

#PÚBLICO

**ANEXO I****TERMO DE REFERÊNCIA****1 ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

1.1 Contratação de licenciamento de software de gerenciamento de rede para plataforma mainframe com direito de uso perpétuo (permanente), bem como atualização tecnológica e suporte técnico, de acordo com os quantitativos apresentados abaixo.

1.1.1 Volumetria estimada (total MSU/Hora) para 24 meses, considerando modelo de licenciamento IBM TFP (“Tailored-Fit Price”, que se baseia no consumo histórico -> MSUs Totais/campo B5/N7 do relatório SCRT) para todo o Ambiente de Produção atual:

Software - Gerenciamento de Rede Mainframe	Licenças Novas	Baseline Total
--	----------------	----------------

Aquisição de Licenças	Imediato	Assinatura Contrato	222.792.738	222.792.738
	Estimativa Fim Ano 1	Final 12 meses	19.129.178	241.921.916
	Estimativa Fim Ano 2	Final 24 meses	18.912.999	260.834.915

Suporte Técnico e Atualização Tecnológica	Imediato	Assinatura Contrato	222.792.738
	Estimativa Fim Ano 1	Final 12 meses	241.921.916

*Tabela de volumetria (baseline) estimada*

1.1.1.1 O software de gerenciamento de rede deverá ser usado somente em ambiente de produção, não sendo utilizado em ambiente não-produção (DevTest).

1.1.1.2 A estimativa (baseline estimada) informada no item 1.1.1 não implica obrigatoriedade de aquisição, ou seja, caso a aplicação das Regras de Aferição de Consumo (item 2.1 e sub-itens, e Anexo I-E) resulte em valor menor que a baseline já contratada, não haverá aquisição para aumento de base no referido período.

1.2 Os produtos de software citados devem ser entregues de forma eletrônica (ESD – Eletronic Software Delivery).

**1.3 Descrição das Funcionalidades**

1.3.1 A ferramenta de monitoração de rede terá utilização diária pelas equipes de suporte, monitoração e produção das Centralizadoras de TI da CAIXA, unidades que possuem o objetivo de monitorar o desempenho de aplicativos de missão crítica, evitar e resolver incidentes, auxiliar no mapeamento e manutenção das estruturas de rede vinculadas aos serviços mantidos nos mainframes, devendo apresentar as características técnicas abaixo.

## #PÚBLICO

1	<b>Monitoração e gerenciamento da rede SNA do mainframe, sistema z/OS, devendo possuir as seguintes funções:</b>
1.1	Monitorar e reagir às falhas da rede;
1.2	Controlar os recursos da rede;
1.3	Identificar informações da sessão a partir de uma única console;
1.4	Possibilitar o manuseio de comandos, mensagens e informações de alarme de vários sistemas, simultaneamente, processando informações de aplicações e dispositivos da rede;
1.5	Exibir informações de Enterprise Extenders (EEs);
1.6	Coletar e exibir dados de sessões VTAM;
1.7	Coletar e exibir recursos VTAM, de forma a permitir que ações possam ser executadas em cada recurso.
1.8	<b>Funções desejadas</b>
1.8.1	Possibilitar automação da Rede, inclusive recuperação automática e consolidação em grupos de recursos SNA;
1.8.2	Coletar e exibir mensagens do VTAM, coletadas por meio do VTAM Primary Program Operator
2	<b>Monitoração e o gerenciamento da rede TCP/IP do mainframe, sistema z/OS, devendo possuir as seguintes funções:</b>
2.1	Coletar e exibir informações de configuração e conexões do servidor TN3270
2.2	Exibir estatísticas e informações de configuração do servidor de FTP;
2.3	Coletar e exibir dados de criptografia para cada conexão e dados de cada participante da sessão cliente-servidor, explorando o uso do zERT - z/OS Encryption Readiness Technology;
2.4	Exibir informações sobre a disponibilidade e atividade das conexões de aplicativos e da pilha TCPIP;
2.5	Monitorar a disponibilidade de recursos críticos, como aplicativos, dispositivos, links e outros recursos;
2.6	Gerenciar vários sistemas (imagens de z/OS) de forma integrada dentro da própria ferramenta;
2.7	Monitorar e exibir informações de endereçamentos dinâmicos (DVIPA) e de VIPADistributed;
2.8	Gerenciar performance gráfica (GPM);
2.9	Coletar e exibir informações das Interfaces, como dispositivos de rede, links de rede e placas Open Systems Adapters (OSA);
2.10	Coletar e exibir informações de configuração da OSA, estatísticas de utilização, detalhes do dispositivo de rede, detalhes do link de rede e estatísticas;
2.11	Realizar captura de pacotes TCP/IP de forma iterativa – TRACE, por tipo de protocolo (tcp/udp/icmp), endereço IP, porta (origem/destino);
2.12	Coletar e armazenar dados históricos, sobre desempenho anterior, para efeitos de comparações com o desempenho atual;
2.13	Exibir informações sobre a quantidades de dados enviados e recebidos, de uma conexão, e informações sobre o tempo de resposta do host e da rede, o Round Trip Time (RTT)
2.14	<b>Funções desejadas</b>
2.14.1	Realizar captura de pacotes TCP/IP de forma iterativa – TRACE, com no mínimo até 100.000 pacotes. Permitir a geração dados que possam ser analisados por ferramentas como IPCS (IBM) e ferramentas open source como Wireshark, no formato pcap;
2.14.2	Promover a interface web de usuário;
2.14.3	Coletar e exibir informações detalhadas para aplicativos que usam hipersockets, como links, rotas, sessões e dados do canal;
2.14.4	Explorar processadores zIIP;

