legais**

- 1.4.1. Estar aderente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e demais legislações vigentes.

**1.5. Acessibilidade**

- 1.5.1. A Solução deve seguir os padrões W3C no que se refere a acessibilidade e compatibilidade com os navegadores.
- 1.5.2. A Solução deve possuir aderência às Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.1.

**1.6. Arquitetura**

- 1.6.1. A solução deverá disponibilizar SDKs a serem executados em aplicativos nativos CAIXA nas plataformas Android e IOS.
- 1.6.2. Em situações que a solução utilizar Inteligência Artificial é obrigatório a observação da legislação vigente, incluindo proteção de direitos autorais.
- 1.6.3. Os referidos SDKs não podem apresentar vulnerabilidades com relação à segurança e deverão ser corrigidos sempre que solicitado pela CAIXA.
- 1.6.4. A solução deve possibilitar que os eventos de inclusão, alteração e exclusão dos dados sejam registrados com o código do usuário que efetivamente gerou a transação, mesmo que a conexão ao banco de dados seja com usuário de serviço.



- 1.6.5. 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: O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta); O autor do evento (usuário); A data e horário do evento; IP e porta do equipamento que originou o evento.
- 1.6.6. A camada de apresentação da solução deve obrigatoriamente ser por interface WEB.
- 1.7. Monitoramento**
- 1.7.1. A solução deverá possuir mecanismo de 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 a ser definida pela CAIXA, além disso a solução deverá possuir interface comercial para leitura dos logs.
- 1.8. Componentes de Integração Sistêmica**
- 1.8.1. A Solução deve permitir a integração com os sistemas da Caixa de forma on-line, pelo menos por: API Rest, Streaming de eventos e IBM MQ/JMS.
- 1.8.2. A Solução deve permitir a integração com os sistemas da Caixa, através de processos batch, pelo menos por: Troca de arquivos com layout pré-definido.
- 1.8.3. A solução deve permitir integração com solução de Contact Center CAIXA.
- 1.8.4. A forma de integração com cada sistema é definida à critério da CAIXA.
- 1.9. Outros**
- 1.9.1. A Solução deve ter o tempo sincronizado com a hora legal brasileira ou de acordo com fuso horário definido pela CAIXA.

**ANEXO I-C**  
**EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 1.1. As atividades para ativação da Solução de Gestão de Relacionamento com o Cliente e Marketing Digital da marca Salesforce deverão iniciar mediante solicitação da CONTRATANTE, conforme etapas descritas neste documento, que compreendem todas as atividades necessárias à sua disponibilização, integrações, customizações iniciais, parametrizações, migração das informações legadas e demais atividades necessárias ao pleno funcionamento da solução.
- 1.2. As integrações e customizações iniciais são aquelas para o uso inicial da solução consistindo na criação e implementação de interfaces com a CONTRATANTE e parceiros, bem como as customizações para atendimento ao escopo definido para a fase de ativação descrita neste documento.
- 1.3. As integrações com os sistemas da CONTRATANTE deverão seguir os padrões citados no Termo de Referência.
- 1.4. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.
  - 1.4.1. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços, gestão de recursos humanos, de infraestrutura de *hardware* e *software* necessários para atendimento do contrato.
- 1.5. Caberá à CONTRATADA dimensionar corretamente suas equipes de forma a cobrir todos os turnos de trabalho de acordo com o respectivo volume de demandas/atendimentos, mantendo a qualidade e os níveis de serviço exigidos em quaisquer datas/horários, bem como os clientes, usuários e parceiros assistidos sobre todos os aspectos.
  - 1.5.1. Para execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica plenamente capacitada para executar as atividades dentro dos prazos previstos.
- 1.6. Caberá a CONTRATADA dimensionar a estrutura necessária, o perfil e a qualificação dos seus profissionais, com vistas a atender às necessidades da CAIXA, tendo como base as características, a especificidade dos serviços e as atividades a serem executadas.
- 1.7. Os profissionais da CONTRATADA exercerão suas atribuições sob gestão direta e exclusiva dos PREPOSTOS da CONTRATADA.

- 1.8. A CONTRATADA se obriga a manter PREPOSTOS nos locais onde serão executados os serviços para o atendimento imediato das solicitações, com a responsabilidade pelo pleno gerenciamento e execução dos serviços, pelo controle das entregas no prazo definido e pela distribuição das tarefas entre as equipes.
- 1.8.1. O PREPOSTO será o principal responsável por fazer a ligação entre a CONTRATADA e a CAIXA e deve ser apresentado na data de Assunção dos Serviços.
- 1.9. Todas as demandas e serviços serão solicitados pela CAIXA à CONTRATADA por ferramenta de gestão da CAIXA e/ou outro recurso que venha a ser definido, contendo informações necessárias para sua realização.
- 1.9.1. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis mínimos de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 1.9.2. A CAIXA também deverá fiscalizar a execução dos serviços prestados, atendo-se fielmente aos parâmetros de qualidade e respectivos níveis de serviço especificados no edital.
- 1.9.3. 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.
- 1.9.4. A cada solicitação dos serviços, a CONTRATADA deverá avaliar se as informações constantes são suficientes para a execução das atividades solicitadas e, caso as informações não sejam suficientes, a CONTRATADA deverá solicitar as complementações pertinentes.
- 1.9.5. Qualquer inviabilidade detectada no atendimento da demanda ou serviço deverá ser comunicada formalmente à CAIXA, por meio da ferramenta de gerenciamento de demandas ou pelo mesmo meio recebido, com o registro do resultado da avaliação, descrição da inviabilidade encontrada e sugestão para retificações.
- 1.9.6. Caso a CAIXA julgue improcedente a manifestação/comunicação da CONTRATADA quanto à inviabilidade no atendimento, permanecerá o prazo inicial definido.
- 1.9.7. 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 e com o CONTRATO.
- 1.9.8. A conformidade da execução das atividades visa verificar de forma inequívoca a integridade, correteza, completude, sequência, prazo, tempestividade e geração de produto.
- 1.9.9. Eventuais atrasos em atividades que estejam sob responsabilidade da CAIXA não serão imputados à CONTRATADA.
- 1.10. A CONTRATADA deverá manter ao longo do contrato todas as condições que garantiram sua habilitação e qualificação no processo licitatório.

- 1.11. Nenhuma regra, condição ou referência externa ao contrato será considerada para regular a sua execução, valendo, para tanto, os estritos termos transcritos no contrato e seus anexos, inclusive neste instrumento.
- 1.12. A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica da solução durante o período de vigência do contrato.
- 1.12.1. No caso de descontinuidade da solução, a CONTRATADA deverá substituir a solução por outra que atenda aos processos de negócios em uso e sem ônus para a CONTRATANTE.
- 1.12.2. A CONTRATADA deverá manter a CAIXA informada sobre as datas previstas de fim do suporte e descontinuidade de versões dos softwares fornecidos para atendimento às especificações técnicas previstas com, no mínimo, 180 dias de antecedência, sob pena de enquadramento nas sanções previstas para descumprimento de obrigação contratual.
- 1.13. A Solução deverá adequar-se a todo e qualquer requisito já definido ou que venha a ser definido pelos Órgãos Reguladores e/ou convenção celebrada pelas instituições participantes do Sistema Financeiro Nacional, sem custo adicional à CONTRATANTE, durante toda a vigência do contrato.
- 1.13.1. Neste caso, o prazo para conclusão da adequação da Solução corresponderá ao prazo limite definido pelo Órgão Regulador Externo.
- 1.14. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA à CONTRATANTE ou empresa por ela designada durante a execução do contrato.
- 1.15. A CONTRATADA deverá estar disponível para reuniões sempre que a CONTRATANTE requisitar.
- 1.16. A CONTRATADA fica obrigada a participar de pesquisa de avaliação de desempenho da execução contratual, que poderá ser realizada, a critério da CAIXA, no decorrer da vigência contratual, podendo abordar aspectos tais como:
- Qualidade dos produtos/serviços;
  - Qualificação dos profissionais;
  - Execução das atribuições do gerente e/ou preposto do contrato;
  - Aspectos de negociação;
  - Cumprimento de ações de melhorias;
  - Satisfação geral;
  - Outros aspectos relativos à execução do contrato.
- 1.16.1. Havendo a avaliação de desempenho, a CAIXA informará o conceito obtido pela Contratada e poderá indicar a necessidade de apresentação de Plano de Melhoria pela Contratada, caso ela obtenha avaliação inferior ao limite definido pela CAIXA e previamente informado à Contratada.

- 1.16.2. O Plano de Melhoria, a ser homologado pela CAIXA, deve propor ações objetivas e com prazos determinados, com vistas a elevar o desempenho da Contratada.
- 1.16.3. Quando definida a necessidade de apresentação do Plano de Melhoria, o não atendimento no prazo estabelecido pela CAIXA sujeitará a Contratada às sanções previstas no Contrato.
- 1.17. Todos os custos referentes ao fornecimento da Solução e à prestação dos serviços contratados serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.
- 1.18. A CONTRATADA se compromete a seguir todas as orientações, condições e especificações contidas neste e em todos os documentos aos quais faz referência.
- 1.19. Qualquer inviabilidade na execução dos serviços em conformidade com as especificações deverá ser previamente negociada com a CONTRATANTE ou, na impossibilidade de negociação prévia, comunicada imediatamente e justificada por meio de laudo técnico aprovado pela CONTRATANTE, demonstrando que a responsabilidade pela ocorrência não é devido à ação ou ausência de ação pela CONTRATADA e sua equipe.
- 1.19.1. Não incidirão sanções apenas mediante concordância da CAIXA para casos fortuitos.
- 1.20. A CONTRATADA deverá executar e formalizar as melhorias, parametrizações e customizações em relação à configuração do ambiente, ferramentas sob gestão e procedimentos de rotina sob sua responsabilidade.
- 1.21. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE quando da necessidade de atuação corretiva sobre o ambiente.

## **2. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

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

## **3. LOCAL DE ENTREGA/EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 3.1. As atividades ocorrerão no ambiente da CONTRATADA, porém, quando exigirem atuação *in loco*, deverão ser realizadas em Brasília/DF, a critério da Caixa.
- 3.2. Os Serviços de Implementação / Sustentação serão executados preferencialmente em regime remoto, em ambiente a ser definido pela CONTRATADA, que deverá informar previamente à CAIXA e se responsabilizar integralmente por toda a infraestrutura tecnológica de hardware e software de desenvolvimento.

- 3.2.1. Poderão ser executados nas instalações da CAIXA, quando esta entender necessário, permanecendo a responsabilidade da CONTRATADA quanto ao fornecimento da infraestrutura necessária.
- 3.2.2. Estima-se que aproximadamente 30% (trinta por cento) do volume global a ser contratado pode ser executado nas instalações da CAIXA.
- 3.2.3. Quando os serviços forem realizados fora das instalações da CAIXA, a CONTRATADA definirá o melhor local de execução, informará previamente à CAIXA e se responsabilizará integralmente por toda a infraestrutura tecnológica de hardware e software de desenvolvimento;
- 3.2.4. Quando realizados nas instalações da CAIXA, a infraestrutura tecnológica de hardware e software de desenvolvimento, suporte e apoio ao processo de desenvolvimento serão de responsabilidade da contratada com uso de imagem CAIXA para a execução dos serviços pelas equipes contratadas.

#### **4. SERVICOS PRESTADOS**

##### **4.1. PROFESSIONAL SERVICES**

- 4.1.1. O serviço de *PROFESSIONAL SERVICES*, consiste em executar as atividades necessárias para planejamento e implantação da solução, de seus módulos e componentes, resultando em seu pleno funcionamento, de acordo com os requisitos e volumetria estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos, que deverá ser executada pelo Fabricante da Solução.
- 4.1.2. Contempla todas as ações necessárias para ativação, integração, parametrização, customização inicial, disponibilização da solução e transferência de conhecimento, e ainda apoio funcional e estratégico durante toda a vigência contratual em todos os módulos e áreas da Plataforma atendendo os requisitos definidos no Termo de Referência e seus anexos.
- 4.1.3. A Ativação da Solução terá duração de até 12 (doze) meses, devendo a CONTRATADA se programar para atendimento nesse prazo e será composta pelos serviços de *Phase 0 - Ano 1 (Mês 01 a 7)* e *Assurance Services - Ano 1 (Mês 8 a 12)*.
- 4.1.4. As etapas da Ativação, descritas a seguir, poderão ser revistas e/ou alteradas pela CONTRATANTE, de forma a refletir as necessidades, detalhes e particularidades da Solução.
- 4.1.5. A CAIXA poderá prorrogar o prazo da ativação a seu critério caso entenda como necessário.
- 4.1.6. O serviço de ativação de licenças dos módulos pode ser realizado em paralelo com as Etapas *Phase 0 Strategic Planning* e *Phase 0 Plan & Design* de planejamento.
- 4.1.6.1. Somente poderão ser ativadas as licenças de produtos que estiverem aptos à utilização plena pela CAIXA, ou seja, privilegiando a implantação em produção de casos de negócio no menor tempo possível.

- 4.1.6.2. Desta forma, sempre que possível e com a aprovação da Caixa os casos de negócio devem ser priorizados para serem implantados em ambiente produtivo.
- 4.1.7. A CONTRATADA deverá apresentar relatório do Fabricante comprovando a ativação das licenças em conformidade com o período de vigência do contrato, como condição do aceite do licenciamento da Solução pela CAIXA.
- 4.1.8. ***Etapa 1: Assurance Services - Phase 0 Strategic Planning***
- 4.1.8.1. Consiste em disponibilizar à CONTRATANTE um plano de ativação da Solução que deverá detalhar todas as ações, atividades, entregas e serviços necessários para o atendimento integral aos requisitos funcionais e técnicos definidos no Termo de Referência e seus anexos, bem como à volumetria estabelecida, incluindo as etapas de levantamento de necessidades de integrações iniciais, customizações e jornadas.
- 4.1.8.2. A CONTRATADA deverá acionar a CONTRATANTE para obter as informações que sejam necessárias para elaboração do plano de ativação.
- 4.1.8.3. Em até 3 (três) meses, a partir da solicitação da CAIXA, a CONTRATADA deverá elaborar e entregar à CONTRATANTE, os seguintes produtos Planejamento estratégico, Avaliação das capacidades, Avaliação Técnica, Preparação Organizacional e Avaliação de Mudanças, Mapeamento de Experiência em Prototipagem da Visão, Análise Quantificada de Valor de Negócio e Planejamento Estratégico de Dados.
- 4.1.8.4. Estes documentos serão submetidos à aprovação de CAIXA.
- 4.1.8.5. Somente estará apto para pagamento das parcelas após a aprovação da Caixa dos Documentos.
- 4.1.8.6. Caso haja atraso na entrega estarão sujeitas as penalizações contratuais previstas.
- 4.1.9. ***Etapa 2: Assurance Services - Phase 0 Plan & Design***
- 4.1.9.1. O plano de ativação deverá conter a descrição formal e detalhada das atividades (inclusive aquelas relacionadas às integrações iniciais necessárias à ativação da solução), recursos envolvidos e prazos para execução das atividades.
- 4.1.9.2. Em até 4 (quatro) meses, a partir da conclusão da Etapa 1 a contratada deverá realizar a fase de desenho e planejamento com a conclusão do plano.
- 4.1.9.3. O plano deverá possuir:
- a) Plano de Comunicação / RASIC
  - b) Plano do projeto com baseline
  - c) Diagrama(s) de processo (nível de épico)
  - d) Histórias de usuário em nível de épicos (Alertas e notificações)



- e) Solução e design técnico (modelagem de referência em alto nível):
    - o Especificação técnica e funcional
    - o Desenho de arquitetura (estado futuro recomendado)
    - o Mapa de integração (nível de épico)
  - f) Plano sugerido de implementação (recomendações de MVP/fases e roll-outs).
  - g) Estimativa de implementação (ordem de magnitude de tempo e recursos para planejamento do projeto):
  - h) Estimativa de tempo de projeto e fases baseada numa implementação considerando a execução do time de Professional Services.
  - i) Requisitos de pessoas (recomendação de equipe tanto do cliente quanto do implementador para o projeto).
- 4.1.9.4. O plano de ativação deverá ser elaborado pela CONTRATADA entregue para a equipe de projeto da CAIXA, sendo responsabilidade da CONTRATADA agendar reuniões com a equipe da CAIXA para obter as informações necessárias para elaboração do documento, bem como promover quaisquer ajustes ou adequações que lhe forem solicitadas.
- 4.1.9.5. Este documento será submetido à aprovação de CAIXA.
- 4.1.9.6. Caso se verifique algum fato novo, não previsto por ocasião da elaboração original do plano de ativação, e que justifique a sua revisão, este poderá ser revisto e/ou alterado pela CONTRATANTE.
- 4.1.9.7. A etapa será considerada concluída após aprovação e ateste do plano de ativação pela CONTRATANTE ou por profissional por ela contratado para este fim.
- 4.1.10. **Etapa 3: Ativação Assurance Services**
- 4.1.10.1. A execução desta fase considera o plano de trabalho da Etapa 1 e 2, que contém cronograma com a programação detalhada de todas as atividades a serem desenvolvidas pela CONTRATADA para consecução dos serviços descritos, que deve considerar todos os módulos, estudos e execução de integrações, análise e documentação dos processos de negócio, configuração, parametrização da solução, homologação, migração de bases legadas, implantação e transferência de conhecimento para a equipe que fará a operacionalização dos processos implantados na solução.
- 4.1.10.2. Disponibilizar os componentes configurados na solução em ambiente de homologação para a equipe responsável realizar os testes e homologação da solução.
- 4.1.10.3. Todos os requisitos devem estar presentes, assim como os processos de negócio com a documentação das funções definidas, podendo, para isso, inclusive, utilizar a ferramenta de modelagem de processos da CAIXA.

- 4.1.10.4. Essa documentação servirá de base para a configuração, customização, implementação, testes e transferência de conhecimento.
- 4.1.10.5. Eventuais soluções complementares, correções e/ou adequações da plataforma realizadas durante esta fase não terão custos adicionais para a CAIXA e serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.1.10.6. Estas deverão ser documentadas e seguir todos os ritos de desenvolvimento previsto nos padrões de desenvolvimento Caixa disponíveis em <http://ppds.caixa>.
- 4.1.10.7. A CONTRATADA e a Fabricante disponibilizarão quantidade de profissionais suficientes e capacitados para realizar as customizações e parametrizações nos aplicativos para que estes possam atender às necessidades da CAIXA, nos prazos previstos no plano de ativação.
- 4.1.10.8. A CONTRATADA deverá fazer o planejamento da quantidade de profissionais de engenharia de dados e QA necessários para realização do serviço de implementação relacionado a disponibilização dos dados da CAIXA à solução. Dados estes necessários para atendimento dos casos previstos no plano criado no *PHASE 0*, atendendo os prazos previstos no plano.
- 4.1.10.9. A execução da Etapa 3 deverá ser realizada em conjunto com equipe CAIXA, em ambiente físico da CONTRATANTE. À critério da CAIXA poderá ser realizada em ambiente Remoto.
- 4.1.10.10. A validação da solução será realizada em ambiente de produção pela CAIXA para cada um dos módulos entregues.
- 4.1.10.11. A CONTRATADA deverá ser capaz de limitar o acesso as funcionalidades em ambiente de Produção durante a validação para as pessoas definidas pela CAIXA para avaliar o ambiente.
- 4.1.10.12. As funcionalidades somente poderão ser disponibilizadas para o público geral após autorização da CAIXA.
- 4.1.10.13. Dentro do prazo estabelecido para esta etapa, caberá à CONTRATADA formalizar a sua finalização à CAIXA, por meio de um relatório de conclusão detalhado, evidenciando o atendimento e conclusão desta etapa.
- 4.1.10.14. O documento de Ateste de verificação de cada Etapa será produzido pela CONTRATADA, e emitido para a aprovação pela CAIXA.
- 4.1.10.15. Caberá à CAIXA determinar, com a devida antecedência, a melhor data para a Implantação da solução em produção, considerando, por exemplo, as datas críticas de fechamentos mensais ou trimestrais.
- 4.1.10.16. O Prazo limite para conclusão da Etapa 3 é de até 5 (cinco) meses contados a partir da conclusão da Etapa 2, podendo ser prorrogado a critério ou necessidade da CAIXA até este período todos os módulos deverão estar ativados com os casos de negócios planejados implantados em ambiente produtivo.

- 4.1.10.17. Após a ativação de cada módulo deverá ser realizado workshop presencial para a Caixa, com a apresentação do módulo, casos implantados, seus funcionamentos e como manter. Como operar a solução para implementar novos casos com as melhores práticas. A carga horária não poderá ser superior a 6 horas diárias.
- 4.1.10.18. As integrações previstas no Anexo I-B Integrações Previstas na Implantação da solução poderão ser reajustadas, a critério ou necessidade da CAIXA, durante a etapa de Planejamento, preservando que a quantidade de interfaces não seja superior a previstas inicialmente neste anexo.
- 4.1.10.19. A etapa de ativação do contrato poderá ser executada em módulos privilegiando entregas incrementais, ativando os módulos da Solução com Casos de Negócios que gerem valor para a Caixa e deverá estar previsto no Plano de Ativação da Solução, conforme detalhamento a seguir:
- 4.1.10.20. A FABRICANTE deverá realizar o repasse para a CONTRATADA do projeto de forma transparente e sem custos para a CAIXA.
- 4.1.10.21. A Contratada deverá assinar termo de recebimento e declarar conhecimento de toda a arquitetura, regras e demais elementos da implantação concordando em dar continuidade na evolução da Solução de Relacionamento com Clientes implantada na CAIXA.