## #PÚBLICO

2.1 Fornecimento de Licenças Permanentes de Uso:

2.1.1 O licenciamento permanente de software consiste no fornecimento para a CAIXA de permissão de uso perene e perpétua do produto (software) nos quantitativos especificados, de forma a assegurar sua plena utilização durante e após a vigência contratual, sem prazo determinado.

2.1.2 Por perene e perpétuo entende-se que a licença do software será de propriedade da CAIXA, a qual poderá fazer uso independentemente da vigência de contrato que contemple suporte técnico e/ou atualização tecnológica

2.2 Dessa forma, a CAIXA terá o direito de ativar os produtos contratados em quaisquer máquinas IBM, mantendo como referência até a quantidade contratada (baseline).

2.2.1 A apuração do consumo de MSU para todos os produtos é realizada mensalmente, conforme regras do modelo “TFP – Tailored Fit Price”, descrito no Anexo I-E deste TR, e a apuração de software se dá utilizando-se para tal o relatório IBM SCRT – Sub-Capacity Reporting Tool<sup>1</sup>.

2.3 Atualização Tecnológica

2.3.1 A Atualização Tecnológica consiste no fornecimento para a CAIXA de todas as versões e releases dos produtos (software), de forma a mantê-los permanentemente atualizados, bem como no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos produtos licenciados, durante a vigência contratual.

2.3.2 A CONTRATADA deverá manter a CAIXA informada das versões/atualizações disponibilizadas, correções (patches) e vulnerabilidades dos softwares, por meio de comunicação formal, em até 30 (trinta) dias após o lançamento das versões ou identificação das vulnerabilidades pelo fabricante.

2.3.3 A CONTRATADA deverá manter a CAIXA informada sobre as datas previstas de fim do suporte e descontinuidade de versões do software citado neste Termo de Referência com, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias de antecedência do fim do suporte ou descontinuidade de versões, sob pena de enquadramento nas sanções previstas para descumprimento de obrigação contratual.

2.3.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CAIXA, pela Internet, as novas versões do produto (software) em até 30 (trinta) dias, após terem sido lançadas pelo fabricante.

2.3.5 A documentação poderá ser fornecida eletronicamente por intermédio da Internet.

2.3.6 O não atendimento dos itens referentes aos Serviços de Atualização Tecnológica configura descumprimento de obrigação contratual.

2.4 Suporte Técnico

---

<sup>1</sup> IBM Sub-Capacity Reporting Tool (SCRT): é uma ferramenta IBM gratuita que relata a capacidade de licença necessária para produtos qualificados para subcapacidade que são executados em sistemas operacionais z/OS, z/TPF ou z/VSE. O SCRT analisa um mês de dados de utilização para IBM Z CPCs e produz um relatório de subcapacidade. O relatório de subcapacidade indica a capacidade de licença necessária (em MSUs) de cada produto qualificado para subcapacidade em execução nos sistemas z/OS, z/TPF ou z/VSE (FONTE: <https://www.ibm.com/docs/en/zos/3.1.0?topic=tool-about-sub-capacity-reporting> ).

## #PÚBLICO

- 2.4.1 O serviço de Suporte Técnico consiste no atendimento remoto realizado para tratar de eventuais problemas no funcionamento do software em decorrência de falhas de engenharia ou para dirimir dúvidas sobre o uso do produto com fornecimento de informações e/ou orientações técnicas, necessário para a obtenção de soluções para problemas detectados na utilização do produto licenciado.
- 2.4.2 Envolve consultoria ou atendimento técnico para intervir no ambiente computacional para resolver situações decorrentes de mau uso do software, inclusive nas suas configurações e parametrizações e/ou execução de procedimentos orientados pelo fabricante e/ou fornecedor para otimização de sua utilização, além de manutenção corretiva (reparação) de falhas ou inconsistências detectadas no produto licenciado em versões suportadas.
- 2.4.3 Para atender às necessidades da CAIXA e solucionar os incidentes e problemas que envolvem ajustes, configurações e atualizações excepcionais dos softwares envolvidos, os fornecedores e fabricantes mantêm uma estrutura de atendimento imediato (que pode ser presencial ou remoto, de acordo com o nível de atendimento crítico) e que conta com os laboratórios de desenvolvimento do próprio fabricante.
- 2.4.4 O Suporte Técnico será prestado mediante requisição (chamado) da CAIXA, o qual a CONTRATADA deverá atender nas condições e prazos estabelecidos neste documento.
- 2.5 Aferições de consumo de software
- 2.5.1 As aferições de consumo de software devem ser realizadas para o mês completo (mês-calendário SCRT do dia 02 ao dia 01 de cada mês), conforme consumo demonstrado nos relatórios IBM SCRT, enviados mensalmente à contratada.
- 2.5.1.1 Caso a vigência do contrato não seja a partir do 2º dia do mês, a apuração de consumo de software e seus valores correspondentes, tanto para o primeiro, quanto para o último mês do contrato, devem ser considerados *pró-rata*, visto que o relatório SCRT da IBM é gerado considerando o consumo de software do dia 2 ao dia 1 de cada mês.
- 2.6 Migração entre máquinas (IBM Mainframe)
- 2.6.1 Durante uma migração entre máquinas (equipamentos IBM mainframe), a CAIXA irá enviar à CONTRATADA os relatórios mensais (IBM SCRT for ISV) de ambas as máquinas até a conclusão da migração em questão (conforme mês-calendário segundo os relatórios IBM SCRT, que é do dia 02 do mês até o dia 01 do mês seguinte).
- 2.6.2 Entende-se ainda por “migração de máquinas” a migração de/entre partições lógicas (LPARs) de/entre máquinas - inclusive de mesma geração, visando a arquitetura-alvo do ambiente tecnológico da CAIXA.
- 2.7 Ambiente de Recuperação de Desastre (Disaster Recovery)
- 2.7.1 As licenças de software necessárias a serem utilizadas no ambiente DR (Recuperação de Desastre) não poderão ser cobradas, uma vez que este ambiente só será ativado em caso de necessidade de acionamento do DR, que por sua vez ocorrerá em decorrência da inativação do site principal, sendo a carga de trabalho transferida para o DR.

**#PÚBLICO**

- 2.7.2 Em caso de testes de continuidade do negócio/simulações de desastre a serem realizados pela CAIXA, e quando houver necessidade de ativação do ambiente DR para tais fins, as licenças de software não serão cobradas em duplicidade.
- 2.7.3 Para tal, a CAIXA deve comunicar à CONTRATADA, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a realização do(s) teste(s) em questão.
- 2.7.4 Não há cobrança para recuperação de desastres, desde que as máquinas usadas para recuperação de desastres estejam fisicamente desligadas ou sem carga, exceto para realizar testes, que são limitados a 03 (três) vezes por ano, com cada teste não excedendo **dez (10) dias** de duração.
- 2.7.5 Equipamentos mainframe atualmente destinados exclusivamente a CBU (ambiente de Recuperação de Desastres):
- Número de série: 82-7C128 (IBM System z16)
  - Número de série: 82-51E28 (IBM System z15)
  - Número de série: 82-5F898 (IBM System z15)
  - Número de série: 82- 3AAB8 (IBM System z15)
  - Número de série: 82- 3B2D8 (IBM System z15)
- 2.7.6 Equipamentos mainframe atualmente destinados a DevTest/CBU (ambiente de DevTest/ Recuperação de Desastres):
- Número de série: 82-C5DB8 (IBM System z17)
- 2.7.7 Em havendo alteração nos equipamentos, inclusive os destinados a CBU (Recuperação de Desastres), a CAIXA informará à CONTRATADA.