**4.1.11. Assurance Services Ano 2 e 3**

- 4.1.11.1. A Contratada deverá realizar as atividades previstas no serviço de Assurance Services durante toda a vigência do contrato realizando orientação em todas as jornadas de uso e implementação.
- 4.1.11.2. A Contratada deverá apresentar o planejamento de entregas após a etapa 2, a ser aprovado pela CAIXA, podendo ser ajustado conforme necessidade da CONTRATANTE.

**4.2. Subscrição Serviços**

- 4.2.1. Consiste na subscrição de licenças da Solução SaaS, que conferem à CAIXA o direito de utilização das funcionalidades contratadas, no limite das licenças efetivamente ativas no período, conforme regras estabelecidas neste Termo de Referência.
- 4.2.2. A subscrição da Solução SaaS compreende a sustentação da plataforma pelo fabricante, incluindo a manutenção corretiva e evolutiva, o suporte funcional da ferramenta, a correção de falhas, erros e inconsistências, a gestão de incidentes, o monitoramento da solução e o suporte durante testes e validação de novas versões, de forma a preservar a utilização plena da Solução.
- 4.2.3. Estão igualmente incluídas na subscrição SaaS as atualizações tecnológicas da Solução, abrangendo versões, features, releases, fixes e service packs, bem como as adequações

decorrentes de padrões bancários, melhores práticas de mercado e novas regulamentações aplicáveis, sem ônus adicional para a CAIXA.

- 4.2.4. As atualizações de natureza legal e regulamentar deverão ser disponibilizadas em prazo hábil para testes e implantação em produção antes da vigência da nova norma, podendo a CONTRATADA ser penalizada em caso de descumprimento dos prazos estabelecido.
- 4.2.5. Os serviços deverão ser prestados em português do Brasil e, caso seja necessário suporte em idioma diferente, a CONTRATADA deve disponibilizar técnico para intermediar a comunicação.
- 4.2.6. Toda e qualquer intervenção realizada pelas equipes da CONTRATADA e que possa causar indisponibilidade da solução, mesmo que parcial, deve ser executada somente mediante prévia notificação à CONTRATANTE, contendo informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA e a duração de tempo prevista.
- 4.2.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso nos ambientes de operação da solução para a CONTRATANTE, portanto o acesso aos ambientes deverá se dar de forma compartilhada.
- 4.2.8. A CONTRATADA deverá dispor de recursos para monitoramento de disponibilidade e desempenho da solução, que deverá funcionar 24 x 7 e ser capaz de gerar indicadores relacionados à disponibilidade, desempenho e atendimento aos níveis de serviço acordados, bem como comunicar um alerta quando a Solução estiver indisponível, ainda que parcialmente.
- 4.2.9. **Atualização Tecnológica**
  - 4.2.9.1. O serviço de atualização tecnológica será prestado dentro da vigência do contrato e sem ônus para a CAIXA. Este serviço consiste no fornecimento de todas as versões, features, releases, fixes e service packs, de forma a manter a Solução permanentemente atualizada, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos serviços sem custo adicional para a CAIXA.
  - 4.2.9.2. Contempla ainda, a atualização da Solução com relação às alterações dos padrões bancários e melhores práticas de mercado, normas, procedimentos operacionais e regulamentações específicas para a mitigação de riscos e vulnerabilidade de produtos, serviços e canais, bem como das operações de clientes.
  - 4.2.9.3. Novas regulações do Banco Central referentes ao escopo contratado deverão ser incorporadas a solução conforme prazo Legal sem custo adicional para a CAIXA.
  - 4.2.9.4. As atualizações de natureza legal e regulamentar deverão ser disponibilizadas para a CAIXA em tempo hábil de serem testadas e implementadas no ambiente de produção antes do prazo inicial de vigência da nova regra, podendo a CONTRATADA ser penalizada pela não entrega da atualização da Solução em tempo hábil.

- 4.2.9.5. Os prazos definidos para repasse à CAIXA das versões, features, releases, fixes e service packs, assim como o fornecimento dos manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a sua plena utilização serão de no máximo de 10 (dez) dias corridos a partir do seu lançamento sem qualquer custo adicional para a CAIXA, com exceção das atualizações de natureza legal as quais deverão ser disponibilizadas conforme descrito no item anterior
- 4.2.9.6. Na atualização de versões, a CONTRATADA deverá garantir o apoio técnico necessário para executar a Solução com as últimas versões, sem ônus adicional para a CAIXA.
- 4.2.9.7. O fornecimento de nova versão não deverá inviabilizar os demais módulos da solução.
- 4.2.9.8. Em caso de descumprimento dos prazos de atendimento para o serviço de atualização tecnológica, a CONTRATADA estará sujeita as sanções previstas no contrato.
- 4.2.9.9. A Fabricante da solução deverá realizar suporte Nível 3. Acompanhando os chamados críticos, sendo interface com os times de suporte Globais da Solução, emitindo relatórios mensais da visão do fabricante sobre performance da solução, pontos de melhorias, e apoiar o time da CONTRATADA e CONTRATANTE na execução de alterações de arquiteturas e/ou adaptação da estrutura para novas versões da Solução disponibilizadas.

#### **4.3. *Support Signature Success***

- 4.3.1. Serviço premium de suporte, que proporciona atendimento técnico prioritário, acompanhamento estratégico contínuo e acesso a especialistas dedicados. Seu objetivo é garantir a estabilidade, a performance e a evolução da plataforma Salesforce, por meio de ações proativas, monitoramento especializado e orientação personalizada, alinhada às metas de negócio do cliente.
- 4.3.2. Contemplando:
  - 4.3.2.1. **Gerente de Sucesso do Cliente (CSM) Designado**, profissional dedicado que atua como ponto focal estratégico, acompanhando a evolução do cliente e promovendo o alinhamento entre os objetivos de negócio e o uso da plataforma Salesforce.
  - 4.3.2.2. **Pontuação de Sucesso do Cliente**, métrica baseada em inteligência artificial que avalia continuamente a adoção, a saúde técnica e o engajamento do cliente com a plataforma.
  - 4.3.2.3. **Suporte Técnico Prioritário 24/7**, atendimento técnico especializado com prioridade máxima, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com tempo de resposta de até 15 minutos para incidentes críticos.
  - 4.3.2.4. **Revisões Arquitetônicas Especializadas**, análises técnicas conduzidas por especialistas para garantir que a arquitetura da solução esteja otimizada para desempenho, escalabilidade e segurança.
  - 4.3.2.5. **Revisão Técnica Anual**, avaliação abrangente do ambiente Salesforce do cliente, com recomendações para melhorias operacionais e mitigação de riscos.

- 4.3.2.6. **Workshops e Treinamentos Personalizados**, sessões práticas e instrutivas conduzidas por especialistas para capacitação técnica e funcional das equipes, com acesso a certificações.
- 4.3.2.7. Disponibilização de no mínimo 110 vouchers de certificações oficiais das soluções contratadas.
- 4.3.2.8. **Monitoramento Proativo e Gerenciamento de Eventos**, serviço de vigilância contínua que identifica e trata preventivamente falhas e riscos operacionais antes que impactem o ambiente do cliente.
- 4.3.2.9. **Acesso a Especialistas e Recursos Exclusivos**, disponibilidade de consultores técnicos e materiais especializados para apoiar iniciativas de inovação, transformação digital e aceleração de projetos.
- 4.4. **Serviço de Desenvolvimento**
  - 4.4.1. Poderá ser solicitada no âmbito do serviço contratado a execução das seguintes atividades independente da plataforma, desde que seja para atendimento do escopo negocial da solução contratada:
    - 4.4.1.1. Implementação de software por meio de codificação.
    - 4.4.1.2. Parametrização da solução para configuração de fluxos, jornadas, relatórios, criação de peças (email, banner, landing pages entre outros)
    - 4.4.1.3. Criação e implementação de modelagem estatística.
    - 4.4.1.4. Levantamento, análise e escrita de requisitos funcionais e não-funcionais, incluindo requisitos de acessibilidade.
    - 4.4.1.5. Testes de software (ex: teste de unidade, integrado, sistema/funcional, aceitação/estória, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade, dentre outros).
    - 4.4.1.6. Análise de projeto de software.
    - 4.4.1.7. Modelagem de Dados.
    - 4.4.1.8. Controle de versões de código-fonte de software e geração de builds e pacotes.
    - 4.4.1.9. Transferência de conhecimento acerca do projeto para a equipe da CAIXA.
  - 4.4.2. Serviço de Engenharia de Dados
    - 4.4.2.1. Poderá ser solicitada, no âmbito do serviço contratado, a execução das seguintes atividades de Engenharia de Dados:
      - 4.4.2.2. Planejamento, implementação e manutenção de pipelines de dados para ingestão, integração, transformação e disponibilização de dados, em ambientes batch e/ou streaming.
      - 4.4.2.3. Desenvolvimento de processos de extração, transformação e carga (ETL/ELT), integrando dados provenientes de múltiplas fontes internas e externas, estruturadas e não estruturadas.
      - 4.4.2.4. Modelagem de dados analíticos e operacionais (ex.: modelos dimensionais, data marts, data lake, lakehouse), complementando a modelagem transacional prevista no Serviço de Desenvolvimento.
      - 4.4.2.5. Implementação de mecanismos de qualidade de dados, incluindo validações, controles de consistência, reconciliação, tratamento de exceções e monitoramento de falhas.
      - 4.4.2.6. Implementação de governança de dados, incluindo catalogação, gestão de metadados, linhagem de dados, versionamento e rastreabilidade.

- 4.4.2.7. Adequação dos dados e pipelines às normas de segurança da informação, privacidade e proteção de dados pessoais, incluindo anonimização, mascaramento e controles de acesso, conforme legislação e normativos aplicáveis.
- 4.4.2.8. Automação, orquestração, monitoramento e observabilidade dos pipelines de dados, incluindo alertas, métricas operacionais e registros de execução.
- 4.4.2.9. Preparação e disponibilização de dados para consumo por soluções analíticas, relatórios, dashboards, modelos estatísticos e de inteligência artificial.
- 4.4.2.10. Apoio à operação, evolução e otimização contínua das plataformas de dados, incluindo ajustes de desempenho, escalabilidade e custos.
- 4.4.2.11. Transferência de conhecimento e documentação técnica relativa aos fluxos, pipelines, modelos e padrões de engenharia de dados adotados.

#### **4.4.3. Serviço de Suporte Funcional da Ferramenta**

- 4.4.3.1. O serviço de suporte funcional da ferramenta consiste no atendimento aos chamados abertos pelos usuários da CONTRATANTE para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas, inclusive nas suas configurações, parametrizações, integrações e customizações, também se aplicam na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, tratamento de problemas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento e utilização da Solução e dos seus módulos e componentes.
- 4.4.3.2. Será prestado remotamente, quando possível, e presencialmente, sempre que se fizer necessário, conforme prazos e horários de atendimento estabelecidos.
- 4.4.3.3. A definição da necessidade de prestação de serviço presencial caberá à CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA e será adotado nos casos em que a presença física for necessária para viabilizar determinado atendimento.

#### **4.4.4. Serviços técnicos especializados.**

- 4.4.4.1. Serviços de caráter eventual que não impliquem diretamente em alteração do sistema e que compreendem atividades tais como 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 e análises de impacto em sistemas

#### **4.4.5. Serviço de Apoio a Produção**

- 4.4.5.1. Os serviços de apoio a produção, consiste em apoiar os processos de implantação de mudanças a serem realizadas, independente se é uma integração, jornada de relacionamento ou qualquer nova parametrização da ferramenta em ambiente produtivo.
- 4.4.5.2. O time de suporte técnico deverá receber o repasse de todas as demandas devendo estar preparado para apoio.

#### **4.4.6. Manter a Solução**



- 4.4.6.1. Consiste na execução integral e contínua das atividades necessárias para garantir o pleno funcionamento, disponibilidade, estabilidade, segurança e desempenho da Solução em todos os ambientes, incluindo operação, monitoração, manutenção, correção, atualização e evolução, independentemente da causa do evento ou incidente.
- 4.4.6.2. Inclui a prestação de assistência especializada aos técnicos da CONTRATANTE, assumindo a responsabilidade técnica pela orientação, planejamento, homologação de processos, produção, monitoração, segurança da informação, identificação e correção de problemas e incidentes, execução de eventuais alterações nas rotinas da Solução, correção e atualização tecnológica.
- 4.4.6.3. Receber, analisar e solucionar tempestivamente incidentes, ocorrências, 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 às falhas, instabilidade operacional da solução e paralisações, entre outros serviços dessa natureza.
- 4.4.6.4. Os acompanhamentos presenciais motivados por incidentes de produção deverão ser negociados e atendidos conforme solicitação da CAIXA, independente do motivo e do agente causador do problema.
- 4.4.6.5. Manutenção Corretiva: Compreende a análise de falhas e defeitos em sistemas em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação, seja em rotinas “batch” ou “on-line”, ou outros defeitos de natureza similar, cabendo à CONTRATADA, independentemente do motivo, origem ou agente causador do problema, excetuados apenas os casos expressamente previstos em contrato.
- 4.4.6.6. Deverá ser prestado remotamente na escala 8 x 5.
- 4.4.6.7. A CONTRATADA deverá estabelecer escala de sobreaviso com os profissionais capacitados para atendimento de possíveis incidentes, problemas e implantações que ocorram fora do horário comercial com disponibilidade 24 x 7 x 365.
- 4.4.6.8. Os atendimentos realizados fora do horário comercial, poderão ser remunerados como hora extra até o limite de 20% do valor dos profissionais contratado no período de faturamento, as horas que superarem este limite deverão ser compensadas.
- 4.4.6.9. Para o pagamento das horas extras a CONTRATADA deverá emitir relatório informando a quantidade de horas realizadas por atendimento informando o número da demanda que gerou o atendimento, quantidade de horas realizadas, quantidade de horas remuneradas e quantidade de horas a compensar.
- 4.4.6.10. A CONTRATADA deverá, em conjunto com os técnicos da CONTRATANTE, executar, operar, manter e evoluir a solução, sendo responsável técnica pela continuidade operacional, qualidade dos serviços e cumprimento dos níveis de serviço, cabendo-lhe, no mínimo:

- a) Orientar e atuar no planejamento e análise do processamento da solução;
- b) Orientar e monitorar a qualidade e níveis de serviços com vistas a propor eventuais ajustes e correções;
- c) Orientar e resolver problemas ocorridos na solução;
- d) Orientar e realizar a monitoração da solução e ambiente de produção, garantindo o atendimento dos níveis mínimos de serviço;
- e) Orientar e comunicar imediatamente à CONTRATANTE os incidentes identificados;
- f) Orientar e realizar a manutenção de rotinas de apoio aos processos em produção da solução;
- g) Orientar e realizar a atualização dos processos de automatização de rotinas;
- h) Orientar e realizar a atualização das rotinas de produção da solução, mantendo a documentação atualizada;
- i) Orientar e realizar as atualizações das rotinas de recuperação, reinício de processos, fluxos produtivos e rotinas eventuais, mantendo a documentação atualizada;
- j) Orientar e realizar a atualização das rotinas de backup e recovery de catálogos, bases de dados, tabelas, arquivos, programas e demais informações da Solução, nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, mantendo a documentação atualizada;
- k) Propor e executar medidas para correção de quaisquer incidentes/problemas ou deficiências observadas na produção da solução;
- l) Orientar, elaborar e analisar os relatórios de desempenho da solução, com emissão de pareceres;
- m) Orientar e executar a instalação de atualizações e correções da solução;
- n) Orientar e realizar o diagnóstico de problemas e ocorrências diárias da solução;
- o) Orientar, executar e acompanhar as tarefas de suporte;
- p) Sugerir e implantar procedimentos para a Solução a fim de identificar problemas, analisar desempenho ou planejar capacidade;
- q) Orientar, planejar e executar os testes de rotinas da solução;
- r) Prestar apoio e atendimento às equipes técnicas da CONTRATANTE;
- s) Arcar com todos os custos e despesas com seus técnicos oriundos do deslocamento, passagens, estadia, alimentação, horas técnicas e outras despesas diretas e indiretas, pelo período necessário para o atendimento de serviços de sustentação, com objetivo de detectar/solucionar problemas em ambiente de produção.
- t) Manter equipe de técnicos com conhecimentos específicos e capacitados a assistir aos técnicos da CONTRATANTE quanto ao planejamento das rotinas de produção da solução.
- u) Elaborar os relatórios solicitados pela CONTRATANTE, conforme disposto no Anexo I-D Níveis de Serviço.

## **5. REGRAS DE ATENDIMENTO**

### **5.1. Regras Gerais**

- 5.1.1. A formalização de toda e qualquer solicitação de equipes de perfis profissionais pela CAIXA para Serviços Implementação / Sustentação, objeto desta contratação, será realizada por meio da abertura de Ordem de Serviço e terá duração mínima de 90 dias corridos.

- 5.1.2. Cada Ordem de Serviço corresponderá à disponibilização de uma equipe técnica da CONTRATADA para o Serviço de Desenvolvimento formada pela quantidade de perfis a ser definida pela CAIXA.
- 5.1.3. Após abertura da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá até 30 dias corridos, com a possibilidade de prorrogação por mais 30 dias, desde que com a anuência da CAIXA, para fornecer os profissionais que irão formar novo núcleo de serviço ou que irão complementar núcleo pré-existente.
  - 5.1.3.1. O não cumprimento do prazo estabelecido no item 5.1.3 para disponibilização dos profissionais, sem justificativa aceita formalmente pela CAIXA, caracterizará descumprimento contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas no instrumento contratual e no Anexo I-D – Níveis de Serviço, incluindo a aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, até a efetiva disponibilização dos profissionais demandados.
- 5.1.4. A CONTRATADA terá o prazo de 10 dias a contar da recepção da OS para apresentar qualquer pendência relativa à alocação da equipe.
- 5.1.5. A equipe técnica da CONTRATADA poderá ser aumentada ou diminuída, bem como ajustados os perfis necessários ao atendimento, sempre mediante comunicação prévia à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 dias corridos, exceto quando tratar-se de mera reorganização de perfis profissionais já alocados.
- 5.1.6. A renovação ou descontinuidade da prestação dos serviços por uma “Equipe” deverá ser informada à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 dias corridos anteriores ao término da Ordem de Serviço. Quando tratar-se da descontinuidade da prestação de serviços, o prazo para encerramento da equipe poderá ser reduzido mediante anuência da CONTRATADA.
- 5.1.7. A execução dos serviços demandados será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 5.1.8. Está vedada a designação de um profissional pela CONTRATADA como membro de mais de uma equipe, bem como o compartilhamento com outros contratos que a CONTRATADA seja signatária junto à CAIXA.
- 5.1.9. Os serviços deverão ser prestados diretamente pela CONTRATADA, sendo vedada a subcontratação.
- 5.1.10. Caso algum membro da equipe técnica da CONTRATADA não demonstre na execução dos serviços o desempenho, habilidade ou competência requeridos para atender, a CAIXA notificará a CONTRATADA para que no prazo de 10 dias corridos substitua o profissional, podendo tal prazo ser estendido, até o limite de 30 dias, mediante acordo entre as partes.