**3 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 3.1 As multas serão descontadas da fatura, do valor da garantia contratual, cobradas diretamente da CONTRATADA ou judicialmente. O somatório das multas ficará limitado a 10% (dez por cento) do valor global deste contrato.
- 3.1.1 A garantia contratual poderá ser utilizada para o pagamento de multas ou glosas, sendo que nestes casos a CONTRATADA deverá recompor a garantia em 10 (dez) dias úteis.
- 3.1.2 Esclarece-se que as multas a serem aplicadas não são onerosas para a contratação e as sanções previstas são as mínimas necessárias para assegurar o cumprimento efetivo do objeto a ser contratado, reduzindo o risco de inexecução ou má execução contratual.
- 3.2 Se a multa for de valor superior ao valor da garantia apresentada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CAIXA ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.
- 3.3 A penalidade de declaração de suspensão temporária de licitar e contratar com a CAIXA pelo prazo de até 02 (dois) anos poderá ser aplicada em casos de reincidências

## #PÚBLICO

em descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual ou, ainda, em caso de rescisão contratual, mesmo que desses fatos não resulte prejuízo à CAIXA.

3.4 A falta de quaisquer dos materiais cujo fornecimento e manutenção incumbe à CONTRATADA, não poderá ser alegada como motivo de força maior para o atraso, má execução ou inexecução do fornecimento objeto deste contrato e não a eximirá das penalidades a que está sujeita pelo não cumprimento dos prazos e demais condições estabelecidas.

3.5 As penalidades previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, desde que as penalidades de multas não ultrapassem 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

3.6 **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.**

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

- I Pelo descumprimento da legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático: multa de 0,1% do faturamento mensal, limitado a 5% do faturamento mensal.
- II Pela violação do Código de Conduta do Fornecedor: multa de 0,1% do faturamento mensal, limitado a 5% do faturamento mensal.
- III 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% do faturamento mensal.
- IV Pela não realização de atividades periódicas relacionadas à segurança no trabalho com a adoção de normas técnicas de saúde e segurança, a partir do 18º mês de vigência do contrato: multa de 0,1% do faturamento mensal, limitado a 5% do faturamento mensal.
- V Pela não realização de ações de sensibilização sobre a temática e à não utilização de práticas de assédio moral ou sexual, a partir do 18º (décimo oitavo mês) de vigência do contrato: multa 0,1% (um décimo por cento) do faturamento mensal, limitado a 5% do faturamento mensal.

#### 4 **DEMAIS ANEXOS**

- ANEXO I-A – FORMA DE EXECUÇÃO
- ANEXO I – B - CLÁUSULAS GERAIS E ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE (GUIA V3.4)
- ANEXO I – C – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
- ANEXO I - D- TERMO DE CONFIDENCIALIDADE
- ANEXO I – E - MODELO TFP (CAIXA)

#PÚBLICO

**ANEXO I-A****FORMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO****1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 1.1 Responsabilizar-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento exclusivo e comprovado da CONTRATADA de qualquer condição estabelecida, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte. A responsabilização estender-se-á aos danos causados a terceiros.
- 1.2 Recrutar e contratar 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 da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.
- 1.3 Participar de reuniões técnicas e/ou gerenciais de Ponto de Controle, presenciais ou remotas, a critério da CAIXA, prestando esclarecimentos às equipes CAIXA sobre questões relativas à documentação, adequações e integrações solicitadas.
- 1.4 Manter seu corpo técnico atualizado em relação às tecnologias, normas e metodologias adotadas pela CAIXA, capacitando às suas expensas os profissionais envolvidos na execução dos serviços.
- 1.5 Prestar apoio técnico à sua equipe, durante toda execução dos serviços, garantindo a qualificação necessária dos profissionais alocados, respeitando os perfis e qualificações definidos no contrato e anexos.
- 1.6 Atuar em todas as fases/etapas dos serviços para os quais foi CONTRATADA, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem os resultados esperados pela CAIXA.
- 1.7 A CONTRATADA deverá manter informações atualizadas em seu site de suporte de todas as versões e atualizações disponibilizadas para uso, dentre outras informações acerca dos produtos constantes neste Termo de Referência, bem como disponibilizar com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias as informações referentes ao fim de suporte e descontinuidade de versões dos produtos.
  - 1.7.1 A CONTRATADA deverá manter a CAIXA sempre informada de todas as alterações dos produtos constantes neste Termo de Referência como correções (fixes/patches) e vulnerabilidades dos softwares, obedecendo aos prazos estabelecidos.
- 1.8 Entregar o serviço sempre conferido e testado, cumprindo rigorosamente o cronograma previsto, responsabilizando-se pela correção dos erros verificados de acordo com sua política de suporte, sem ônus para a CAIXA.

## #PÚBLICO

- 1.9 Realizar, durante o período de vigência, sem ônus para a CAIXA, toda correção decorrente dos erros ou falhas que tenha cometido na execução dos serviços ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, independente da data em que a solução tenha sido implantada em produção.
- 1.10 Estruturar-se de modo compatível ao fornecimento do objeto deste contrato, com a qualidade e rigor exigidos.

**2 CONSIDERAÇÕES GERAIS**

- 2.1 O acesso dos técnicos da contratada ou do fabricante dos produtos licenciados aos ambientes da CAIXA somente será admitido com prévia autorização e com observância aos padrões de segurança vigentes.
- 2.2 O acesso às informações do ambiente computacional, objeto do serviço ora contratado, por intermédio de relatórios, logs, diagramas ou configurações e por meio de telefone ou eletronicamente, só será permitido quando cabível, com autorização expressa da CAIXA.
- 2.3 O acesso remoto ao ambiente, seja por técnicos locais ou do centro técnico do fabricante, só será permitido com autorização expressa da CAIXA, obedecendo aos padrões em vigência na CAIXA.
- 2.4 Todo serviço de suporte técnico deverá ser executado somente mediante prévia autorização da CAIXA, com informações claras dos procedimentos que foram adotados/executados, nos horários estabelecidos pela CAIXA.
- 2.4.1 As exceções serão pontualmente tratadas pela CAIXA.
- 2.5 O acesso às informações do ambiente computacional da Caixa, a partir das instalações da CONTRATADA só será efetuado quando for possível restringir tal acesso apenas ao recurso objeto da contratação e em situações expressamente autorizadas pela Caixa, obedecendo aos padrões em vigência na CAIXA.
- 2.6 Havendo dificuldade, demora ou não permissão de acesso ocasionados pela CAIXA, os tempos correspondentes de atendimento não serão contados e a contratada não será responsabilizada nestas situações
- 2.7 A CONTRATADA se compromete a não divulgar dados ou informações relacionados aos produtos objetos do presente, mantendo sigilo absoluto em relação a todos os dados acessados ou que venham a ser gerados, no processo de prestação dos serviços.
- 2.8 Para realização dos serviços especificados neste anexo, a CONTRATADA poderá utilizar ferramentas (software aplicativo) de sua propriedade, desde que autorizado pela CAIXA e destinado a facilitar a execução dos serviços e diagnósticos de problemas, sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 2.9 Despesas relativas a eventuais deslocamentos de pessoal técnico, que se fizerem necessárias para a correção de problemas técnicos e adequações/ajustes de configurações, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.10 Não será permitida a cobrança:

## #PÚBLICO

- 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;

2.11 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.

### 3 ATENDIMENTO

3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar central única que possua capacidade de recebimento e emissão automática de chamados (*troubleshooting*), para possibilitar integração com a central de atendimento da CAIXA, de modo a permitir a implementação de sistemática de troca de mensagens webservice protocoladas entre as empresas para abertura, fechamento e atualização da situação do chamado, funcionando em regime 24 horas por dia e 7 dias por semana, todos os dias do ano.