- 5.1.10.1. O não cumprimento do prazo estabelecido no item 5.1.10 para disponibilização dos profissionais, sem justificativa aceita formalmente pela CAIXA, caracterizará descumprimento contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas no instrumento contratual e no Anexo I-D – Níveis de Serviço, incluindo a aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, até a efetiva disponibilização dos profissionais demandados.
- 5.1.11. 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 em sua integridade, corretude, completeza, sequência, prazo e tempestividade, bem como em relação aos padrões tecnológicos da CAIXA.
- 5.1.12. Os profissionais alocados nos serviços de “Serviços Implementação / Sustentação”, não poderão realizar atividades de outros serviços deste contrato.
- 5.1.13. **Papéis e Responsabilidades no Processo de Desenvolvimento**
- 5.1.13.1. **Equipe de Apoio CAIXA:**
- a) Equipe técnica formada por empregados CAIXA que apoiará a Equipe da CONTRATADA na remoção de impedimentos contribuindo para o sucesso das entregas do processo de desenvolvimento além de absorver o conhecimento acerca do sistema e executar outras tarefas que visem a continuidade do sistema após o término do contrato.
- 5.1.13.2. **Equipe da CONTRATADA**
- a) A distribuição de tarefas priorizadas do backlog do produto entre os seus membros é responsabilidade da própria equipe **da CONTRATADA**.
- b) Deverá prontamente entrar em contato com a equipe de apoio CAIXA sempre que houver dúvidas e impedimentos acerca de tarefas a serem executadas ou que for necessário obter esclarecimentos.
- c) Durante todo o serviço, deverá transferir continuamente conhecimentos acerca do sistema em construção para a equipe de apoio CAIXA.
- d) A ativação, implementação e desenvolvimento do software deverá, obrigatoriamente, utilizar os repositórios de controle de versão da CAIXA, não podendo, em nenhuma hipótese, utilizar repositórios da contratada ou de terceiros, salvo permissão expressa da CAIXA.
- 5.1.14. **Padrões e Controles Institucionais na Execução dos Serviços**

- 5.1.14.1. A CONTRATADA deverá observar e seguir na execução dos serviços os padrões, procedimentos, regras e controles institucionais previstos nas metodologias de desenvolvimento de sistemas, qualidade e segurança da CAIXA e respectivos Guias Operacionais e orientações.
- 5.1.14.2. A CONTRATADA deverá primar pela entrega dos serviços nos prazos estabelecidos e manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados, observando o padrão de qualidade esperado e o atendimento dos níveis mínimos de serviços previstos.
- 5.1.14.3. 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 previa autorização formal.
- 5.1.14.4. 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.
- 5.1.14.5. A CAIXA validará por meio de diligência e/ou ferramenta automatizada de controle gerencial, juntamente com outros indicadores, a produtividade, ociosidade, disponibilidade e eficiência dos colaboradores contratados, a fim de possibilitar a mensuração temporal de itens gerenciáveis como: projetos, processos, produtos, clientes, serviços, tickets, tarefas, listas a fazer (to do). A validação do tempo gasto de realização das atividades pelos colaboradores poderá ser individual, ou conjuntamente, identificando as atividades produtivas em separado das não produtivas.
- 5.1.14.6. Em caso de utilização de ferramenta automatizada, será medido o tempo de trabalho dos colaboradores. A ferramenta poderá ainda possibilitar que a CAIXA visualize os aplicativos, sites, categorias, projetos e processos mais utilizados. Está vedada a desativação/desinstalação da ferramenta por colaborador não autorizado pela CAIXA.
- 5.1.14.7. 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.
- 5.1.14.8. Manter atualizadas as informações de atendimento nas ferramentas definidas pela CAIXA e no perfil de atuação das CONTRATADA.
- 5.1.14.9. A CAIXA terá ampla liberdade de alterar ou atualizar tecnologias, versões dos sistemas operacionais, linguagens de desenvolvimento de sistemas, o processo de desenvolvimento, ferramentas de apoio ao desenvolvimento e manutenções de sistemas, normas, padrões, orientações, guias e melhores práticas por ela adotadas, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade, cabendo à CONTRATADA se adaptar às respectivas

mudanças, às suas expensas, dentro de prazo a ser negociado entre a CAIXA e a CONTRATADA.

**5.1.15. Abertura de Ordem de Serviço**

5.1.15.1. 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.

5.1.15.2. 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.

**5.1.16. Recepção da OS pela CONTRATADA**

5.1.16.1. A CONTRATADA deverá recepcionar a OS e iniciar o atendimento conforme estabelecido pela CAIXA, devendo indicar em até um dia útil a existência de qualquer pendência por parte da CAIXA que impacte no bom andamento dos serviços.

5.1.16.2. Também durante a recepção da OS a CONTRATADA poderá registrar pendências no atendimento do serviço, na ferramenta de atendimento, podendo resultar em seu replanejamento, caso acatada a justificativa pela CAIXA.

**5.2. Para Subscrição da Solução e *Support Signature Success***

**5.2.1. Princípios Gerais de Subscrição e Ativação de Licenças**

5.2.1.1. A contratação da Solução na modalidade SaaS não implica obrigação de ativação de todas as licenças estimadas, previstas ou apresentadas, cabendo exclusivamente à CAIXA definir quando e quais licenças serão ativadas, conforme suas necessidades de negócio.

5.2.1.2. Serão ativadas somente as licenças estritamente necessárias à execução dos casos de negócio aprovados pela CAIXA, não caracterizando compromisso mínimo de consumo.

5.2.1.3. Nenhuma licença poderá ser ativada sem solicitação formal e aprovação expressa da CAIXA, não sendo devido qualquer pagamento por licenças não autorizadas ou não utilizadas.

5.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento (HELP DESK) para abertura e acompanhamento dos chamados de suporte funcional da ferramenta.

5.2.2.1. A CAIXA definirá o nível de atendimento do chamado quando da sua abertura junto à CONTRATADA.

- 5.2.2.2. A central de atendimento (HELP DESK) poderá ser acionada por meio de:
- Ligação telefônica gratuita ou local a partir de Brasília/DF, Rio de Janeiro/RJ e São Paulo/SP;
  - Mensagem de texto via WhatsApp;
  - Sítio na Internet;
  - E-mail
- 5.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional, software para abertura e acompanhamento de chamados de serviços, consultas técnicas, acompanhamento de atendimento remoto e informes relacionados à solução.
- 5.2.3.1. No momento da abertura do chamado, a CONTRATANTE informará à CONTRATADA, no mínimo, o seguinte:
- Nome do usuário;
  - Unidade do usuário;
  - Contato do usuário (telefone, e-mail);
  - Relato do incidente/problema/dúvida;
  - Envio de arquivos anexados com outras informações necessárias para o entendimento do chamado.
- 5.2.3.2. Na abertura do chamado, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro único para acompanhamento de cada chamado, devendo ser o mesmo para acompanhamento por telefone, WhatsApp, sítio na Internet e e-mail.
- 5.2.3.3. Caso requisitado pela CONTRATANTE, o sistema de controle de chamados da CONTRATADA deverá enviar e-mail automático comunicando a abertura, alteração e fechamento dos chamados.
- 5.2.3.4. A CONTRATADA deverá atualizar o chamado ao longo do seu atendimento, registrando todas as informações sobre as ações em andamento.
- 5.2.3.5. As informações referentes a chamados, incluindo providências e ações de resolução tomadas, devem ser armazenadas em sistema de controle de chamados da CONTRATADA, cujo acesso deve estar disponível à CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento relacionado.
- 5.2.3.6. Nesse sentido, devem ser criadas contas de acesso para os usuários indicados pela CONTRATANTE, para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato, permitindo informar intervalos de datas – dia, mês, ano.



- 5.2.4. Todos os prazos para atendimento dos chamados de sustentação começarão a ser contados de forma corrida a partir da abertura do chamado, inclusive, independentemente da forma de acionamento e só serão considerados terminados quando da aceitação da solução pela CAIXA.
- 5.2.4.1. O termo “forma corrida” indica que a contagem de tempo se dará de maneira contínua sem interrupções, exceto aquelas que sejam provocadas pela CAIXA.
- 5.2.4.2. Ao final do atendimento do chamado a CONTRATADA realizará, em conjunto com empregados da CONTRATANTE, testes para verificação dos resultados obtidos e ateste da efetividade da solução apresentada.
- 5.2.4.3. Ao término dos testes a CONTRATADA deverá deixar registrado no chamado as causas da ocorrência, as ações realizadas para a resolução, as evidências de teste, o roteiro de teste e o nome do empregado CONTRATANTE que atestou a resolução.
- 5.2.4.4. A CONTRATADA somente realizará o fechamento do chamado após o sucesso nos testes realizados em conjunto com a CONTRATANTE.
- 5.2.4.5. Os níveis de serviço descritos abaixo devem ser cumpridos no atendimento dos chamados abertos junto ao suporte técnico remoto (HELP DESK):

Tipo do chamado	Criticidade	Período de atendimento	Tempo máximo para início do atendimento	Tempo máximo de solução
<b>Suporte funcional da ferramenta</b>	<b>Severidade 1</b> Solução está parada ou fora de funcionamento e não há meios de contornar a falha. Número significativo de usuários foi afetado ou impacto operacional significativo foi causado.	24 x 7 x 365	15 min	1 hora
	<b>Severidade 2</b> Solução está apresentando falhas de funcionamento, sem causar interrupção do serviço, mas afetando significativamente seu desempenho. Impacto crítico aos usuários.	24 x 7 x 365	30 min	6 horas
	<b>Severidade 3</b> Solução está parada ou fora de funcionamento. O problema pode ser contornado. Impactos operacionais moderados a	dias úteis de 07h00 às 22h00	2 horas	12 horas

<b>Tipo do chamado</b>	<b>Criticidade</b>	<b>Período de atendimento</b>	<b>Tempo máximo para início do atendimento</b>	<b>Tempo máximo de solução</b>
	pequenos. Impacto moderado aos usuários.			

5.2.4.6. A CONTRATADA deve cumprir os níveis de atendimento da solução acima descritos para as solicitações de serviços em que a CAIXA obrigatoriamente formalizará suas dúvidas, inconsistências, problemas e/ou erros porventura detectados na solução.

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

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

5.2.4.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar por meio de interface, ao final de cada período de referência, para fins de apuração dos índices de chamados e demandas atendidos no prazo.

### 5.3. **Para o Serviço de Desenvolvimento**

5.3.1. Deverá ser aberta ordem de serviço com jornada a ser executada em dias úteis (de segunda a sexta-feira), duração do atendimento não superior a oito horas diárias, a ser executado de 07 às 20h, facultada a compensação de horários, mediante prévia anuência da CAIXA.

5.3.2. Eventualmente, a Caixa poderá requerer a execução de atividades em jornada estendida, com duração do atendimento não superior a dez horas diárias, a ser executado de 07 às 23:59h, facultada a compensação de horários, mediante prévia anuência da CAIXA

5.3.3. Estima-se que até 20% (dez por cento) dos serviços poderão ser demandados em jornada do tipo estendida mensalmente, porém eventualmente este percentual poderá ser superado.

5.3.4. Somente poderão ser alocados equipes para o serviço de Desenvolvimento após a entrega do 1º módulo da solução em produção, exceto.

5.3.4.1. Serviço de engenharia de dados para preparar a solução com os dados necessários a sua Ativação.

5.3.5. O serviço de desenvolvimento não poderá ser utilizado para tratar escopo que estão previstos no plano de ativação antes de sua entrega.

5.3.5.1. Este serviço poderá ser utilizado para realizar alterações de regras de negócio após a 1ª entrega.

5.3.5.2. As correções relativas à falha da execução do escopo previsto no plano de ativação deverão ser tratadas como garantia de software e não poderão ser executadas pelas equipes do Serviço de Desenvolvimento.

5.3.5.3. Exceto o serviço de engenharia de dados para preparar a solução com os dados necessários a sua Ativação.

#### 5.3.6. QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA

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.

##### 5.3.6.1. Definição dos Perfis Profissionais para execução dos serviços.

- a) A definição dos perfis profissionais para execução dos serviços considera o conhecimento, experiência em desenvolvimento de soluções de TI e a formação acadêmica.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Excepcionalmente, mediante formalização do gerente CAIXA, poderá haver a flexibilização da formação acadêmica, certificações e/ou o tempo experiência, desde que justificável ao atendimento ao melhor interesse da CAIXA.
- e) 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.

##### 5.3.6.2. A seguir são detalhados os requisitos para os perfis profissionais:

Perfil	Formação	Tempo no Desenvolvimento de soluções de TI exigida	Certificação Exigida
Consultor Desenvolvedor Jornadas Relacionamento	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) nas áreas de informática, estatística, matemática ou correlata de, no mínimo, 360 horas;	Pelo menos 5 anos em desenvolvimento Sales Force Marketing Cloud ou Data Cloud	Salesforce admin, associate ou developer, emitida pelo Fabricante
Consultor QA	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) nas áreas de informática, estatística, matemática ou correlata de, no mínimo, 360 horas;	Pelo menos 2 anos em execução e/ou planejamento de testes em soluções Salesforce (Marketing Cloud, Mulesoft, Tableau)	Certificação de testes de software
Engenheiro Dados	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) nas áreas de informática, estatística, matemática ou correlata de, no mínimo, 360 horas;	Pelo menos 2 anos em desenvolvimento Mulesoft	Certificação Mulesoft Developer ou MuleSoft Platform Architect ou Mulesoft Integration Architect, emitida pelo Fabricante
Consultor Marketing Digital	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) nas áreas de informática, estatística, matemática, Marketing ou Comunicação, no mínimo, 360 horas;	Pelo menos 2 anos em desenvolvimento Sales Force Marketing Cloud	Marketing Cloud Associate, Marketing Cloud Email Specialist ,emitida pelo Fabricante
Consultor Integração Solução	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	Pelo menos 3 anos em integração de soluções Salesforce,	Certificação MuleSoft Developer ou MuleSoft

	curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) nas áreas de informática, estatística, matemática ou correlata, de no mínimo, 360 horas;	incluindo uso de MuleSoft, APIs REST/SOAP, mensageria e integração com sistemas legados .	Integration Architect ou MuleSoft Platform Architect, emitida pelo Fabricante
--	---	---	---

#### 5.4. **Assurance Services**

- 5.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o catálogo de ofertas/serviços de Assurance Services para a CAIXA.
- 5.4.2. A CONTRATADA deverá fornecer o planejamento das entregas do serviço mensal, baseado no catálogo de ofertas/serviços e deverá ser aprovado pela Caixa.
- 5.4.3. A CONTRATANTE poderá solicitar revisão do plano de entregáveis a qualquer momento, de forma a atender as possíveis alterações de prioridades e necessidades da empresa.
- 5.4.4. Todos os profissionais que atenderão a Caixa deverão ser cadastrados na empresa e cumprir as regras de acesso a sistemas e ambiente tecnológico da Caixa.
- 5.4.5. O plano mensal de Assurance Services deverá contemplar no mínimo 5 (cinco) unidades de trabalho/demandas, selecionadas dentre o catálogo de ofertas de Assurance Services da solução, conforme necessidades priorizadas pela CAIXA, não sendo admitido o atendimento meramente pontual ou residual que descaracterize a prestação contínua do serviço.
- 5.4.6. O plano deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
- Descrição detalhada da demanda.
  - Solução proposta pela CONTRATADA para implementação da demanda.
  - Orçamento detalhado dos serviços da CONTRATADA que serão usados para atendimento à demanda.
  - Prazo para entrega da demanda em perfeita operação, testada e documentada, conforme padrões de documentação da Caixa.
  - Descrição detalhada de restrições, dependências e quaisquer informações relevantes acerca do plano proposto.
- 5.4.7. A CONTRATADA deverá finalizar o serviço no prazo acordado e o não cumprimento ensejará a aplicação das penalidades previstas no contrato.
- 5.4.8. O atendimento será considerado concluído somente após a homologação da CONTRATANTE, momento em que será atestado seu correto atendimento.
- 5.4.9. Serão considerados para fins de abono somente os casos comunicados formalmente à CONTRATANTE e de forma imediata sempre que identificados pela CONTRATADA, em que

a CONTRATANTE, de igual modo, deverá dar aceite formal a situação exposta e renegociar o prazo de atendimento, se assim for devido, mediante justificativa apresentada.

- 5.4.10. Não serão aceitas pela CONTRATANTE como justificativa para abono de atraso e/ou renegociação de prazo, impeditivos que a CONTRATADA apresente como falta de insumo, definições de escopo, especificações que já sejam de conhecimento prévio da CONTRATADA pela execução das atividades de serviço, operação e sustentação, sob sua responsabilidade.

5.5. **Para Serviços de Marketing Digital**

- 5.5.1. Os Serviços de Marketing Digital, não serão acionados por meio de OS, devendo estar disponível para utilização após a Ativação do primeiro módulo.

**6. FORMA DE PAGAMENTO**

- 6.1. A CAIXA, após a aceitação dos serviços e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA.

6.2. **Professional Services, Assurance Services - Phase 0 Strategic Planning e Assurance Services - Phase 0 Plan & Design:**

- 6.2.1. Segue abaixo o planejamento das entregas do serviço de Professional Services, Phase 0.

Fase	Parcela Assurance Services	Produto
<b>Assurance Services - Phase 0 Strategic Planning</b>	1ª parcela	Planejamento estratégico
		Avaliação das capacidades
	2ª parcela	Avaliação Técnica
		Preparação Organizacional e Avaliação de Mudanças
	3ª parcela	Mapeamento de Experiência em Prototipagem da Visão
		Análise Quantificada de Valor de Negócio
<b>Assurance Services - Phase 0 Plan &amp; Design</b>	4ª parcela	Planejamento Estratégico de Dados
	5ª parcela	Plano de Comunicação / RASIC
		Plano do projeto com baseline
	6ª parcela	Diagrama(s) de processo (nível de épico)
		Histórias de usuário em nível de épicos (Alertas e notificações)
	7ª parcela	Solução e design técnico (modelagem de referência em alto nível):
		Plano sugerido de implementação (recomendações de MVP/fases e roll-outs).
		Estimativa de implementação (ordem de magnitude de tempo e recursos para planejamento do projeto):

		Requisitos de pessoas (recomendação de equipe tanto do cliente quanto do implementador para o projeto).
--	--	---

6.2.2. As parcelas do *Assurance Services* serão devidas após a entrega dos respectivos entregáveis e validação da CAIXA.

6.2.2.1. Não serão aceitos entregas parciais para os serviços de ***Assurance Services - Phase 0 Strategic Planning e Assurance Services - Phase 0 Plan & Design***, cada parcela somente será considerada entregue com todos os produtos esperados para ela.

6.2.3. As parcelas podem ser pagas independente da ordem, ou seja, caso os entregáveis relacionados a 7ª parcela sejam entregues e validados antes dos entregáveis da 5ª parcela é devido o pagamento da 7ª.

### 6.3. **Professional Services, Etapa 3: Ativação Assurance Services:**

6.3.1. O pagamento da Etapa 3 será realizado de forma mensal, durante o período de execução da ativação, limitado ao prazo máximo de 5 (cinco) meses, contado a partir da conclusão da Etapa 2, condicionado à efetiva entrega e validação, pela CAIXA, das atividades e entregáveis previstos para o período de referência. As demais parcelas do Serviço de ativação e *Assurance Services* serão pagas mensalmente após a entrega e validação pela CAIXA dos respectivos entregáveis previstos para o referido mês.

6.3.2. Para fins de pagamento mensal, a CONTRATADA deverá comprovar a entrega e validação, pela CAIXA, das unidades de trabalho/demandas previstas para o período, compatíveis com as atividades de ativação, implantação, integração, testes, homologação, migração de dados ou transferência de conhecimento, conforme definido no Plano de Ativação da Solução aprovado pela CAIXA.

6.3.3. A validação das entregas da Etapa 3 será realizada pela CAIXA em ambiente de produção, de forma modular, para cada módulo ativado, constituindo condição necessária para o aceite e pagamento dos serviços correspondentes.

6.3.4. Não será devido pagamento por mera alocação de profissionais, disponibilidade de equipe, horas técnicas ou esforço empregado, sendo a remuneração condicionada exclusivamente à entrega efetiva dos serviços e respectivos entregáveis validados pela CAIXA.

6.3.5. A Etapa 3 será considerada concluída somente após a apresentação, pela CONTRATADA, do Relatório de Conclusão e do respectivo Documento de Ateste, com aprovação formal da CAIXA.

6.3.6. O não cumprimento dos prazos estabelecidos para as entregas da Etapa 3 implicará a suspensão ou glosa do pagamento correspondente, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais cabíveis.

### 6.4. **SUBSCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**



- 6.4.1. Durante a fase de ativação da solução, o pagamento das subscrições dos módulos será realizado exclusivamente após a ativação do respectivo módulo em ambiente produtivo, mediante a implementação de caso de negócio previamente aprovado pela CAIXA e sua validação formal pela CONTRATANTE, limitado à quantidade de licenças efetivamente ativas e em uso no período.
- 6.4.1.1. Não será permitida a ativação de licenças sem a prévia e expressa aprovação da CAIXA, não sendo devido qualquer pagamento por licenças não autorizadas ou não utilizadas.
- 6.4.1.2. Não existe obrigação por parte da CONTRATANTE de ativação de todas as licenças estimadas ou apresentadas, sendo ativadas somente as licenças necessárias à execução dos casos de negócio aprovados, não caracterizando compromisso mínimo de consumo.
- 6.4.2. A CONTRATADA deverá emitir, mensalmente, relatório detalhado de uso das licenças, contendo os quantitativos efetivamente utilizados no período de faturamento e as respectivas comprovações técnicas, para fins de pagamento das subscrições, cabendo à CAIXA a validação dos valores apresentados.
- 6.4.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta que possibilite à CAIXA a verificação do uso das licenças ativas no período, garantindo transparência e auditabilidade das informações.
- 6.4.3. O pagamento da subscrição da solução SaaS, que já contempla a sustentação da plataforma pelo fabricante, será efetuado mensalmente, por licença efetivamente ativa, a partir do mês subsequente à ativação e validação do primeiro módulo da solução em ambiente produtivo, permanecendo devido enquanto houver licenças ativas e até o término da vigência contratual.
- 6.4.4. A eventual prorrogação da fase de Ativação da Solução implicará na redução proporcional do número de parcelas mensais a serem remuneradas, mantendo-se inalterado o valor unitário mensal por licença efetivamente ativa, não sendo devido qualquer pagamento retroativo.
- 6.4.5. Fazem parte da ativação da Solução em Nuvem todas as integrações previstas no Anexo I-B – Especificação Técnica, não sendo admitida cobrança adicional por integrações já contempladas no escopo contratado.
- 6.5. ***SIGNATURE SUCCESS***
- 6.5.1. Os serviços Signature Success serão contratados por módulo ou conjunto de produtos da solução Salesforce, conforme definido no escopo contratual, incluindo, entre outros, Signature Success – Marketing Cloud Customer Data Platform + MCI, Signature Success – MuleSoft e Signature Success – Suporte Avançado da Plataforma Salesforce.

- 6.5.2. O início da prestação e do pagamento de cada serviço Signature Success ocorrerá a partir da ativação da licença do respectivo módulo da solução em ambiente produtivo, devidamente validada pela CAIXA, não sendo devido qualquer pagamento antes desse marco.
- 6.5.3. O pagamento do Signature Success será realizado mensalmente, enquanto houver licenças ativas do respectivo módulo cobertas pelo serviço, e durante a vigência contratual, observado o modelo de subscrição do fabricante.
- 6.5.4. Eventuais prorrogações no cronograma de implantação dos módulos implicarão a postergação do início do pagamento do respectivo Signature Success, não sendo devido pagamento retroativo.
- 6.5.5. O serviço Signature Success compreende exclusivamente os serviços de sucesso, suporte avançado, monitoramento proativo, gestão de incidentes críticos, revisões técnicas, acompanhamento por Customer Success Manager (CSM) e capacitação vinculada ao fabricante, não se confundindo nem substituindo os serviços de Ativação da Solução, Professional Services, Assurance Services ou Sustentação, os quais possuem regras próprias de execução e pagamento.

**6.6. Serviços de Marketing Digital (sob demanda)**

- 6.6.1. Não há obrigatoriedade de consumo, pela CAIXA, dos serviços sob demanda, quais sejam.
- 6.6.2. Para o faturamento de “Serviços de Marketing Digital (sob demanda)” a contratada deverá emitir relatório informando o item e a quantidade utilizada referente ao período de faturamento. Disponibilizado acesso ao ambiente de forma a CAIXA validar as informações do Relatório.
- 6.6.3. Caso sejam identificadas divergências será faturado o valor contabilizado pela CAIXA.
- 6.6.4. A CONTRATADA terá o direito de contestação do valor contabilizado pela CAIXA em até 30 dias corridos.
- 6.6.5. Se comprovado divergência, o valor deverá ser corrigido para o próximo ciclo de faturamento.
- 6.7. Não será permitida a cobrança:

- Retroativa de valores referentes aos serviços de suporte técnico e de atualização de versões;
- De valores relativos a serviço de correção de erros, inclusive retroativos;
- De taxa específica para o restabelecimento dos serviços agregados.

- 6.7.1. Nenhuma regra, condição ou referência externa ao contrato será considerada para regular a sua execução, valendo, para tanto, os estritos termos transcritos no contrato e seus anexos, inclusive neste instrumento.

- 6.7.2. O pagamento dos serviços será realizado conforme disposto abaixo:

- 6.7.2.1. Após a execução dos serviços e o exato cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, após a efetiva comprovação e aceite da CAIXA, mediante a apresentação da nota fiscal/fatura, com o respectivo ateste da área destinatária do serviço mediante crédito em conta corrente mantida pela contratada, obrigatoriamente em agência da CAIXA.
- 6.7.2.2. As Notas Fiscais Faturas devem ser entregues nas respectivas unidades gestoras de faturamento responsáveis pelo ateste das faturas.
- 6.7.2.3. A CAIXA não arcará com custos relacionados aos deslocamentos de profissionais da CONTRATADA, mesmo que estes deslocamentos estejam vinculados às atividades necessárias à execução do serviço.
- 6.7.3. Planilha de orçamento e custos a ser preenchida pelo Fornecedor

Descrição		Unidade de Medida (métrica)	Quantidade	Valor R\$
Marketing Cloud	Marketing Cloud Advertising Professional	Por Unidade - Plataforma	1	
	Marketing Cloud Advertising - Additional Audiences	Por Unidade	325	
	Marketing Cloud Advertising Professional - Contacts (1,000)	Por Cliente Final	152.000	
	Marketing Cloud Intelligence - Plus	Por Unidade - Plataforma	1	
	Additional Admin - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	5	
	Additional Power User - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	30	
	Additional Viewer - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	1.000	
	Additional Workspace - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	5	
	Intelligence Reports for Engagement Advanced	Por Unidade - Plataforma	1	
	Force.com - Unlimited Edition (Administrator) - Cross Product	Por Unidade - Plataforma	10	
	Marketing Cloud Engagement - Enterprise Plus Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Additional Business Unit (+1)	Por Unidade de Negócio - Plataforma	30	
	SMS/MMS Code Lease - No charge with Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Private SMS Code Lease - (AU,DK,JP,NL,TW Long) (BR,CL,CO,EC,PE Short)	Por Unidade - Plataforma	5	
	Sender Authentication Package	Por Unidade - Plataforma	7	
	Private IP / Dedicated IP	Por Unidade - Plataforma	21	

	SSL Certificate	Por Unidade - Plataforma	32	
	Dedicated Message Transfer Agents (MTA)	Por Unidade - Plataforma	6	
	Private Domain	Por Unidade - Plataforma	7	
	Dedicated Data Environment	Por Unidade - Plataforma	1	
	Additional Locations (+500)	Por Localização - Plataforma	1.000	
	Additional Users (per user)	Usuário Nomeado	250	
	Email File Attachments (1,000)	Por Crédito - Plataforma	30.000	
	Additional Contacts - Enterprise Plus Edition (1,000)	Por Cliente Final	151.500	
	Marketing Cloud Shield - Dedicated Database	Por Unidade - Plataforma	1	
	Marketing Cloud Personalization - Unique Visitors	Por quantidade de visitas Mensais	125	
	Marketing Cloud Personalization - Premium - Named Profiles	Por quantidade de perfis de acesso	145	
	Marketing Cloud Personalization - Premium (AMER)	Por Unidade - Plataforma	1	
1.2 Financial Services	Financial Services Cloud - Service - Agentforce 1 Edition	Usuário Nomeado	200	
	Services Provisioning - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Slack Provisioning - Agentforce 1 Edition	Usuário Nomeado	200	
	Data Services Provisioning - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Flex - Entitlements - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Revenue Events Starter Pack	Por Unidade - Plataforma	1	
	Lightning Platform Plus - Unlimited Edition	Usuário Nomeado	350	
	Flex Credits (100K)	Créditos de Agentes Externos	720	
	Salesforce Foundations - Entitlements - Flex Credits	Por Unidade - Plataforma	1	
	Salesforce Shield	Percentual da Plataforma	1	
	File Storage (1TB)	Pacote de 1 TB	10	
	Data Storage (10GB)	Pacote de 10 GB	30	
	Additional API Calls - 10,000 per day	Pacote de 10.000 chamadas de API por dia	100	
	Salesforce Backup & Recover (1 GB)	Pacote de 1 GB	300	
1.3 Tableau	Tableau Cloud - Tableau Plus Creator	Usuário Nomeado	350	
	Tableau Cloud - Tableau Plus Viewer	Usuário Nomeado	1.000	
	Einstein Requests - Tableau Plus Creator	Usuário Nomeado	350	

	Einstein Requests - Tableau Plus Viewer	Usuário Nomeado	1.000	
	Data Cloud Provisioning - Tableau Plus	Por Unidade - Plataforma	1	
	Data Services Provisioning - Tableau Plus	Por Unidade - Plataforma	1	
	Force.com - Unlimited Edition (Administrator) - Cross Product	Por Unidade - Plataforma	1	
1.4. Mulesoft	MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription - Titanium Edition	Licenciamento Base	1	
	MuleSoft - Additional vCore Pre-Production - Titanium Edition (No Flex)	Uso computacional das transações/integrações	48	
	MuleSoft - Additional vCore Production - Titanium Edition (No Flex)	Uso computacional das transações/integrações	16	
	MuleSoft - Premium Connector - IBM CTG - Production	Conector para ambiente	1	
	MuleSoft - Premium Connector - IBM CTG - Pre-Production	Conector para ambiente	3	
	MuleSoft - Anypoint API Manager Pre-Production - Titanium Edition	Contagem de APIs	48	
	MuleSoft - Anypoint API Manager Production - Titanium Edition	Contagem de APIs	16	
	MuleSoft - Anypoint API Governance - Titanium Edition	Contagem de APIs	16	
1.5 Data 360	Customer Data Cloud Starter - Unlimited Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Data Space - Platform	Por Unidade - Plataforma	1	
	Customer Data Cloud - Data Services Card (100K Credits)	Por Crédito - Plataforma	560.250	
	Customer Data Cloud - Data Storage (1024 GB)	Pacote de 1024GB	400	
	Customer Data Cloud for Marketing - Ad Audiences	Por Unidade - Plataforma	325	
FABRICA NTE Signature Success - Marketing Cloud Customer Data Platform + MCI	Ano 1	Valor Mensal	35	
	Ano 2			
	Ano 3			
FABRICA NTE Signature Success Mulesoft	Ano 1	Valor Mensal	35	
	Ano 2			
	Ano 3			
	Ano 1	Valor Mensal	35	

<i>FABRICA NTE Signature Success Suporte Avançado</i>	Ano 2			
	Ano 3			
<i>FABRICA NTE Profissional Services</i>	Phase 0 - Ano 1 (Mês 01 a 7)	Parcela	7	
	Ativação Assurance Services - Ano 1 (Mês 8 a 12)		5	
	Assurance Services - Ano 2 (Mês 13 a 24)		12	
	Assurance Services - Ano 3 (Mês 25 a 36)		12	
Serviços Implementação/ Sustentação	Consultor Desenvolvedor Jornadas Relacionamento	Profissional	14	
	Consultor QA		6	
	Engenheiro Dados		16	
	Consultor Marketing Digital		14	
	Consultor Integração Solução		8	
Serviços de Marketing Digital (sob demanda)	E-mail	Unidade mês (1 unidade = 1.000 disparos/sessões)	100.000	
	SMS TWO WAY		1.000	
	WhatsApp (sessões de 24h)		5.000	
	PUSH		260.000	

## 7. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. A prestação dos serviços se dará, conforme disposto na tabela:

Objeto	Serviços	Regime de atendimento
Solução de Gestão de Relacionamento com o Cliente e Marketing Digital	<i>FABRICANTE Profissional Services</i>	8 x 5
	Subscrição da Solução	24 x 7
	Serviço de Implementação / Sustentação	8 x 5 com sobreaviso
	<i>FABRICANTE Signature Success</i>	24 x 7
	Serviço de Marketing Digital (sob demanda)	24 x 7

- 7.2. A solução deverá estar disponível no regime de 24 x 7 com o devido suporte/monitoramento.

## **8. NÍVEL DE SERVIÇO**

- 8.1. Os níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados.
- 8.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridos pela CONTRATADA.
- 8.3. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial, constando os indicadores/metastas de níveis de serviços alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 8.4. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.
- 8.4.1. 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 necessários para o atendimento dos chamados e seus respectivos Níveis de Serviço.
- 8.5. O Nível de Serviço representa o desempenho dos serviços de monitoração com base em indicadores que tem por finalidade gerar informações objetivas dos serviços desempenhados pela CONTRATADA.
- 8.6. Pelo não cumprimento dos níveis de serviços contratados, atraso de prestação de serviços, inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados descontos e/ou multas sobre o valor mensal contratado, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.
- 8.7. Indicadores de Desempenho
- 8.7.1. Os indicadores de desempenho constam do Anexo I-D Níveis de Serviço.

## **9. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 9.1. 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 combinações aplicáveis:



- Multa;
- Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

9.2. A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

- a) Será cobrada MULTA pelo descumprimento injustificado das obrigações detalhadas na Cláusula Segunda - Das Obrigações da Contratada, nas situações e formas abaixo:

Item	Descumprimento	Sanção
I	Não observar as obrigações de natureza operacional, previstas no contrato	Multa de 0,5 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência.
II	Não observar as obrigações de natureza técnica, previstas no contrato	Multa de 0,4 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência
III	Não observar as obrigações de natureza administrativa, previstas no contrato	Multa de 0,3 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência

9.3. Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos/acordados para o Serviço FABRICANTE Professional Services, a CONTRATADA estará sujeita a multa de 0,2% (por cento) do valor total do Serviço Professional Services, para cada dia até o 30º (trigésimo) dia de atraso.

9.3.1. A partir da 31º (trigésimo primeiro) dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento), sobre o valor total do módulo em atraso do Serviço Ativação da Solução, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.

9.4. Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos/acordados para o Serviços Implementação / Sustentação, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor total do serviço, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.

9.4.1. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor total do Serviços Implementação / Sustentação, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.

- 9.5. Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para o Serviço de Transferência de Conhecimento, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor total do Serviço de Transferência de Conhecimento, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.
- 9.5.1. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor total do Serviço de Transferência de Conhecimento, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- 9.6. Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para o serviço de Subscrição para os usuários ativos na solução, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.
- 9.6.1. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- 9.7. Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para a Transição Contratual, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso.
- 9.7.1. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- 9.8. Pelo descumprimento de quaisquer dos requisitos de segurança e privacidade, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor Global do contrato.
- 9.9. A MULTA por inexecução contratual poderá ser cobrada nas seguintes situações:
- 9.9.1. Interrupção da execução do contrato, sem prévia autorização da CAIXA, sendo a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do faturamento do mês da ocorrência.
- 9.9.2. O total inadimplemento de nível de serviço contratado por culpa exclusiva da CONTRATADA em prazo superior a 30 dias de atraso implicará na aplicação de multa compensatória equivalente a 10% do valor do serviço em questão, sem detrimento da cobrança de ressarcimento suplementar caso o prejuízo causado seja superior ao valor da multa.
- 9.10. As multas estarão limitadas a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.
- 9.10.1. As multas serão descontadas da garantia do valor do documento fiscal e, se não for suficiente, será cobrada diretamente da CONTRATADA judicialmente.

**10. RESCISÃO CONTRATUAL**

- 10.1. Pela inexecução parcial ou execução insatisfatória de suas obrigações (conduta e procedimentos), pela recusa ou atraso injustificado no atendimento dos serviços de ativação, desenvolvimento, apoio a produção, consultoria e Transferência de Conhecimento e demais serviços ou pelo não atendimento do indicador de qualidade do serviço, a empresa será notificada. Em caso de reincidência na aplicação da NOTIFICAÇÃO no período de 2 (dois) meses consecutivos a CONTRATANTE poderá demandar a CONTRATADA a apresentar Plano de Melhoria para solução definitiva das faltas cometidas.
- 10.2. Mantidos os motivos que justificaram as notificações considerar-se-á constatada a execução insatisfatória do Plano de Melhoria, a CONTRATADA estará sujeita à multa sobre o valor do(s) serviço(s) contemplados no curso da execução do referido plano, conforme previsto no item 10. Complementarmente, a seu critério, a CAIXA poderá promover a rescisão antecipada do CONTRATO, ressaltado o seu direito à indenização pelos prejuízos dela decorrente.

## ANEXO I-D

### NÍVEIS DE SERVIÇO

#### 1. CONDIÇÕES GERAIS

- 1.1. As métricas descritas neste documento serão utilizadas para aferição da efetividade e qualidade da **Solução de Gestão de Relacionamento com o Cliente e Marketing Digital da marca Salesforce** e dos serviços contratados, assim como a eficácia e eficiência da CONTRATADA na prestação dos serviços.
- 1.2. As situações que venham impedir ou prejudicar o alcance das metas estabelecidas neste documento 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.
- 1.3. O valor do pagamento mensal será proporcional à eficiência dos serviços, considerando-se o resultado do INDICADOR DE QUALIDADE O SERVIÇO e a respectiva aplicação dos fatores de ajuste.
- 1.4. Todas as regras de execução relacionadas às métricas de qualidade aqui descritas estão dispostas no Anexo\_I-C\_Execução dos Serviços.

#### 2. INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO

- **Propósito:** Identificar a qualidade do serviço prestado.
- **Meta: Mínimo de 98,0%**
- **Métrica:**

IQS: Indicador de qualidade do serviço

ID: Índice de disponibilidade

IA: Índice de chamados de suporte funcional da ferramenta atendidos no prazo

IR: Índice de chamados de suporte funcional da ferramenta sem reabertura

IC: Índice de comunicação de incidentes à CONTRATANTE

IE: Índice de relatórios entregues no prazo

IP: Índice de demandas entregues no prazo

$$\text{IQS} = (5 \times \text{ID} + 2 \times \text{IA} + 1 \times \text{IR} + 0,5 \times \text{IC} + 0,5 \times \text{IE} + 2 \times \text{IP}) / 11$$

- 2.1. O valor do pagamento mensal correspondente aos **Serviços para o Ambiente Tecnológico em Nuvem e Serviços de Sustentação** será ajustado conforme tabela a seguir, de forma tal que o valor aferido será multiplicado pelo respectivo fator de ajuste, gerando o valor devido para pagamento à CONTRATADA:

Fator de Nível de Serviço	
IQS (%)	Fator de Ajuste
Igual ou superior a 98,0	1,0
97,9 a 88,0	0,9
87,9 a 78,0	0,8
77,9 a 68,0	0,7
67,9 a 58,0	0,6

Fator de Nível de Serviço	
57,9 a 48,0	0,5
47,9 a 38,0	0,4
Inferior a 38,0	0,3

### 3. MÉTRICAS DE AFERIÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

#### 3.1 Disponibilidade

- **Propósito:** Aferir a disponibilidade dos serviços.
- **Meta:** Mínimo de 99,5% de disponibilidade
- **Métrica:**

ID: Índice de disponibilidade

TTI: Quantidade de minutos de indisponibilidade da Solução no período de referência

TM: Quantidade de minutos no período de referência

$$ID = \left(1 - \frac{TTI}{TM}\right) \times 100$$

- Os períodos de indisponibilidade serão contabilizados a partir do registro do incidente nas ferramentas de monitoração da própria CONTRATADA ou a partir do momento da abertura do chamado técnico pela CONTRATANTE.
- Será considerado no cálculo de disponibilidade a soma dos tempos de indisponibilidades totais e parciais do serviço, a partir do primeiro minuto do período de referência até último minuto deste, salvo interrupções para manutenção previamente planejadas e autorizadas, devendo ser informadas à CONTRATANTE.

#### 3.2. Chamados atendidos no prazo

- **Propósito:** Garantir o cumprimento dos prazos de atendimento de suporte funcional da ferramenta.
- **Meta:** Mínimo de 95% dos chamados de suporte funcional da ferramenta atendidos no prazo
- **Métrica:**

IA: Índice de chamados de suporte funcional da ferramenta atendidos no prazo

CCP: Quantidade de chamados de suporte funcional da ferramenta concluídos no prazo no período de referência

CC: Quantidade de chamados de suporte funcional da ferramenta concluídos no período de referência.

$$IA = \frac{CCP}{CC} \times 100$$

- O atendimento deverá ser realizado conforme os prazos dispostos a seguir:

Tipo do chamado	Criticidade	Período de atendimento	Tempo máximo para início do atendimento	Tempo máximo de solução
<b>Suporte funcional da ferramenta</b>	<b>Severidade 1</b> Solução está parada ou fora de funcionamento e não há meios de contornar a falha. Número significativo de usuários foi afetado ou impacto operacional significativo foi causado.	24 x 7 x 365	15 min	1 hora
	<b>Severidade 2</b> Solução está apresentando falhas de funcionamento, sem causar interrupção do serviço, mas afetando significativamente seu desempenho. Impacto crítico aos usuários.	24 x 7 x 365	30 min	6 horas
	<b>Severidade 3</b> Solução está parada ou fora de funcionamento. O problema pode ser contornado. Impactos operacionais moderados a pequenos. Impacto moderado aos usuários.	dias úteis de 07h00 às 22h00	2 horas	12 horas

### 3.3. Reabertura de chamados

- **Propósito:** Garantir efetividade dos atendimentos de suporte funcional da ferramenta.
- **Meta:** Mínimo de 95% dos chamados de suporte funcional da ferramenta sem reabertura.
- **Métrica:**  
 IR: Índice de chamados de suporte funcional da ferramenta sem reabertura  
 CSR: Quantidade de chamados de suporte funcional da ferramenta reabertos no período de referência  
 CC: Quantidade de chamados de suporte funcional da ferramenta concluídos no período de referência.

$$IR = \left(1 - \frac{CSR}{CC}\right) \times 100$$

### 3.4. Comunicação de incidentes

- **Propósito:** Garantir tempestividade na comunicação dos incidentes com Severidade 1 ou Severidade 2.
- **Meta:** Mínimo de 90% dos incidentes com Severidade 1 ou Severidade 2 comunicados à CONTRATANTE em até 10 minutos.
- **Cálculo:**  
 IC: Índice de comunicação de incidentes à CONTRATANTE

ICP: Quantidade de incidentes com Severidade 1 ou Severidade 2 comunicados à CONTRATANTE em até 10 minutos, no período de referência

IP: Quantidade de incidentes com Severidade 1 ou Severidade 2 identificados no período de referência

$$IC = \frac{ICP}{IP} \times 100$$

- Em até 10 minutos após sua identificação, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE todo incidente com Severidade 1 ou Severidade 2 identificados pela CONTRATADA, parceiros ou usuários Solução.
- A comunicação inicial deverá ser realizada ainda que não se tenha o diagnóstico da situação e visão completa dos impactos.
- Após a primeira comunicação à CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá manter rotina de comunicação a cada 30 minutos, informando o diagnóstico do incidente e ações em andamento, até a resolução.
- A comunicação se dará por telefone, *WhatsApp*, ou qualquer outra forma de comunicação instantânea, devendo posteriormente a CONTRATADA formalizar relatório complementar sobre a ocorrência.