3.2 A CAIXA irá especificar o formato do registro eletrônico e o meio de comunicação a ser utilizado para a integração com o sistema da CONTRATADA.

3.3 A CONTRATADA terá um prazo de 90 (noventa) dias após a comunicação formal da CAIXA para adequar-se às exigências descritas nos itens anteriores.

3.4 A CAIXA poderá solicitar alterações no fluxo de integração entre o Sistema de Atendimento da CAIXA e o sistema de atendimento da CONTRATADA e, nesse caso, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 dias para implementar as alterações

**3.4.1 Os prazos definidos nos itens 3.3 e 3.4 acima poderão ser revistos, em caso de necessidade, em comum acordo entre a CAIXA e a CONTRATADA.**

3.5 Em caso de contingência, a CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento para acesso ao centro de suporte técnico, para abertura e registro dos chamados técnicos de forma eletrônica, ou por sistema de atendimento pela Internet ou por telefone.

3.6 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente na abertura do chamado informar um número de registro e/ou protocolo.

3.7 A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento ao chamado da CAIXA para prestar os serviços de suporte técnico, nos prazos estabelecidos neste documento, a serem contabilizados de forma corrida a partir da abertura do chamado.

3.8 O termo “forma corrida” indica que a contagem de tempo se dará de maneira contínua sem interrupções, exceto aquelas que sejam provocadas pela CAIXA.

**3.9 O tempo de atendimento do chamado, quando a pendência estiver sob responsabilidade da CAIXA, a exemplo, envio de documentação, não será contabilizado no prazo de atendimento estabelecido no item correspondente deste documento.**

## #PÚBLICO

- 3.10 A qualidade dos serviços será aferida na forma estabelecida no item correspondente deste documento (Cálculo do Nível de Serviço).
- 3.11 A CONTRATADA também deverá disponibilizar central de atendimento para acesso ao centro de suporte técnico, para abertura e registro dos chamados técnicos por meio de ligação telefônica gratuita, funcionando em regime 24 horas por dia e 7 dias por semana, todos os dias do ano.
- 3.12 A CONTRATADA poderá disponibilizar o atendimento inicial de forma eletrônica, ou por sistema de atendimento pela Internet ou por telefone.
- 3.13 A CONTRATADA deverá informar, em até 05 (cinco) dias após a assinatura do contrato, pelo menos duas caixas postais para acionamento e recebimento de mensagem eletrônica e dois números de telefone para contingenciamento em caso de indisponibilidade da Central de Atendimento.
- 3.14 A CONTRATADA deverá informar o canal alternativo para abertura de chamados, para o caso de inoperância da central de atendimento.
- 3.15 A CONTRATADA deverá disponibilizar para si e para a CAIXA permissão de acompanhamento do chamado por meio da Internet (WEB) com recebimento de notificações, através de correio eletrônico e telefone (ligação gratuita), informando o estado do chamado; a notificação solicitada por meio de telefone ou correio eletrônico ou outro canal se faz necessária de forma a dar maior tempestividade à solução do chamado.
- 3.16 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à documentação do fabricante referente aos produtos e componentes integrantes destes, com:
- 3.16.1 Acesso às informações relativas a problemas (bugs) documentados pelo fabricante.
- 3.16.2 Acesso automático à documentação, por meio da internet, sem custos adicionais.
- 3.16.3 Todo acionamento à CONTRATADA deverá ser feito por meio de abertura de chamado e a interação entre CAIXA e CONTRATADA será efetuada por meio da figura de Preposto da CONTRATADA.
- 3.16.4 A CONTRATADA e seus empregados concordam que a prestação dos serviços localmente não caracteriza, sob quaisquer aspectos jurídicos, vínculo trabalhista com a CAIXA, não cabendo, portanto, o pleito de quaisquer encargos e direitos trabalhistas.
- 3.17 A CONTRATADA fica obrigada a participar da 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 atividades do gerente e/ou preposto do contrato;
  - Aspectos de negociação;
  - Cumprimento de ações de melhorias;
  - Satisfação geral;
  - Outros aspectos relativos à execução do contrato.