### 3.5. Entrega de relatórios no prazo

- Propósito: Garantir tempestividade e efetividade nas análises realizadas pela equipe da CONTRATANTE, tanto para aspectos gerenciais, financeiros, técnicos e de qualidade.
- Meta: 95% dos relatórios entregues no prazo
- Cálculo:

IE: Índice de relatórios entregues no prazo

REP: Quantidade de relatórios entregues no prazo no período de referência

RE: Quantidade de relatórios entregues no período de referência

$$IE = \frac{REP}{RE} \times 100$$

- A CONTRATADA deverá disponibilizar os relatórios gerenciais, financeiros, técnicos e de qualidade requeridos pela CONTRATANTE.

3.5..1. O formato, periodicidade e data de entrega dos relatórios serão acordados previamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.5..2. Relatórios entregues fora do prazo ou não aceitos pela CONTRATANTE penalizarão o indicador.

3.5..3. Caso necessário, a CONTRATANTE poderá solicitar que os relatórios sejam entregues e apresentados pela CONTRATADA em reunião previamente agendada.

### 3.6. Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços Implementação / Sustentação

3.6..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

### 3.6..2. 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>

Item	Descrição
	<p><b><u>Cálculo dos RESULTADOS por indicador, referente a 03 períodos de faturamento:</u></b></p> <p><b>QualidadeTrimestral</b> = Média (QualidadePrimeiro; QualidadeSegundo; QualidadeTerceiro)</p> <p><b>PrazoTrimestral</b> = Média (PrazoPrimeiro; PrazoSegundo; PrazoTerceiro)</p> <p><b>EstoqueTrimestral</b> = Média (EstoquePrimeiro; EstoqueSegundo; EstoqueTerceiro)</p> <p><b><u>Cálculo do DESEMPENHO de uma equipe para o período de faturamento:</u></b></p> $\text{Desempenho}_{\text{Fatura}} = \left\{ \left[ \frac{\text{Média}(\text{QualidadeTrimestral} * \text{Peso}) + \text{Média}(\text{PrazoTrimestral} * \text{Peso}) + \text{Média}(\text{EstoqueTrimestral} * \text{Peso})}{\text{Soma\_Pesos}} \right] \right\}$ <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 / EstoqueSegundo:</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>

Item	Descrição																		
	<p><b>Desempenho</b><sup>Faturamento</sup>: 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>	<p>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:</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço:</b></p> <table> <tr> <th colspan="2">Fator de Nível de Serviço</th></tr> <tr> <th>Desempenho</th><th>Fator de Ajuste (FNS)</th></tr> <tr> <td>Igual ou superior a 0,85</td><td>1,00</td></tr> <tr> <td>0,75 a 0,84</td><td>0,90</td></tr> <tr> <td>0,65 a 0,74</td><td>0,80</td></tr> <tr> <td>0,55 a 0,64</td><td>0,70</td></tr> <tr> <td>0,45 a 0,54</td><td>0,60</td></tr> <tr> <td>0,35 a 0,44</td><td>0,50</td></tr> <tr> <td>Inferior a 0,35</td><td>0,40</td></tr> </table>	Fator de Nível de Serviço		Desempenho	Fator de Ajuste (FNS)	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
Fator de Nível de Serviço																			
Desempenho	Fator de Ajuste (FNS)																		
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																		

- 3.7. A CONTRATADA não poderá ser responsabilizada pelo não atendimento do nível de severidade estabelecido, quando o acionamento for originado por falha, interrupção ou qualquer outra ocorrência nos serviços prestados pelas concessionárias de serviços de

telecomunicações ou energia elétrica, indisponibilidade de dados, inconsistência de dados e informações geradas pela CAIXA, infraestrutura e capacidade de ambiente de tecnologia CAIXA ou de terceiros, inclusive o tempo necessário à restauração do ambiente após o restabelecimento das condições de operação, não se caracterizando nesses casos a indisponibilidade dos serviços ou inadimplemento da CONTRATADA

- 3.8. Considera-se um problema plenamente solucionado quando os sistemas e serviços forem restabelecidos sem restrições e de forma definitiva, ou seja, quando não se tratar de uma resolução paliativa.
- 3.9. Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo que venha a impactar a disponibilidade da solução deve ser executada somente mediante comunicação prévia a CAIXA, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA
- 3.10. Ao final de cada atendimento e resolução de chamado, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com empregados da CAIXA, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema.
- 3.11. Ao término dos testes e do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar, detalhadamente, na ferramenta de abertura do chamado da CAIXA, as causas do problema e a resolução adotada.
- 3.12. Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CAIXA fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro acionamento.
- 3.13. A CONTRATADA emitirá relatório, sempre que solicitado pela CAIXA, em papel e em arquivo eletrônico editável, preferencialmente em arquivo texto, com informações analíticas e sintéticas dos chamados abertos e fechados no período, incluindo:
- Quantidade de ocorrências (chamados) registradas no período; Número do chamado registrado na ferramenta e nível de severidade, inclusive aqueles com reabertura;
  - Data e hora de abertura;
  - Data e hora de início e conclusão do atendimento;
  - Identificação da localidade, unidade e técnico da CAIXA que registrou o chamado;
  - Identificação do técnico da CONTRATADA que atendeu ao chamado aberto;
  - Descrição do problema;
  - Severidade de cada chamado;
  - Descrição da resolução;
  - Informações sobre eventuais escalações dos problemas;
  - Consolidado dos chamados que não atenderam aos prazos estabelecidos, com as devidas justificativas para o descumprimento dos prazos contratados;
  - Total de chamados/ no mês e o total acumulado até a apresentação do relatório.

#### **4. Revisão do ANMS**

- 4.1 A critério da CAIXA, o presente Nível Mínimo de Serviço (NMS) poderá ser revisto, com periodicidade mínima de 6 (seis) meses.

**ANEXO I-E****REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES DE NUVEM****1. GESTÃO DE IDENTIDADE E CONTROLE DE ACESSOS**

- 1.1. A Contratada deve ter uma política de controle de acesso dos seus colaboradores baseada no princípio do menor privilégio, que defina um processo formal de concessão, alteração e revogação de acesso.
- 1.2. A Contratada deve manter rígido controle de acesso de seus colaboradores baseado nas informações de contratação, dispensa e controle de ausências (férias, licenças, atestados, admissão, demissão etc.) impedindo o acesso ao ambiente computacional, local ou remoto, quando o colaborador não estiver em pleno exercício de suas atividades.
- 1.3. A Contratada deve utilizar mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas.
- 1.4. A Contratada deve dispor de recursos que garantam múltiplos fatores de autenticação do usuário (MFA), a serem utilizados de acordo com a criticidade ou classificação da informação/recurso a ser acessado. Esses múltiplos fatores devem ser implementados, no mínimo, por meio de biometria, OTP ou autorização por notificações de push em celulares.
- 1.5. A Contratada deve dispor de mecanismo de garantia de identidade, o qual deve ser realizado previamente à execução das requisições dos usuários.
- 1.6. Todas as contas de usuário devem ser identificadas por um ID de usuário exclusivo e todas as ações de um ID de usuário devem ser associadas a um único indivíduo ou proprietário registrado.
- 1.7. As contas do usuário devem ser criadas e configuradas pelo administrador de segurança do usuário.
- 1.8. Os controles de acesso em nível de aplicativo devem fazer uso da identidade autenticada do usuário, conforme estabelecido no login.
- 1.9. A Contratada deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para seus usuários.
- 1.10. A Contratada deve permitir que somente os usuários por ela autorizados tenham acesso aos recursos, em conformidade aos respectivos perfis de uso.
- 1.11. A Contratada não deve usar contas padrões, contas genéricas, contas não pessoais ou convidadas, a menos que a CAIXA tenha dado aprovação prévia por escrito para tais contas.
- 1.12. Uma conta não pessoal deve ser atribuída exclusivamente a uma única aplicação ou serviço e não pode ser utilizada para qualquer outra finalidade além daquela para a qual ela foi criada.
- 1.13. A Contratada deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.
- 1.14. A Contratada deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.

- 1.15. A Contratada deve revisar os direitos de acesso existentes nos seus ativos pelo menos a cada dois anos. Em caso de dados pessoais, os direitos devem ser revisados pelo menos uma vez por ano.
- 1.16. A Contratada deve revisar as contas não pessoais mantidas em seu ambiente pelo menos duas vezes por ano, independentemente da classificação ou da confidencialidade da informação tratada.
- 1.17. A Contratada deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.
- 1.18. A Contratada deve gerar e armazenar as evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões acima, e disponibilizá-las para a CAIXA sempre que solicitado.
- 1.19. As contas de acesso privilegiado não devem conter a indicação dos privilégios, a posição do indivíduo ou a organização a que pertence o indivíduo (por exemplo, "administrador" ou "diretor" não pode fazer parte de qualquer nome de utilizador) no logon do usuário.
- 1.20. A Contratada deve implementar a separação entre a administração do sistema (acesso privilegiado) e as atividades de negócios (acesso não privilegiado), por meio de níveis de acesso separados para atender a segregação entre as funções.
- 1.21. A Contratada deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.
- 1.22. Cabe à Contratada decidir pelo fornecimento do acesso remoto aos seus colaboradores. Uma vez fornecido, a Contratada deverá prover esse acesso por meio de canais seguros/VPN, utilizando múltiplos fatores de autenticação.
- 1.23. A Contratada deve implementar trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:
  - O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
  - O autor do evento;
  - A data e hora do evento;
  - O endereço lógico do equipamento de origem do tipo do evento.
- 1.24. A Contratada deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.
- 1.25. A Contratada deve implementar o monitoramento dos acessos privilegiados às bases de dados, que fazem parte do objeto do contrato por meio de solução independente dos bancos de dados em uso.
- 1.26. Devem ser observadas as boas práticas de segregação e diferenciação entre ambientes de não produção e produtivo, estabelecendo-se acessos pertinentes para cada etapa do ciclo de desenvolvimento/manutenção e alinhado com o princípio do privilégio mínimo.
- 1.27. A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo-real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.
- 1.28. A Contratada deve desenvolver políticas e implementar soluções para garantir que o acesso remoto por parte dos seus funcionários – seja utilizando dispositivos da Contratada, seja utilizando dispositivos de propriedade pessoal - seja fornecido de forma segura e adequada.

Tais políticas e procedimentos devem definir como a Contratada fornece acesso remoto e quais os controles necessários para oferecer este acesso de forma segura.

1.29. A Contratada deve usar métodos de autenticação robustos, baseados em múltiplos fatores de autenticação, para viabilizar o acesso remoto de seus funcionários à sua rede interna e deve empregar criptografia para proteger os dados em trânsito, considerando os requisitos descritos no item 2.

1.30. A Contratada deverá prover os recursos necessários para que os seus funcionários acessem remotamente o ambiente da CAIXA, se for o caso. Nesse caso, é responsabilidade da Contratada prover certificados digitais ou outros tokens de acesso conforme definido pela CAIXA, sem ônus adicionais para a CAIXA.

## **2. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS**

2.1. Os requisitos apresentados devem ser obedecidos pela Contratada ou, caso os dados estejam sendo armazenados ou processados no ambiente do Provedor de Serviço em Nuvem, pelo Provedor. Neste último caso, a Contratada deverá comprovar por relatório de auditoria (Due Dilligence Remoto) que o armazenamento/processamento dos dados ocorre somente em ambiente de nuvem.

2.2. A Contratada deve implementar e manter controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação, de acordo com o nível de criticidade e grau de sigilo da informação definido pela CAIXA.

2.3. A Contratada deve implementar um processo de gestão de chaves criptográficas que deve considerar todo o ciclo de vida da chave, o qual envolve: geração, armazenamento, distribuição, utilização, recuperação, renovação, exclusão e destruição da chave.

2.4. A Contratada deve utilizar algoritmos, tamanhos de chave e prazos de validade de chaves aprovados pelo NIST.

2.5. A Contratada deve gerar, controlar e distribuir chaves criptográficas simétricas e assimétricas usando processos e tecnologias de gerenciamento de chaves aprovados pelo NIST.

2.6. A Contratada deve fazer a geração e a renovação de certificados digitais expostos na Internet junto a autoridades certificadoras reconhecidas internacionalmente, cujas raízes de cadeias utilizadas na emissão dos certificados digitais façam parte do repositório de cadeias confiáveis dos principais navegadores e versões de sistemas operacionais, como: iOS 7 e superiores; Android 4 e superiores; Microsoft Edge 12 e superiores; Mozilla Firefox 45 e superiores; Google Chrome 49 e superiores; Apple Safari 8 e superiores; Linux Ubuntu 14 e superiores; Linux Mint 15 e superiores; MAC OS X 10.10 e superiores; e Windows 7 e superiores.

2.7. A Autoridade Certificadora deve possuir o selo Web Trust dentro do prazo de validade e a certificação Web Trust deve estar de acordo com, no mínimo, os Princípios e Critérios para Autoridades Certificadoras – versão 2.2.1, disponível em <https://www.cpacanada.ca/-/media/site/operational/ms-member-services/docs/webtrust/wt100awebtrust-for-ca-221-110120-finalaoda.pdf?la=en&hash=0FDB6C541E7A61976625B9EAC55474D260A7E6FD> para todas as raízes de cadeias utilizadas na emissão dos certificados digitais.

2.8. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota “A” nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).



- 2.9. As chaves criptográficas geradas pela Contratada devem ser utilizadas com a finalidade exclusiva de atender às necessidades do objeto contratado.
- 2.10. Caso haja a necessidade do compartilhamento de chaves simétricas entre a CAIXA e a Contratada, essas chaves devem ser geradas pela CAIXA e levadas para o ambiente da Contratada, onde devem ser armazenadas por meio de soluções FIPS 140-2 nível 3, sem possibilidade de exportação das chaves. Nesse caso, a Contratada deve prover meios que permitam a inserção das chaves da CAIXA no seu ambiente de forma segura, sem a necessidade de manipulação de chaves em um único componente em texto-claro.
- 2.11. No caso de utilização de um Provedor de Serviços em Nuvem, as certificações FIPS exigidas estão descritas no item 10.
- 2.12. A Contratada deve permitir a criptografia de dados em repouso, considerando volumes (por exemplo: a criptografia de um disco inteiro) e estruturas de dados específicas (por exemplo: arquivos ou registros específicos de uma tabela de banco de dados).
- 2.13. A Contratada deve prover a criptografia de dados em repouso utilizando, no mínimo, algoritmo AES com chaves de 128 bits.
- 2.14. A Contratada deve permitir recursos para trilha de auditoria, permitindo visualizar quem usou determinada chave para acessar um objeto, qual objeto foi acessado, quando ocorreu esse acesso e qual endereço de origem do acesso.
- 2.15. A Contratada deve permitir visualizar ou gerar relatório, a critério da CAIXA, de tentativas malsucedidas de acesso por usuários sem permissão para decifrar os dados.
- 2.16. A Contratada deve permitir que dados criptografados e chaves de criptografia sejam armazenadas e protegidas em hosts separados e protegidos por várias camadas de proteção.
- 2.17. A Contratada deve permitir a auditoria da segurança de chaves criptográficas.
- 2.18. A Contratada deve possibilitar comunicação criptografada e protegida para a transferência de dados por meio do TLS 1.3.
- 2.19. A Contratada deve possuir a capacidade de configuração das cifras criptográficas e das versões de TLS utilizadas pela CAIXA, suportando, no mínimo, TLS 1.3 e as cifras a seguir:
- TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256  
TLS\_ECDHE\_ECDSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384  
TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_128\_GCM\_SHA256  
TLS\_ECDHE\_RSA\_WITH\_AES\_256\_GCM\_SHA384
- 2.20. Os parâmetros TLS Renegotiation e TLS Resumption devem estar desabilitados.
- 2.21. Quando da necessidade de validação do cliente por meio de certificado digital – numa conexão TLS, por exemplo – a Contratada deve fazer todas as validações previstas no método X509\_verify\_cert, existente na estrutura do Openssl.
- 2.22. O certificado de cliente só deve ser aceito se o método X509\_verify\_cert retornar OK para todas as validações previstas.

### **3. CONTROLE DE ACESSO AO AMBIENTE DE NUVEM**

- 3.1. Quando viável tecnicamente, o acesso de empregados CAIXA à nuvem deverá ser integrado com ferramenta de SSO da CAIXA, ou com o AD, para garantir o uso das credenciais internas, isso deve garantir que o usuário não acesse o ambiente do parceiro, caso seja desligado ou esteja ausente da CAIXA por qualquer motivo por período determinado.
- 3.2. Como apresentado no item 2.4, quando a autenticação for provida pela Contratada ou pelo Provedor de Serviços em Nuvem, deverá ser realizada autenticação por múltiplos fatores para o acesso dos empregados da CAIXA, que precisem acessar os recursos em nuvem.
- 3.3. O acesso aos recursos da CAIXA deverá ser realizado em tenant designado especificamente, sem que estes recursos sejam compartilhados com qualquer outra entidade, bem como a camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes do Provedor de Serviços em Nuvem.
- 3.4. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que somente os usuários autorizados pela CAIXA tenham acesso aos recursos em conformidade aos respectivos perfis de uso.
- 3.5. Os acessos administrativos aos recursos do Provedor de Serviços em Nuvem, nos tenants que atendam à CAIXA, deverão ser feitos através de rede privada, tanto para empregados CAIXA quanto para representantes do Provedor.

#### **4. REQUISITOS DE AUTORIZAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PELO BACEN**

- 4.1. A Contratada deve garantir que a prestação dos serviços não causará prejuízo ao funcionamento regular da CAIXA nem embaraço à atuação da Banco Central do Brasil, assegurando que a legislação e a regulamentação nos países e nas regiões em cada país onde os serviços serão prestados não restringem nem impedem o acesso da CAIXA nem do Banco Central do Brasil aos dados e às informações.
- 4.2. A Contratada deve assegurar que os dados sujeitos a limites geográficos não serão migrados para além das fronteiras definidas em contrato, incluindo dados de backup, dados em produção, dados em repouso, contingência ou recuperação de desastre sem prévio conhecimento da CAIXA por meio comunicação formal.
- 4.3. Deve ainda garantir acesso à CAIXA, a qualquer tempo, aos dados e às informações processadas, armazenadas e geradas pela atividade de processamento, Log, sob responsabilidade da Contratada;
- 4.4. Esta mesma Contratada deve assegurar que os dados da CAIXA processados e armazenados na Contratada são de propriedade exclusiva da CAIXA.
- 4.5. A Contratada deve assegurar também que o acesso aos dados processados e armazenados na Contratada é de acesso exclusivo da CAIXA, não sendo autorizado acesso da Contratada ou terceiros sem autorização formal da CAIXA.
- 4.6. A Contratada deve assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processadas e/ou armazenadas em nuvem.
- 4.7. Também deve assegurar à CAIXA acesso aos relatórios e documentos elaborados por empresa de auditoria especializada independente, Contratada pelo provedor de serviço em

nuvem, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços contratados a qualquer tempo.

- 4.8. A Contratada deve assegurar à CAIXA, acesso a toda documentação comprobatória, em nome do provedor, que esclareça a Região/Zona de Disponibilidade escolhidos pela CAIXA para hospedagem de seus recursos.
- 4.9. A Contratada deve assegurar a permissão de acesso do Banco Central do Brasil aos contratos e aos acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações.
- 4.10. A Contratada deve garantir, em caso de decretação de regime de resolução da CAIXA pelo Banco Central do Brasil, acesso pleno e irrestrito aos contratos e acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações.
- 4.11. A Contratada deve garantir notificação prévia ao responsável pelo regime de resolução sobre a intenção da empresa Contratada interromper a prestação de serviços, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para a interrupção, observado que:
  - 4.11.1. A Contratada assegura o atendimento de eventual pedido de prazo adicional de (30) trinta dias para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime de resolução.
  - 4.11.2. Caso haja subcontratação do serviço em nuvem, desde que explicitamente autorizado pela CAIXA, é obrigatório a Contratada apresentar a garantia formal do atendimento das cláusulas deste item 4 por parte da Provedor de Serviços em Nuvem, seja por meio de declaração própria durante o processo de contratação, seja por meio de aditivo contratual, caso não previsto inicialmente no contrato original.

## **5. PROTEÇÃO DOS DADOS PROCESSADOS E ARMAZENADOS EM NUVEM**

- 5.1. Além dos requisitos descritos no item 2, a Contratada também deve permitir trabalhar com chaves simétricas e assimétricas geradas e armazenadas pela CAIXA. Para tanto, ela deve prover meios que permitam o envio das chaves da CAIXA para o seu ambiente de forma segura, sem a necessidade de manipulação de chaves em um único componente em texto-claro.
- 5.2. Caberá à CAIXA decidir quem fará a geração e a gestão de cada chave: se a própria CAIXA ou a Contratada.
- 5.3. Caso a CAIXA decida fazer a geração de chaves assimétricas, ela definirá a Autoridade Certificadora que será utilizada na emissão dos certificados digitais e fornecerá a cadeia certificadora para a Contratada sempre que necessário. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota "A" nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).
- 5.4. O modelo Third Party Certificates pode ser oferecido para o caso de certificados digitais utilizados no estabelecimento de conexões TLS. Nesse caso específico, as chaves devem ficar armazenadas exclusivamente em repositórios de chaves da Contratada e esta deve emitir o CSR (Certificate Signing Request) e enviá-lo para a CAIXA, que providenciará a emissão dos

certificados digitais correspondentes. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota "A" nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).

- 5.5. Quando a Contratada for diferente do Provedor de Serviços em Nuvem e estiver agindo em nome deste, as chaves devem ser compartilhadas diretamente entre o Provedor e a CAIXA e a Contratada não deverá ter qualquer acesso às chaves envolvidas.
- 5.6. Quando se tratar de contratação no modelo IaaS, exige-se a certificação FIPS 140-2 nível 3.
- 5.7. Quando se tratar de contratação no modelo PaaS ou SaaS, exige-se a certificação FIPS 140-2 nível 2.
- 5.8. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que os usuários criptografem seus dados e objetos antes de enviá-los para o serviço de armazenamento.
- 5.9. A Contratada, assim como o Provedor de Serviços em Nuvem, deve tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CAIXA.
- 5.10. A Contratada deverá assinar Termo de Responsabilidade de Segurança e Informação da CAIXA, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CAIXA, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.
- 5.11. Os dados, metadados, informações e conhecimento tratados pela Contratada, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por esta para fins diversos do previsto, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CAIXA.
- 5.12. A CAIXA e a Contratada obrigam-se por seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados.

## **6. MONITORAÇÃO DOS DADOS PROCESSADOS E ARMAZENADOS EM NUVEM**

- 6.1. A Contratada deverá fornecer, sempre que solicitado pela CAIXA, cópias dos logs de segurança de todas as atividades de todos os usuários dentro da conta, além de histórico de chamadas de APIs para análise de segurança e auditorias.
- 6.2. A trilha de auditoria deve conter, minimamente, itens descritos no item 1.23 deste documento.
- 6.3. O Provedor de Serviço em Nuvem, deve dispor de recurso que permita o gerenciamento centralizado de eventos e envio para a CAIXA, sempre que solicitado, de logs/informações de trilha.
- 6.4. Os registros do Provedor de Serviço em Nuvem deverão incluir ainda todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, no ambiente do mesmo, pelo período 5 (cinco) anos.

## **7. SEGURANÇA DO TRÁFEGO DE DADOS COM A NUVEM**

- 7.1. A comunicação entre a CAIXA e a Contratada deve suportar criptografia TLS, com autenticação mútua, na versão 1.3.
- 7.2. Caso a aplicação não suporte TLS 1.3, será admitida a compatibilidade para TLS 1.2.
- 7.3. A necessidade de TLS também se aplica a qualquer comunicação entre a Contratada e o Provedor de Serviços em Nuvem ou entre a CAIXA e o Provedor de Serviços em Nuvem, para todos os casos em que a Contratada e o Provedor forem entidades distintas.
- 7.4. O Provedor de Serviços em Nuvem deverá prover segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações de firewall, IPS e CASB para garantir a segurança de todos os fluxos, sejam externos ou em trânsito com a CAIXA.
- 7.5. O Provedor de Serviços em Nuvem não deverá ter permissão de uso ou acesso direto ao ambiente de autenticação da CAIXA.
- 7.6. Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pela CAIXA, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar, preferencialmente, hospedados em território brasileiro.
- 7.7. Na hipótese de armazenamento em infraestrutura localizada no exterior, a Contratada deverá, sempre que solicitada:
  - 7.7.1. Disponibilizar cópia completa dos dados, de forma contínua e atualizada com periodicidade mínima de 24 (vinte e quatro) horas entre cada atualização e/ou;
  - 7.7.2. Manter cópia atualizada de segurança obrigatoriamente em território brasileiro.

## **8. ALTA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS EM NUVEM**

- 8.1. Para assegurar a continuidade dos serviços e a resiliência das operações críticas da CAIXA, as soluções em nuvem fornecidas pela Contratada deverão ser projetadas com foco em alta disponibilidade.
- 8.2. Para tanto, é obrigatória a adoção de arquiteturas que contemplem a distribuição geográfica das cargas de trabalho (*workloads*) em múltiplas zonas de disponibilidade, de forma a mitigar riscos de indisponibilidade, de integridade e de continuidade, garantindo a operação ininterrupta dos serviços essenciais.
- 8.3. Além disso, a Contratada deve assegurar que:
  - 8.3.1. Os dados e serviços estejam replicados de forma síncrona ou assíncrona entre as zonas, conforme a criticidade da aplicação;
  - 8.3.2. Os mecanismos de balanceamento de carga e *failover* estejam devidamente configurados e testados periodicamente;
  - 8.3.3. Toda a infraestrutura esteja em conformidade com os requisitos regulatórios e legais aplicáveis no Brasil;
  - 8.3.4. Haja documentação clara sobre os procedimentos de recuperação e continuidade em caso de falhas regionais.

**9. OUTROS CONTROLES DE SEGURANÇA NO AMBIENTE DA CONTRATADA DO SERVIÇO DE NUVEM**

- 9.1. O Provedor de Serviços em Nuvem deve habilitar o registro completo do Hypervisor que suporta os serviços da CAIXA, e deve suportar o uso de máquinas virtuais (Trusted VM) fornecidas pela CAIXA, desde que estas máquinas estejam em conformidade com as políticas e práticas de segurança de rede exigidas pelo Provedor.

**10. GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA**

- 10.1. A Contratada deve implementar um processo de gestão de vulnerabilidades que inclua sua infraestrutura de servidores e redes.
- 10.2. A Contratada deve realizar testes independentes de penetração/invasão pelo menos uma vez por ano. Os testes devem ser executados por terceiros, sem ônus adicional para a CAIXA. O escopo dos testes deve ser previamente combinado e aprovado pela CAIXA, dentro dos limites do contrato.
- 10.3. Os teste de penetração/invasão devem ter como escopo, rede, aplicação web, Application Programming Interface (API), serviços hospedados e; frequência; limitações, como horas aceitáveis e tipos de ataque excluídos; informações do ponto de contato; remediação, por exemplo, como as descobertas serão encaminhadas internamente; dentre outros.
- 10.4. Todos os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções a serem feitas, devem ser fornecidos à CAIXA sempre que solicitado.
- 10.5. A Contratada deve possuir um processo de Gestão de Incidentes que registre os incidentes de segurança cibernética ocorridos e que guarde informações como: a descrição dos incidentes ou eventos, as informações e sistemas envolvidos, as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção das informações, os riscos relacionados ao incidente e às medidas tomadas para mitigá-los e evitar reincidências.
- 10.6. A Contratada poderá utilizar como modelo de referência do processo a norma NIST SP 800-61 Rev. 2.
- 10.7. O processo de Gestão de Incidentes também deve implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento, coleta/preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato ou a CAIXA estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CAIXA.
- 10.8. A Contratada deve ter um processo de notificação de incidentes 24x7.
- 10.9. A Contratada deve comunicar à CAIXA incidentes que cause impacto na confidencialidade, integridade ou disponibilidade do serviço prestado.
- 10.10. Os incidentes devem ser comunicados tanto ao gestor do contrato vinculado quanto ao SOC CAIXA, que opera 24x7, por meio do endereço de e-mail: [abuse@caixa.gov.br](mailto:abuse@caixa.gov.br). Esse endereço poderá ser alterado durante a vigência do contrato, e, em caso de alteração, a Contratada será devidamente informada.

- 10.11. A Contratada deve comunicar à CAIXA, dentro do prazo acordado, todos os incidentes detectados que envolvam os serviços prestados, conforme a classificação abaixo:

Nível de severidade	Descrição do nível de severidade	Prazo Máximo
<b>Severidade 1 (Crítica)</b>	<p>Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Impacto em ativos ou serviços críticos de TI;</li> <li>-Violação significativa de dados sensíveis;</li> <li>-Incidente, em larga escala e/ou longa duração, à disponibilidade e/ou integridade do ambiente.</li> </ul> <p><b>Exemplos não exaustivos:</b> ataque de Ransomware, ataque de negação de serviço distribuído – DDoS, vazamento de informações corporativa ou dados pessoais. Dentre outros.</p>	2 horas após o início da ocorrência.
<b>Severidade 2 (Alta)</b>	<p>Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Impacto em ativos ou serviços de TI de alta criticidade;</li> <li>-Detecção de acesso não autorizado e/ou alterações em sistemas de informação;</li> <li>-Infecção persistente por código malicioso;</li> <li>-Intrusão persistente na rede;</li> <li>-Incidentes de segurança cibernética envolvendo dirigentes;</li> <li>-Ameaça significativa à disponibilidade e/ou integridade do ambiente;</li> <li>-Ameaça significativa à imagem da CAIXA.</li> </ul> <p><b>Exemplos não exaustivos:</b> ataques de escalação de privilégio em servidores, ataques do tipo brute force e password spray. Dentre outros</p>	4 horas após o início da ocorrência.

- 10.12. Não será escopo deste comunicado, demais incidentes que aconteçam na infraestrutura cibernética da Contratada que não tenham relação com a CAIXA.
- 10.13. A Contratada deve fornecer descrição detalhada dos incidentes, incluindo informações suficientes para classificá-los por nível de severidade, conforme a definição dos eventos. As informações sobre incidentes podem ser enriquecidas utilizando o modelo do MITRE ATT&CK®.
- 10.14. A Contratada deve seguir preferencialmente o modelo de comunicação de ISCF – Incidente de Segurança Cibernética em Fornecedor, Anexo III A, que também contempla situações de incidentes de segurança com dados pessoais.
- 10.15. Vale ressaltar que em se tratando de contratos para tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD, a Contratada deve provar que tem capacidade de fornecer uma resposta organizada e eficaz a um incidente de privacidade. Neste sentido, a CAIXA desenvolverá e implementará juntamente com o fornecedor do serviço um plano de resposta a incidentes de privacidade, que inclua por exemplo, definição de incidente de privacidade e o escopo da resposta ao incidente, estabelecimento de equipes multifuncionais de resposta a incidente de privacidade, entre outros aspectos relevantes.



- 10.16. A Contratada deve documentar os casos de uso que são utilizados para realizar a configuração e o monitoramento de eventos, correlacionando tecnologias para tratar padrões / cenários de ataque comuns e avançados; e disponibilizar os casos de uso à CAIXA sempre que solicitado.
- 10.17. A Contratada deve ter um processo de lições aprendidas para incidentes de segurança implementado e comunicado aos seus funcionários e parceiros, com objetivo de agilizar a atuação caso surjam incidentes semelhantes.
- 10.18. A integração da gestão de incidentes da Contratada com o Centro de Operações de Segurança da CAIXA deve ser considerada, observada a regulamentação em vigor, conforme art. 3º, §4º da Res. BACEN 4.893/2021.
- 10.19. Se a Contratada precisar envolver outras partes externas para investigar e/ou resolver incidentes que afetem o escopo do objeto contratado, ela deve obter a anuência da CAIXA por escrito antes de iniciar o contato com tais partes, observada a política de segurança cibernética da CAIXA.
- 11. CERTIFICADOS E RELATÓRIOS QUE COMPROVAM O CUMPRIMENTO DOS REQUERIMENTOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA.**
- 11.1. Para serviços de nuvem, caso a Contratada pela CAIXA e o Provedor de Serviços em Nuvem sejam empresas diferentes, a referida Contratada terá a responsabilidade de obter as documentações exigidas do Provedor, para apresentação à CAIXA.
- 11.2. Os documentos exigidos devem ter a sua primeira versão entregue antes da assinatura do contrato, e devem ser reiterados de acordo com a vigência indicada nos quadros abaixo. O Due Diligence presencial é facultativo e será feito a critério da CAIXA.
- 11.3. Caso o prazo de validade da certificação ainda esteja vigente com relação à última apresentação, não é necessária uma nova apresentação.

REQUISITOS	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	FORMA DE CONTROLE	VIGÊNCIA
Due Diligence Presencial	Sempre que a CAIXA julgar necessário, poderá realizar visitas in-loco às zonas de disponibilidade da Contratada para verificar os requisitos de segurança presente nas cláusulas	A CAIXA, por iniciativa própria, fará due diligence presencial em função de discrepâncias identificadas em relatórios de auditoria entregues ou dúvidas onde apenas a documentação não seja suficiente.	A visita poderá ser realizada por equipe própria da CAIXA ou empresa designada pela CAIXA	SOB DEMANDA
Due Diligence Remoto	Constatar que os processos determinados pela CAIXA estão sendo seguidos, conforme descrito nas cláusulas	Documentos previstos nas cláusulas e demais comprovantes de seus requisitos. Quando não comprovados por certificação, os itens	Relatórios próprios da empresa para comprovação do atendimento aos itens das cláusulas, desde que	SOB DEMANDA

		exigidos nas cláusulas devem ser certificados por empresa de auditoria independente.	ratificados por empresa de auditoria independente	
--	--	--	---	--

11.4. CERTIFICAÇÕES APLICÁVEIS AOS FORNECEDORES DE SERVIÇOS EM NUVEM:

REQUISITOS	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	FORMA DE CONTROLE	VIGÊNCIA
FIPS 140-2 Nível 2 para SaaS e PaaS e FIPS 140-2 nível 3 para IaaS	Garantir que o provedor tenha mecanismo seguro para proteção de chaves criptográficas que sustentem os seus processos	Certificação do NIST que atesta um nível elevado de segurança para o HSM	Apresentar certificado FIPS 140-2 para equipamento utilizado no Provedor de Serviços em Nuvem	ANUAL
Certificação SOC 2 – Tipos 1 e 2	Garantir acesso a uma avaliação independente, por meio de relatório de auditoria, sobre o ambiente de controle do provedor, relevante para a segurança, disponibilidade, confidencialidade e privacidade	SOC TYPE 2 Fornece relatórios com descrição do ambiente de controles do provedor e da auditoria externa dos controles que atendem aos princípios e critérios de segurança, disponibilidade e confidencialidade dos serviços de confiança do AICPA	Disponibilizar relatório de auditoria em nome do Provedor de Nuvem	ANUAL

**12. ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

- 12.1. A Contratada deve garantir que todos os dados - incluindo chaves criptográficas e os backups armazenados e que não sejam mais necessários na execução do Contrato - serão descartados de acordo com os padrões do mercado, de maneira que os requisitos de confidencialidade não sejam violados.
- 12.2. A Contratada deve reter os dados por até 180 dias para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela CAIXA.

- 12.3. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.
- 12.4. A exclusão dos dados após o término do contrato e o período de retenção de 180 dias deve obedecer aos padrões definidos no NIST SP 800-88 Guidelines for Media Sanitization, com fornecimento de relatório para a CAIXA certificando a conformidade dos processos realizados com a norma indicada.
- 12.5. Caso a Contratada tenha ativo de informação no fim do ciclo de vida, ou considerado inservível, este ativo deverá ser destruído, com o fornecimento do Certificado de Destruição de Equipamento Eletrônico (Certificate of Electronic Equipment Destruction – CEED), discriminando os ativos reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição.

**13. NÃO CONFORMIDADE COM REQUISITOS DE SEGURANÇA E CONSEQUÊNCIAS**

- 13.1. O não cumprimento, pela Contratada, de qualquer um dos seguintes requisitos de segurança, definidos neste instrumento contratual, ensejará a aplicação das penalidades previstas neste contrato e poderá, a critério da Contratante, ensejar a rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de outras medidas cabíveis:
- a) Não fornecer evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões de acesso realizadas;
  - b) Não comunicar ocorrências de intrusão real;
  - c) Não fornecer relatório mensal sobre as tentativas de intrusão;
  - d) Não fornecer o planejamento de correção de vulnerabilidades;
  - e) Não fornecer os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções;
  - f) Não fornecer os relatórios de incidentes conforme SLA;
  - g) Não prestar as informações e relatórios solicitados pela CAIXA;
  - h) Não fornecer relatório indicando conformidade com o NIST SP 800-88.
  - i) Não atender a convocação da CAIXA para Due Diligence presencial ou remoto;
  - j) Não fornecer a documentação solicitada em decorrência do Due Diligence presencial ou remoto, conforme prazo acordado entre as partes;
  - k) Não fornecer os relatórios de auditoria externa independente, para as empresas que não possuem a certificação SOC2;
  - l) Não fornecer certificação SOC2;
  - m) Não fornecer certificação FIPS 140-2 Nível 3 ou FIPS 140-2 nível 2.

**ANEXO I-F  
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 cidadãs; 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-G  
PLANO DE SUSTENTAÇÃO**

**1. Recursos materiais e de infraestrutura de TI**

- 1.1 Os serviços objeto desta contratação serão executados nas instalações da CONTRATADA, não havendo necessidade de disponibilização de recursos materiais e de infraestrutura pela CAIXA.

**2. Estratégia de independência**

- 2.1. Tendo em vista se tratar de contratação para fornecimento de solução de Gestão de Relacionamento com o Cliente e Marketing Digital da marca Salesforce, na modalidade de SaaS, em nuvem pública, *Support Signature Success Plan, Assurance Services*, Serviços Implementação / Sustentação e Serviços de Marketing Digital (sob demanda), deverá ser adotada como estratégia de independência a transferência do conhecimento conforme tópico seguinte.

**3. Estratégia de Gestão do Conhecimento**

- 3.1. A Estratégia de Gestão do Conhecimento consiste na descrição dos processos e ferramentas, padrões e modelos que serão exercidos para operacionalizar a geração, identificação, validação, disseminação, compartilhamento, uso e proteção dos conhecimentos utilizando-se, entre outros, de armazenamento em repositórios sob formas de dados, fórmulas, procedimentos codificados ou regras, princípios e diretrizes, fluxos informacionais, esquemas e modelos mentais.
- 3.2. A Estratégia de Gestão do Conhecimento tem intuito de estabelecer mecanismos para o fornecimento de subsídios para a obtenção e manutenção da inteligência dos processos e a consequente continuidade dos negócios, para tanto assegurando a transição de serviços entre núcleos de serviços sucessivamente com fornecedores distintos, se esta for a decisão estratégica da CAIXA.
- 3.3. A CAIXA poderá, a seu exclusivo critério, alocar empregados do seu quadro próprio, ou de empresa por ela designada, para acompanhar as atividades realizadas pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.
- 3.4. Em ocorrendo mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.
- 3.5. A Estratégia de Gestão do Conhecimento deverá ser revisada periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.
- 3.6. 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) da solução.

3.7. A equipe técnica da 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.

3.8. A transferência de conhecimento e tecnologia é obrigatória e a CAIXA se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento e tecnologia na data e prazo acordados com a CONTRATADA.

#### **4. Direitos de Propriedade**

4.1. A CONTRATADA deverá zelar para que os insumos e artefatos gerais adquiridos ou produzidos, resultado da atividade da prestação de serviços, em andamento ou finalizados, sejam mantidos sob domínio da CAIXA ou empresa por ela designada.

4.2. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CAIXA.

4.3. A CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação de modelagem de processos (blueprint) do software, os quais devem ser mantidos atualizados em sua propriedade de forma integral e total.

#### **5. Transição Final do Contrato**

5.1. A transferência de todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados por meio de um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição.

5.2. A CONTRATADA deverá assegurar portabilidade dos dados e que as informações da CAIXA estejam disponíveis para transição, em prazo adequado e sem custo adicional, de modo a garantir a continuidade do negócio e possibilitar a transição contratual;

5.3. 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. 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.

5.5. 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.

5.5.1. Todos os dados, configurações e parametrizações construídas ao longo do contrato deverão ser objeto da Transição Final do contrato, sendo passíveis de migração entre fornecedores, devendo, ainda, a CONTRATADA disponibilizar equipe para providenciar junto à CAIXA e eventual novo fornecedor, plano e operação assistida na efetiva migração.

5.6. 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.

- 5.7. 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.

**ANEXO I-H**  
**PADRÃO CONEXÃO COM A CAIXA (CONTRATAÇÃO DE CONEXÕES PELA CONTRATADA)**

**1 INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA – Método de conexão com a CAIXA**

1.1 O acesso padrão para conexão com a Rede Caixa (conexão entre a CONTRATADA e a CAIXA) é mediante o uso de circuito privado dedicado nas tecnologias LAN-to-LAN ou MPLS.

1.1.1 A instalação do circuito dedicado deve ser direcionada para o Centro Tecnológico Datacenter – DTC e/ou Centro Tecnológico CAIXA – CTC, de acordo com a indicação da equipe de Rede de Telecomunicações.

Os endereços de instalação são:

PRQ TECNOLOGICO CAPITAL DIGITAL LOTE 03 – S/N  
Bairro: Granja do Torto  
Cidade: Brasília UF: DF  
CEP: 70.636-000

Setor de Indústrias Gráficas – SIG Quadra 1 – Lote 685/705  
Bairro: SIG  
Cidade: Brasília UF: DF  
CEP: 70.610-410

1.1.2 Nos casos em que o ambiente da CONTRATADA esteja hospedado em ambiente de nuvem ou nos Datacenters de interconexão Multicloud da Caixa em São Paulo ou Rio de Janeiro, as conexões poderão ser feitas através do FABRIC desses Datacenters.

Os endereços de instalação são:

Equinix SP IBX SP3  
Av. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, 249  
Santana de Parnaíba – SP – CEP: 06543 001

Equinix RJ IBX RJ2  
Estrada Adhemar Bebiano, 1380  
Del Castilho - RJ - CEP: 21051 070

1.2 O circuito WAN de contingência deve ser instalado em localidade e operadora de telecomunicações diferente do circuito principal.

1.1.3 Caso a CONTRATADA disponha de duas ou mais localidades de processamento deve-se considerar a contratação de circuitos para todas essas localidades direcionados aos Datacenters da CAIXA.

1.1.4 A Caixa poderá alterar seus endereços de conexão, inclusive de cidade e/ou de estado, de acordo com as suas necessidades, o que deverá ser atendido sem ônus para a Caixa.



## 1.2 Características gerais da conexão:

- 1.2.1 O dimensionamento do link de comunicação é de responsabilidade da contratada.
  - 1.2.2 A responsabilidade de fornecimento e negociação junto à operadora do roteador CPE na ponta da CONTRATADA é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
  - 1.2.3 A operadora deverá fornecer, caso ainda não tenha, concentrador na ponta da CAIXA conforme padrões estabelecidos. Caso a operadora já disponha de infraestrutura e equipamentos nos SITE DA CAIXA, ou pretenda utilizar o FABRIC dos ambientes de Multicloud, esta deverá fazer uso compartilhado destes equipamentos/conexões.
  - 1.2.4 A operadora deve adotar arquitetura de compartilhamento de conexões físicas, ou seja, não será autorizado o uso de conexões físicas exclusivas. Este compartilhamento deve ser observado na conexão entre o equipamento da operadora e da Caixa garantindo ativação de diversas conexões lógicas na mesma interface física.
  - 1.2.5 Nova conexão física independente poderá ser solicitada pela Caixa caso a conexão atender a ambientes internos segregados, tais como ambiente de desenvolvimento ou homologação.
  - 1.2.6 A conexão com os equipamentos da Caixa deverá ser feita através de interface ethernet (mínimo gigabitethernet).
  - 1.2.7 O endereçamento IP para trânsito WAN e de serviço (range para hosts) serão definidos pela CAIXA.
  - 1.2.8 As conexões devem possibilitar a ativação de roteamento dinâmico baseado em BGP (Border Gateway Protocol).
  - 1.2.9 Não é permitida a instalação de equipamentos da CONTRATADA no ambiente da Caixa.
  - 1.2.9.1 É admitida a instalação de equipamentos de operadora instalados para uso na modalidade compartilhada, exceto nos ambientes de Multicloud.
  - 1.2.10 Caso a CONTRATADA já disponha de conexão com a Caixa para o mesmo ambiente deste contrato, a mesma poderá fazer uso desta desde que efetue o upgrade correspondente ao novo serviço e atenda aos padrões definidos nesta especificação.
- 2 Permite-se conexão para ambientes de DESENVOLVIMENTO/HOMOLOGAÇÃO por VPN IPSEC, via Internet, conforme abaixo:
- a) VPN site-to-site via Internet.

- b) O acesso à Internet da empresa deverá possuir IP Fixo.
- c) O dimensionamento deste acesso é responsabilidade da Empresa.
- d) A CONTRATADA deverá dispor de roteador e concentrador VPN sob sua inteira responsabilidade.
- e) A CAIXA fornecerá as definições de padrões para estabelecimento da VPN, porém não proverá suporte e manutenção na ponta da CONTRATADA.
- f) Deverá utilizar no mínimo protocolo IPSEC 3DES-SHA1 IKE com 112bits.

## ANEXO II

### PROPOSTA COMERCIAL

LICITAÇÃO CAIXA Nº 158/2026

NOME DA PROPONENTE:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE:

E-MAIL:

**OBJETO:** Contratação solução de Gestão de Relacionamento com o Cliente e Marketing Digital da marca Salesforce, na modalidade de SaaS, em nuvem pública, *Support Signature Success Plan, Assurance Services* Salesforce, serviço de ativação, desenvolvimento e Transferência de Conhecimento por 36 (trinta e seis) meses, no Distrito Federal, de acordo com as especificações e condições constantes do Termo de Referência e seus anexos.

Descrição		Unidade de Medida (métrica)	Quantidade	Valor R\$
Marketing Cloud	Marketing Cloud Advertising Professional	Por Unidade - Plataforma	1	
	Marketing Cloud Advertising - Additional Audiences	Por Unidade	325	
	Marketing Cloud Advertising Professional - Contacts (1,000)	Por Cliente Final	152.000	
	Marketing Cloud Intelligence - Plus	Por Unidade - Plataforma	1	
	Additional Admin - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	5	
	Additional Power User - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	30	
	Additional Viewer - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	1.000	
	Additional Workspace - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	5	
	Intelligence Reports for Engagement Advanced	Por Unidade - Plataforma	1	
	Force.com - Unlimited Edition (Administrator) - Cross Product	Por Unidade - Plataforma	10	
	Marketing Cloud Engagement - Enterprise Plus Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Additional Business Unit (+1)	Por Unidade de Negócio - Plataforma	30	
	SMS/MMS Code Lease - No charge with Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Private SMS Code Lease - (AU,DK,JP,NL,TW Long) (BR,CL,CO,EC,PE Short)	Por Unidade - Plataforma	5	

	Sender Authentication Package	Por Unidade - Plataforma	7	
	Private IP / Dedicated IP	Por Unidade - Plataforma	21	
	SSL Certificate	Por Unidade - Plataforma	32	
	Dedicated Message Transfer Agents (MTA)	Por Unidade - Plataforma	6	
	Private Domain	Por Unidade - Plataforma	7	
	Dedicated Data Environment	Por Unidade - Plataforma	1	
	Additional Locations (+500)	Por Localização - Plataforma	1.000	
	Additional Users (per user)	Usuário Nomeado	250	
	Email File Attachments (1,000)	Por Crédito - Plataforma	30.000	
	Additional Contacts - Enterprise Plus Edition (1,000)	Por Cliente Final	151.500	
	Marketing Cloud Shield - Dedicated Database	Por Unidade - Plataforma	1	
	Marketing Cloud Personalization - Unique Visitors	Por quantidade de visitas Mensais	125	
	Marketing Cloud Personalization - Premium - Named Profiles	Por quantidade de perfis de acesso	145	
	Marketing Cloud Personalization - Premium (AMER)	Por Unidade - Plataforma	1	
1.2 Financial Services	Financial Services Cloud - Service - Agentforce 1 Edition	Usuário Nomeado	200	
	Services Provisioning - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Slack Provisioning - Agentforce 1 Edition	Usuário Nomeado	200	
	Data Services Provisioning - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Flex - Entitlements - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Revenue Events Starter Pack	Por Unidade - Plataforma	1	
	Lightning Platform Plus - Unlimited Edition	Usuário Nomeado	350	
	Flex Credits (100K)	Créditos de Agentes Externos	720	
	Salesforce Foundations - Entitlements - Flex Credits	Por Unidade - Plataforma	1	
	Salesforce Shield	Percentual da Plataforma	1	
	File Storage (1TB)	Pacote de 1 TB	10	
	Data Storage (10GB)	Pacote de 10 GB	30	
	Additional API Calls - 10,000 per day	Pacote de 10.000 chamadas de API por dia	100	
	Salesforce Backup & Recover (1 GB)	Pacote de 1 GB	300	
1.3 Tableau	Tableau Cloud - Tableau Plus Creator	Usuário Nomeado	350	
	Tableau Cloud - Tableau Plus Viewer	Usuário Nomeado	1.000	

	Einstein Requests - Tableau Plus Creator	Usuário Nomeado	350	
	Einstein Requests - Tableau Plus Viewer	Usuário Nomeado	1.000	
	Data Cloud Provisioning - Tableau Plus	Por Unidade - Plataforma	1	
	Data Services Provisioning - Tableau Plus	Por Unidade - Plataforma	1	
	Force.com - Unlimited Edition (Administrator) - Cross Product	Por Unidade - Plataforma	1	
1.4. Mulesoft	MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription - Titanium Edition	Licenciamento Base	1	
	MuleSoft - Additional vCore Pre-Production - Titanium Edition (No Flex)	Uso computacional das transações/integrações	48	
	MuleSoft - Additional vCore Production - Titanium Edition (No Flex)	Uso computacional das transações/integrações	16	
	MuleSoft - Premium Connector - IBM CTG - Production	Conector para ambiente	1	
	MuleSoft - Premium Connector - IBM CTG - Pre-Production	Conector para ambiente	3	
	MuleSoft - Anypoint API Manager Pre-Production - Titanium Edition	Contagem de APIs	48	
	MuleSoft - Anypoint API Manager Production - Titanium Edition	Contagem de APIs	16	
	MuleSoft - Anypoint API Governance - Titanium Edition	Contagem de APIs	16	
1.5 Data 360	Customer Data Cloud Starter - Unlimited Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Data Space - Platform	Por Unidade - Plataforma	1	
	Customer Data Cloud - Data Services Card (100K Credits)	Por Crédito - Plataforma	560.250	
	Customer Data Cloud - Data Storage (1024 GB)	Pacote de 1024GB	400	
	Customer Data Cloud for Marketing - Ad Audiences	Por Unidade - Plataforma	325	
FABRICANTE Signature Success - Marketing Cloud Customer Data Platform + MCI	Ano 1	Valor Mensal	35	
	Ano 2			
	Ano 3			
FABRICANTE Signature Success Mulesoft	Ano 1	Valor Mensal	35	
	Ano 2			
	Ano 3			
FABRICANTE Signature Success Suporte Avançado	Ano 1	Valor Mensal	35	
	Ano 2			
	Ano 3			
	Phase 0 - Ano 1 (Mês 01 a 7)	Parcela	7	

<i>FABRICANTE Professional Services</i>	Ativação Assurance Services - Ano 1 (Mês 8 a 12)		5	
	Assurance Services - Ano 2 (Mês 13 a 24)		12	
	Assurance Services - Ano 3 (Mês 25 a 36)		12	
Serviços Implementação/ Sustentação	Consultor Desenvolvedor Jornadas Relacionamento	Profissional	14	
	Consultor QA		6	
	Engenheiro Dados		16	
	Consultor Marketing Digital		14	
	Consultor Integração Solução		8	
Serviços de Marketing Digital (sob demanda)	E-mail	Unidade mês (1 unidade = 1.000 disparos/sessões)	100.000	
	SMS TWO WAY		1.000	
	WhatsApp (sessões de 24h)		5.000	
	PUSH		260.000	

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

**VALOR TOTAL GLOBAL DA PROPOSTA: XXXX (POR EXTENSO)**

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. cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de participação (item 2) e habilitação (item 8).
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. Declaramos que não houve, para a apresentação desta proposta, ocorrência de Registro de Oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional dada isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Resolução CGPAR nº 29, de 05 de abril de 2022.

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**

	Descrição	Unidade de Medida (métrica)	Qtde	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
<b>1.1. Marketing Cloud</b>	Marketing Cloud Advertising Professional	Por Unidade - Plataforma	1	1.532,45	55.168,20
	Marketing Cloud Advertising - Additional Audiences	Por Unidade	325	62,89	735.813,00
	Marketing Cloud Advertising Professional Contacts (1,000)	Por Cliente Final	152.000	0,00	0,00
	Marketing Cloud Intelligence - Plus	Por Unidade - Plataforma	1	45.350,75	1.632.627,00
	Additional Admin - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	5	988,35	177.903,00
	Additional Power User - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	30	207,56	224.164,80
	Additional Viewer - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	1.000	24,19	870.840,00
	Intelligence Usuário Nomeado	Usuário Nomeado	5	189,77	34.158,60
	Intelligence Reports for Engagement Advanced	Por Unidade - Plataforma	1	47.114,81	1.696.133,23
	Force.com - Unlimited Edition (Administrator) - Cross Product	Por Unidade - Plataforma	10	0,00	0,00
	Marketing Cloud Engagement - Enterprise Plus Edition	Por Unidade - Plataforma	1	53.765,04	1.935.541,44
	Additional Business Unit (+1)	Por Unidade - Plataforma	30	0,00	0,00
	SMS/MMS Code Lease - No charge with Edition	Por Unidade - Plataforma	1	0,00	0,00
	Private SMS Code Lease - (AU,DK,JP,NL,TWLong) (BR,CL,CO,EC,PE Short)	Por Unidade - Plataforma	5	542,48	97.645,97
	Sender Authentication Package	Por Unidade - Plataforma	7	0,00	0,00
	Private IP / Dedicated IP	Por Unidade - Plataforma	21	25,19	19.043,64
	SSL Certificate	Por Unidade - Plataforma	32	74,47	85.789,44
	Dedicated Message Transfer Agents (MTA)	Por Unidade - Plataforma	6	1.439,71	310.977,36
	Private Domain	Por Unidade - Plataforma	7	0,00	0,00
	Dedicated Data Environment	Por Unidade - Plataforma	1	63.361,70	2.281.021,20
	Additional Locations (+500)	Por Unidade - Plataforma	1.000	0,00	0,00

	Additional Users (per user)	Usuário Nomeado	250	0,00	0,00
	Email File Attachments (1,000)	Por Crédito - Plataforma	30.000	6,59	7.117.200,00
	Additional Contacts - Enterprise Plus Edition (1000)	Por Cliente Final	151.500	1,17	6.381.180,00
	Marketing Cloud Shield - Dedicated Database	Por Unidade - Plataforma	1	49.929,88	1.797.475,73
	Marketing Cloud Personalization - Unique Visitors	Por Quantidade Visitas Mensais	125	181,95	818.775,00
	Marketing Cloud Personalization - Premium - Named Profiles	Por quantidade de Perfis de Acesso	145	167,96	876.751,20
	Marketing Cloud Personalization - Premium (AMER)	Por Unidade - Plataforma	1	20.155,89	725.612,04
<b>1.2 Financial Services</b>	Financial Services Cloud - Service - Agentforce 1 Edition	Usuário Nomeado	200	743,70	5.354.640,00
	Services Provisioning - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	0,00	0,00
	Slack Provisioning - Agentforce 1 Edition	Usuário Nomeado	200	0,00	0,00
	Data Services Provisioning - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	0,00	0,00
	Flex - Entitlements - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	0,00	0,00
	Revenue Events Starter Pack	Por Unidade - Plataforma	1	0,00	0,00
	Lightning Platform Plus - Unlimited Edition	Usuário Nomeado	350	151,17	1.904.742,00
	Flex Credits (100K)	Créditos de Agentes Externos	720	315,07	8.166.685,55
	Salesforce Foundations - Entitlements - Flex Credits	Por Unidade - Plataforma	1	0,00	0,00
	Salesforce Shield	Percentual da Plataforma	1	22.620,81	814.349,20
	File Storage (1TB)	Pacote de 1TB	10	628,93	226.414,80
	Data Storage (10GB)	Cpacote de 10TB	30	1.214,19	1.311.325,20
	Additional API Calls - 10,000 per day	Pacote de 10.000 chamadas de API/dia	100	79,06	284.616,00
	Salesforce Backup & Recover (1 GB)	Pacote de 1GB	300	59,30	640.440,00
<b>1.3 Tableau</b>	Tableau Cloud - Tableau Plus Creator	Usuário Nomeado	350	455,16	5.735.028,60
	Tableau Cloud - Tableau Plus Viewer	Usuário Nomeado	1.000	97,53	3.511.242,00
	Einstein Requests - Tableau Plus Creator Usuário	Usuário Nomeado	350	0,00	0,00

	Einstein Requests - Tableau Plus Viewer	Usuário Nomeado	1.000	0,00	0,00
	Data Cloud Provisioning - Tableau Plus	Por Unidade - Plataforma	1	0,00	0,00
	Data Services Provisioning - Tableau Plus	Por Unidade - Plataforma	1	0,00	0,00
	Force.com - Unlimited Edition (Administrator) - Cross Product	Por Unidade - Plataforma	1	0,00	0,00
<b>1.4. Mulesoft</b>	MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription - Titanium Edition	Licenciamento Base	1	41.753,35	1.503.120,60
	MuleSoft - Additional vCore Pre-Production - Titanium Edition (No Flex)	Uso Computacional das transações /integrações	48	8.922,13	15.417.440,64
	MuleSoft - Additional vCore Production - Titanium Edition (No Flex)	Uso Computacional das transações /integrações	16	8.922,13	5.139.146,88
	MuleSoft - Premium Connector - IBM CTG - Production	Conector para ambiente	1	10.432,65	375.575,40
	MuleSoft - Premium Connector - IBM CTG - Pre-Production	Conector para ambiente	3	10.432,65	1.126.726,20
	MuleSoft - Anypoint API Manager Pre-Production - Titanium Edition	Contagem de APIs	48	623,63	1.077.632,64
	MuleSoft - Anypoint API Manager Production - Titanium Edition	Contagem de APIs	16	623,63	359.210,88
	MuleSoft - Anypoint API Governance - Titanium Edition	Contagem de APIs	16	220,07	126.760,32
<b>1.5 Data Cloud</b>	Customer Data Cloud Starter - Unlimited Edition	Por Unidade - Plataforma	1	34.559,36	1.244.136,96
	Data Space - Platform	Por Unidade - Plataforma	1	24.685,26	888.669,36
	Customer Data Cloud - Data Services Card (100K Credits)	Por Crédito - Plataforma	560.250	274,99	154.063.147,50
	Customer Data Cloud - Data Storage (1024 GB)	Pacote de 1024GB	400	183,27	2.639.043,82
	Customer Data Cloud for Marketing - Ad Audiences	Por Unidade - Plataforma	325	157,98	1.848.366,00
<b>Signature Success Marketing Cloud - Customer Data - Platform + MCI</b>	ANO 1	Valor Mensal	11	515.309,41	5.668.403,53
	ANO 2		12	515.309,41	6.183.712,94
	ANO 3		12	515.309,41	6.183.712,94
<b>Signature Success Mulesoft</b>	ANO 1	Valor Mensal	11	67.280,81	740.088,91
	ANO 2		12	54.726,06	656.712,72
	ANO 3		12	54.726,06	656.712,72
<b>Signature Success</b>	ANO 1	Valor Mensal	11	33.620,47	369.825,14
	ANO 2		12	33.620,47	403.445,64

Suporte Avançado - Tableau	ANO 3		12	33.620,47	403.445,64
Ativação da Solução + Assurance Services	Assurace Services - Phase 0 + 7 (Mês 1 a 7)	Valor Mensal	7	2.148.524,62	15.039.672,34
	Assurace Services - Phase 5 (Mês 8 a 12)		5	3.094.126,89	15.470.634,45
	Assurance Services - ANO 2 (Mês 13 a 24)		12	1.558.419,17	18.701.030,04
	Assurance Services - ANO 3 (Mês 25 a 36)		12	1.051.916,03	12.622.992,36
Serviços e Implementação/ Sustenção	Consultor Desenvolvedor Jornadas Relacionamento	2026 - 04	14	34.282,91	1.919.842,96
		2027 - 12		36.050,29	6.056.448,72
		2028 - 12		36.597,70	6.148.413,60
		2029 - 08		36.597,70	4.098.942,40
	Consultor QA	2026 - 04	6	20.024,43	480.586,32
		2027 - 12		20.862,60	1.502.107,20
		2028 - 12		21.161,53	1.523.630,16
		2029 - 08		21.161,53	1.015.753,44
	Engenheiro Dados	2026 - 04	16	29.095,04	1.862.082,55
		2027 - 12		30.524,34	5.860.673,28
		2028 - 12		30.981,33	5.948.415,36
		2029 - 08		30.981,33	3.965.610,24
	Consultor Marketing Digital	2026 - 04	14	29.630,03	1.659.281,68
		2027 - 12		31.094,18	5.223.822,24
		2028 - 12		31.560,51	5.302.165,68
		2029 - 08		31.560,51	3.534.777,12
	Consultor Integração Solução	2026 - 04	8	35.872,42	1.147.917,44
		2027 - 12		37.743,39	3.623.365,44
		2028 - 12		38.318,50	3.678.576,00
		2029 - 08		38.318,50	2.452.384,01
Serviços de Marketing Digital	E-MAIL	Pacotes de Mensageria TOTAL	3.600.000	0,48	1.728.000,00
	SMS TWO WAY		500.760	6,12	3.064.651,20
	WhatsApp (Utilities only)		1.512.000	7,51	11.355.120,00
	PUSH		9.360.000	0,48	4.492.800,00
TOTAL					412.378.037,82

### PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

**A Planilha de Composição de Preços dos perfis está disponível no portal de Licitações. Segue quadro resumos dos valores máximos estimados para cada perfil de atuação:**

Áreas de Atuação / Perfis	Ano	Qtde (A)	Qtde Meses (B)	Valor Unitário Perfil (C)	Valor Mensal Perfil	Valor Global Perfil 36 meses (B*D)
					(D=A*C)	
Consultor Desenvolvedor Jornadas Relacionamento	2026	14	4	R\$ 34.282,91	R\$ 479.960,74	R\$ 1.919.842,96
	2027		12	R\$ 36.050,29	R\$ 504.704,06	R\$ 6.056.448,72
	2028		12	R\$ 36.597,70	R\$ 512.367,80	R\$ 6.148.413,60
	2029		8	R\$ 36.597,70	R\$ 512.367,80	R\$ 4.098.942,40
Consultor QA	2026	6	4	R\$ 20.024,43	R\$ 120.146,58	R\$ 480.586,32
	2027		12	R\$ 20.862,60	R\$ 125.175,60	R\$ 1.502.107,20
	2028		12	R\$ 21.161,53	R\$ 126.969,18	R\$ 1.523.630,16
	2029		8	R\$ 21.161,53	R\$ 126.969,18	R\$ 1.015.753,44
Engenheiro Dados	2026	16	4	R\$ 29.095,04	R\$ 465.520,64	R\$ 1.862.082,56
	2027		12	R\$ 30.524,34	R\$ 488.389,44	R\$ 5.860.673,28
	2028		12	R\$ 30.981,33	R\$ 495.701,28	R\$ 5.948.415,36
	2029		8	R\$ 30.981,33	R\$ 495.701,28	R\$ 3.965.610,24
Consultor Marketing Digital	2026	14	4	R\$ 29.630,03	R\$ 414.820,42	R\$ 1.659.281,68
	2027		12	R\$ 31.094,18	R\$ 435.318,52	R\$ 5.223.822,24
	2028		12	R\$ 31.560,51	R\$ 441.847,14	R\$ 5.302.165,68
	2029		8	R\$ 31.560,51	R\$ 441.847,14	R\$ 3.534.777,12
Consultor Integração Solução	2026	8	4	R\$ 35.872,42	R\$ 286.979,36	R\$ 1.147.917,44
	2027		12	R\$ 37.743,39	R\$ 301.947,12	R\$ 3.623.365,44
	2028		12	R\$ 38.318,50	R\$ 306.548,00	R\$ 3.678.576,00
	2029		8	R\$ 38.318,50	R\$ 306.548,00	R\$ 2.452.384,00
TOTAL						R\$ 67.004.795,84

#### **Orientações:**

- 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 FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E MARKETING DIGITAL DA MARCA SALESFORCE, NA MODALIDADE DE SAAS, EM NUVEM PÚBLICA, SUPPORT SIGNATURE SUCCESS PLAN, ASSURANCE SERVICES, SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO / SUSTENTAÇÃO E SERVIÇOS DE MARKETING DIGITAL (SOB DEMANDA), POR 36 (TRINTA E SEIS) MESES, no Distrito Federal, 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 5688.01.0467.0/2026, Licitação CAIXA nº, 158/2026, 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 de FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E MARKETING DIGITAL DA MARCA SALESFORCE, NA MODALIDADE DE SAAS, EM NUVEM PÚBLICA, SUPPORT SIGNATURE SUCCESS PLAN, ASSURANCE SERVICES, SERVIÇOS DE IMPLEMENTAÇÃO / SUSTENTAÇÃO E SERVIÇOS DE MARKETING DIGITAL (SOB DEMANDA), POR 36 (TRINTA E SEIS) MESES, no Distrito Federal.

**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=MjAyNS83LzVzMzRjZjFhZGZwNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcn5lY2Vkb3IgcQ0FJWEEucGRm>.
- 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 GOVERNANCA DE TI, QUADRA SEP 512 CJT C LOTE 9/10 - 4 AND, ASA NORTE BRASILIA, CEP 70.760-500, CEGTI14@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 cooperativo 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 conterà, no mínimo, o auxílio-transporte e o auxílio-alimentação, quando estes forem concedidos, e o reembolso-creche, 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.

## **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.

### **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 REPONSABILIDADE 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;
- 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 Nº 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.

Descrição		Unidade de Medida (métrica)	Quantidade	Valor R\$
Marketing Cloud	Marketing Cloud Advertising Professional	Por Unidade - Plataforma	1	
	Marketing Cloud Advertising - Additional Audiences	Por Unidade	325	
	Marketing Cloud Advertising Professional - Contacts (1,000)	Por Cliente Final	152.000	
	Marketing Cloud Intelligence - Plus	Por Unidade - Plataforma	1	
	Additional Admin - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	5	
	Additional Power User - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	30	
	Additional Viewer - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	1.000	
	Additional Workspace - Marketing Cloud Intelligence	Usuário Nomeado	5	
	Intelligence Reports for Engagement Advanced	Por Unidade - Plataforma	1	
	Force.com - Unlimited Edition (Administrator) - Cross Product	Por Unidade - Plataforma	10	
	Marketing Cloud Engagement - Enterprise Plus Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Additional Business Unit (+1)	Por Unidade de Negócio - Plataforma	30	
	SMS/MMS Code Lease - No charge with Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Private SMS Code Lease - (AU,DK,JP,NL,TW Long) (BR,CL,CO,EC,PE Short)	Por Unidade - Plataforma	5	
	Sender Authentication Package	Por Unidade - Plataforma	7	
	Private IP / Dedicated IP	Por Unidade - Plataforma	21	
	SSL Certificate	Por Unidade - Plataforma	32	
	Dedicated Message Transfer Agents (MTA)	Por Unidade - Plataforma	6	
	Private Domain	Por Unidade - Plataforma	7	

	Dedicated Data Environment	Por Unidade - Plataforma	1	
	Additional Locations (+500)	Por Localização - Plataforma	1.000	
	Additional Users (per user)	Usuário Nomeado	250	
	Email File Attachments (1,000)	Por Crédito - Plataforma	30.000	
	Additional Contacts - Enterprise Plus Edition (1,000)	Por Cliente Final	151.500	
	Marketing Cloud Shield - Dedicated Database	Por Unidade - Plataforma	1	
	Marketing Cloud Personalization - Unique Visitors	Por quantidade de visitas Mensais	125	
	Marketing Cloud Personalization - Premium - Named Profiles	Por quantidade de perfis de acesso	145	
	Marketing Cloud Personalization - Premium (AMER)	Por Unidade - Plataforma	1	
1.2 Financial Services	Financial Services Cloud - Service - Agentforce 1 Edition	Usuário Nomeado	200	
	Services Provisioning - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Slack Provisioning - Agentforce 1 Edition	Usuário Nomeado	200	
	Data Services Provisioning - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Flex - Entitlements - Agentforce 1 Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Revenue Events Starter Pack	Por Unidade - Plataforma	1	
	Lightning Platform Plus - Unlimited Edition	Usuário Nomeado	350	
	Flex Credits (100K)	Créditos de Agentes Externos	720	
	Salesforce Foundations - Entitlements - Flex Credits	Por Unidade - Plataforma	1	
	Salesforce Shield	Percentual da Plataforma	1	
	File Storage (1TB)	Pacote de 1 TB	10	
	Data Storage (10GB)	Pacote de 10 GB	30	
	Additional API Calls - 10,000 per day	Pacote de 10.000 chamadas de API por dia	100	
	Salesforce Backup & Recover (1 GB)	Pacote de 1 GB	300	
1.3 Tableau	Tableau Cloud - Tableau Plus Creator	Usuário Nomeado	350	
	Tableau Cloud - Tableau Plus Viewer	Usuário Nomeado	1.000	
	Einstein Requests - Tableau Plus Creator	Usuário Nomeado	350	
	Einstein Requests - Tableau Plus Viewer	Usuário Nomeado	1.000	
	Data Cloud Provisioning - Tableau Plus	Por Unidade - Plataforma	1	
	Data Services Provisioning - Tableau Plus	Por Unidade - Plataforma	1	
	Force.com - Unlimited Edition (Administrator) - Cross Product	Por Unidade - Plataforma	1	



1.4. Mulesoft	MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription - Titanium Edition	Licenciamento Base	1	
	MuleSoft - Additional vCore Pre-Production - Titanium Edition (No Flex)	Uso computacional das transações/integrações	48	
	MuleSoft - Additional vCore Production - Titanium Edition (No Flex)	Uso computacional das transações/integrações	16	
	MuleSoft - Premium Connector - IBM CTG - Production	Conector para ambiente	1	
	MuleSoft - Premium Connector - IBM CTG - Pre-Production	Conector para ambiente	3	
	MuleSoft - Anypoint API Manager Pre-Production - Titanium Edition	Contagem de APIs	48	
	MuleSoft - Anypoint API Manager Production - Titanium Edition	Contagem de APIs	16	
	MuleSoft - Anypoint API Governance - Titanium Edition	Contagem de APIs	16	
1.5 Data 360	Customer Data Cloud Starter - Unlimited Edition	Por Unidade - Plataforma	1	
	Data Space - Platform	Por Unidade - Plataforma	1	
	Customer Data Cloud - Data Services Card (100K Credits)	Por Crédito - Plataforma	560.250	
	Customer Data Cloud - Data Storage (1024 GB)	Pacote de 1024GB	400	
	Customer Data Cloud for Marketing - Ad Audiences	Por Unidade - Plataforma	325	
FABRICANTE Signature Success - Marketing Cloud Customer Data Platform + MCI	Ano 1	Valor Mensal	35	
	Ano 2			
	Ano 3			
FABRICANTE Signature Success Mulesoft	Ano 1	Valor Mensal	35	
	Ano 2			
	Ano 3			
FABRICANTE Signature Success Suporte Avançado	Ano 1	Valor Mensal	35	
	Ano 2			
	Ano 3			
FABRICANTE Professional Services	Phase 0 - Ano 1 (Mês 01 a 7)	Parcela	7	
	Ativação Assurance Services - Ano 1 (Mês 8 a 12)		5	
	Assurance Services - Ano 2 (Mês 13 a 24)		12	
	Assurance Services - Ano 3 (Mês 25 a 36)		12	
Serviços Implementação/	Consultor Desenvolvedor Jornadas Relacionamento	Profissional	14	
	Consultor QA		6	

Sustentação	Engenheiro Dados		16	
	Consultor Marketing Digital		14	
	Consultor Integração Solução		8	
Serviços de Marketing Digital (sob demanda)	E-mail	Unidade mês (1 unidade = 1.000 disparos/sessões)	100.000	
	SMS TWO WAY		1.000	
	WhatsApp (sessões de 24h)		5.000	
	PUSH		260.000	

**Parágrafo Primeiro** – É admitida a revisão de preços deste contrato, para mais ou para menos, limitada à variação obtida pelo **ICTI – Índice de Custo da Tecnologia da Informação**, calculado pelo **IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada**, ou por outro índice que o venha substituir, sujeito à negociação, observados os preços vigentes no mercado para a prestação do serviço, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano.

**Parágrafo Segundo** – Na primeira revisão, o prazo de 12 (doze) meses será a contar da data limite para entrega das propostas na licitação. As revisões subsequentes observarão o mesmo intervalo mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir do último reajuste aplicado.

- I 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.
- II Ocorrerá a preclusão do direito à revisão se o pedido for apresentado depois de extinto o contrato.
- III Em nenhuma hipótese será permitida a majoração superior ao índice ou à cesta de índices do *caput*, sendo, portanto, o limitador da revisão;
- IV O índice a ser aplicado será a variação apurada dos últimos 12 (doze) meses anteriores à data do direito.
- V O reajuste deverá ser solicitado dentro do prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data de aquisição do direito, caso contrário os efeitos do reajuste serão a partir da data do pedido, tornando-se a **CONTRATADA** única e exclusiva responsável pelos prejuízos decorrentes da não solicitação no período determinado.

**Parágrafo Terceiro** – 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 Quarto** - 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

Os valores informados na planilha de composição de custos, a título de provisão para pagamento de encargos trabalhistas, conforme as disposições constantes nesta cláusula e nos percentuais dispostos na tabela abaixo serão glosados do faturamento mensal e depositados em conta caução, de titularidade da CONTRATADA, aberta em agência da CAIXA, exclusivamente para essa finalidade, devendo o

correspondente comprovante de abertura ser apresentado pela CONTRATADA no ato de assinatura do contrato:

<b>Encargo</b>	<b>Percentual</b>
(a) 13º (décimo terceiro) salário	8,33% (oito vírgula trinta e três por cento)
(b) Férias e 1/3 Constitucional	12,10% (doze vírgula dez por cento)
<b>Subtotal (a + b)</b>	<b>20,43%</b>
(c) Incidência dos “encargos Previdenciários, FGTS e Outras Contribuições” sobre férias, 1/3 constitucional e 13º Salário	A definir - conforme planilha de composição de custos.
(d) Multa do FGTS sobre o aviso prévio indenizado e o aviso prévio trabalhado	4,00 % (quatro por cento) *
<b>Total a contingenciar (20,43%) + (c) + (d)</b>	<b>Resultado a contingenciar</b>

\*O percentual de 4% foi adotado devido a promulgação da Lei 13.932/2019, a qual extinguiu a contribuição social devida pelos empregadores em caso de despedida sem justa causa.

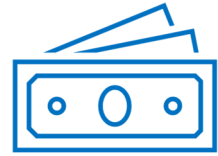
**Parágrafo Primeiro** – A conta caução, cujos saldos serão remunerados de acordo com as regras próprias desse tipo de operação, somente será movimentada mediante autorização expressa da CAIXA.

**Parágrafo Segundo** – Os pagamentos dos encargos referidos no caput desta cláusula devem ser efetuados pela CONTRATADA nas datas e condições legalmente exigíveis.

- I Efetuados os pagamentos, a CONTRATADA poderá solicitar à CAIXA a liberação dos valores referentes aos pagamentos dos correspondentes encargos, encaminhando, obrigatoriamente, os documentos comprobatórios das despesas (planilha de cálculo, comprovante de pagamento e outros julgados necessários), para conferência pela CAIXA.
- II Após a confirmação da ocorrência e conferência dos cálculos, a CAIXA autorizará a transferência do valor devido da conta caução para a conta corrente da CONTRATADA, mantida em agência da CAIXA, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação da CONTRATADA, nos termos do inciso I deste parágrafo.
  - a) em caso de necessidade de complementação ou esclarecimentos acerca dos documentos comprobatórios das aludidas despesas, a contagem do prazo para liberação será prorrogada na mesma proporção daquele utilizado pela CONTRATADA para o atendimento da solicitação da CAIXA.
- III O saldo remanescente na conta caução, se houver, será liberado à CONTRATADA após comprovação do pagamento de todas as verbas trabalhistas relativas a este contrato.
- IV Única e exclusivamente para os casos de aproveitamento de prestadores deste contrato em novo e diverso contrato entre a CAIXA e a CONTRATADA, na inviabilidade de se comprovar a quitação de algumas das verbas trabalhistas decorrentes de rescisão dos contratos de trabalho daqueles prestadores reaproveitados, poderá ser admitida a assinatura de Termo de Ajuste de Conduta – TAC – anexo deste contrato, em substituição aos documentos ausentes.

## 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 12º (décimo segundo) 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 8 (oito) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega do documento fiscal, cabendo à CONTRATADA emitir a correspondente documento fiscal em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

- I Quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil o documento fiscal deverá ser apresentado no 1º dia útil subsequente.

**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 efetivará 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

**Parágrafo Décimo Quinto** – O detalhamento da forma de pagamento está no item 6 do Anexo I – C –

Execução dos Serviços.

## **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, 180 (cento e oitenta) 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. Quando não houver apresentação da garantia pelo Fornecedor no prazo estabelecido, a Caixa poderá reter o valor correspondente, quando do pagamento da fatura.

**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% (um por cento) sobre o valor global do contrato;
- III Pela violação do Código de Conduta do Fornecedor: multa de 1% (um por cento) sobre o valor global do contrato;
- 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 6º mês de vigência do contrato: multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor global do contrato;
- 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 6º mês de vigência do contrato: multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor global do contrato;
- VII Será cobrada MULTA pelo descumprimento injustificado das obrigações detalhadas na Cláusula Segunda - Das Obrigações da Contratada, nas situações e formas abaixo:

Item	Descumprimento	Sanção
I	Não observar as obrigações de natureza operacional, previstas no contrato	Multa de 0,5 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência.
II	Não observar as obrigações de natureza técnica, previstas no contrato	Multa de 0,4 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência
III	Não observar as obrigações de natureza administrativa, previstas no contrato	Multa de 0,3 % (por cento) sobre o valor da fatura mensal no mês da ocorrência

- VIII Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos/acordados para o Serviço FABRICANTE Professional Services, a CONTRATADA estará sujeita a multa de 0,2% (por cento) do valor total do Serviço Professional Services, para cada dia até o 30º (trigésimo) dia de atraso. A partir da 31ª (trigésimo primeiro) dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento), sobre o valor total do módulo em atraso do Serviço Ativação da Solução, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- IX Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos/acordados para o Serviços Implementação / Sustentação, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor total do serviço, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor total do Serviços Implementação / Sustentação, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- X Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para o Serviço de Transferência de Conhecimento, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor total do Serviço de Transferência de Conhecimento, para cada dia de atraso até o 30º

(trigésimo) dia de atraso. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor total do Serviço de Transferência de Conhecimento, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.

- XI Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para o serviço de Subscrição para os usuários ativos na solução, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- XII Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos para a Transição Contratual, conforme definido neste anexo, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, para cada dia de atraso até o 30º (trigésimo) dia de atraso. A partir do 31º dia, persistindo o atraso, a multa será de 0,5% (por cento) sobre o valor mensal apurado no mês de ocorrência, por cada dia subsequente, ou seja, por quantos dias persistirem a não entrega da demanda.
- XIII Pelo descumprimento de quaisquer dos requisitos de segurança e privacidade, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,2% (por cento) sobre o valor Global do contrato.
- XIV A MULTA por inexecução contratual poderá ser cobrada nas seguintes situações: Interrupção da execução do contrato, sem prévia autorização da CAIXA, sendo a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do faturamento do mês da ocorrência.; O total inadimplemento de nível de serviço contratado por culpa exclusiva da CONTRATADA em prazo superior a 30 dias de atraso implicará na aplicação de multa compensatória equivalente a 10% do valor do serviço em questão, sem detrimento da cobrança de ressarcimento suplementar caso o prejuízo causado seja superior ao valor da multa.
- XV As multas estarão limitadas a 10% (dez por cento) do valor total do contrato. As multas serão descontadas da garantia do valor do documento fiscal e, se não for suficiente, será cobrada diretamente da CONTRATADA judicialmente.

**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 contrato;
- VII Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;
- VIII Não manter 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;
- IV De forma antecipada pela CAIXA, mediante comunicação escrita à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.



**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 5704-03 **(nome da rubrica orçamentária)**; SAP 8000061726.

## **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 comercial 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.
- XIV A CONTRATADA atesta, no contexto da Lei nº 13.726/2018, que todos os documentos apresentados à CAIXA para a contratação, em todas as etapas do processo, são fidedignos aos correspondentes documentos originais, e tem ciência de que está sujeita às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis na hipótese de infringir esta condicionante.

## **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 contrato.

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 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 ([PRSAC](#)) 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=MjAyNS83LzMvMzRjZjFINzcxNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcjcm5lY2Vkb3lgQ0FJWEEucGRm> ou escaneie o QR CODE abaixo pelo celular.



1. Tomou conhecimento de todos os seus termos e se compromete a cumpri-los integralmente;
2. Compartilhar 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 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 DO CONTRATO****MODELO DO TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO– Exclusivo  
para empregado/colaborador da Contratada  
(MO19607 - identificação do documento interno CAIXA)****[DEVE SER INCLUÍDO QUANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO IMPLICAR MANUSEIO DE  
INFORMAÇÕES DA 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 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, www.licitacoes.caixa.gov.br](https://portal.sustentabilidade.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 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 158/2026 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 158/2026.

- 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 158/2026

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. Tem ciência das condições impostas pela Lei nº 13.726/2018, está ciente que na hipótese de declaração falsa fica sujeita às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis, e atesta que os documentos constantes no Portal Licitações CAIXA, apresentados a título de documentação para habilitação no certame (incluindo eventuais diligências) são cópias fiéis dos correspondentes documentos originais;
5. Seu representante devidamente constituído responde por uma única pessoa jurídica, 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.

**ANEXO VIII****DECLARAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO E AUTORIZAÇÃO**

(papel timbrado do declarante)

Declaramos à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, para fins de participação na LICITAÇÃO Nº..... que a empresa ....., com sede na ....., inscrita no CNPJ sob o nº ..... e Inscrição Estadual sob o nº ..... é certificada pelo fabricante da solução ofertada à comercialização de todos os softwares e componentes, bem como que tem acesso ao suporte do fabricante com acesso aos analistas e com possibilidade de escalção de chamados técnicos para solução de incidente e problemas. (\*)Bem como constam no quadro de profissionais envolvidos na prestação dos serviços, pessoas certificadas pelo fabricante da solução ofertada(\*), estando, assim, autorizada e apta a comercializar, implantar e prestar suporte técnico e manutenção, incluindo suporte do fabricante, aos produtos a seguir descritos:

DESCRIPTIVO RESUMIDO DA SOLUÇÃO	VERSÃO

Local

Data

Assinatura do Emitente Autorizado

Nome do Emitente Autorizado (com poderes para obrigar a Declarante nos termos do seu ato constitutivo)

Cargo do emitente

\_\_\_\_\_, ..... de ..... de 2026.

.....  
Carimbo e Assinatura do Representante Legal**INSTRUÇÕES:** Este documento deverá ser encaminhado conforme subitem 8.6.6 do Edital.

(\*) Exceto se a licitante for o próprio fabricante.