## #PÚBLICO

3.18 Havendo avaliação de desempenho, a CONTRATADA receberá informação sobre o conceito obtido e, caso não apresente o nível aceitável a CAIXA avaliará a necessidade de apresentação de Plano de Melhoria pela Contratada, a ser homologado pela CAIXA, propondo ações objetivas e com prazos determinados, com vistas a elevar os conceitos a níveis aceitáveis.

3.19 Quando definida a necessidade de apresentação de Plano de Melhoria, o não atendimento no prazo estabelecido pela CAIXA sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas no contrato.

**4 FORMAS DE APURAÇÃO DO SOFTWARE**

4.10 A apuração do consumo do software para todos os produtos é realizada mensalmente, a partir da soma da utilização demonstrada em todas as LPAR (Partição Lógica) de todos os ambientes (de produção) z/OS da CAIXA, utilizando-se para tal a Seção N7 do relatório IBM SCRT - Sub-Capacity Reporting Tool, e de forma resumida a Seção B5 do mesmo documento.

4.10.1 Os relatórios IBM SCRT do ambiente de produção devem ser encaminhados mensalmente à Contratada.

**4.10.2** Os detalhes sobre o modelo estão no Anexo I-E – Modelo TFP (CAIXA).

**5 FORNECIMENTO DE RELATÓRIO CONSOLIDADO DOS CHAMADOS**

5.10 A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, em meio eletrônico, formato planilha e em português, relatório detalhado sobre as atividades prestadas contendo dados gerenciais e estatísticos pertinentes à gestão dos serviços relativos ao mês anterior, incluindo obrigatoriamente os campos/informações abaixo:

Para cada chamado aberto no mês de referência:

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

Consolidado de chamados em tratamento no mês e que não foram solucionados:

- Data/hora da abertura do chamado;
- Identificação do hardware/software relacionado;
- Identificação da localidade/unidade da Caixa juntamente com nome do responsável pela abertura e acompanhamento de cada chamado;

## #PÚBLICO

- Nome do empregado da Caixa responsável pela abertura do chamado e acompanhamento de cada chamado;
- Severidade do chamado;
- Número de identificação do chamado;
- Descrição da situação da falha ou dúvidas relacionadas;
- Data/hora do início do atendimento.

Consolidado dos chamados que não atenderam os prazos estabelecidos neste termo com as devidas justificativas para o descumprimento dos prazos contratados:

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

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

**6 PRAZOS DE ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DOS CHAMADOS**

6.10 Descrição da Severidade dos chamados:

<b>Severidade</b>	<b>Descrição</b>
1 – Crítica	Inoperância total do(s) software. O produto (software) não está operante e não é possível nenhuma solução de contorno viável. Problema no produto (software) que gera indisponibilidade em sistemas/serviços produtivos que dependem desse ativo. O problema afeta diretamente o negócio, aplicação crítica ou sistemas de missão crítica.
2 – Alta	Inoperância parcial do(s) software. Um dos itens objeto do contrato parcialmente indisponível, mas com alguns serviços funcionando. O serviço de negócio ou sistema está seriamente afetado ou o processo de implementação foi suspenso. Nenhum “workaround” disponível.
3 – Média	Erro ou alerta do(s) software(s). Um dos itens objeto do contrato apresenta erros ou alertas que não causam indisponibilidade das suas funcionalidades. O serviço de negócio, aplicação crítica ou sistema está moderadamente impactado, nenhum dado foi perdido, e o serviço de negócio, aplicação ou sistema está funcionando. O problema pode temporariamente ser contornado usando um “workaround” disponível.
4 – Baixa	Problemas não críticos, perguntas gerais, pedidos de melhoria ou questões relacionadas a documentação.

#PÚBLICO

6.11 Entende-se por:

- **TMIA** - Tempo máximo para início de atendimento: Tempo máximo requerido para o início do atendimento ao produto, que se dará por meio eletrônico ou telefônico.
- **TMED** - Tempo máximo para esclarecimento de dúvidas: Tempo máximo requerido para esclarecer dúvidas/consultas técnicas/perguntas gerais relacionadas ao produto.

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

## 7 DO NÍVEL DE SERVIÇO (NMS) E SEU CÁLCULO

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

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

7.11.1 Os descontos serão cumulativos para cada dia, hora ou fração de atraso de cada chamado fechado no mês de referência de acordo com sua severidade e deverão ser concedidos na fatura do mês seguinte ao período de apuração.

7.11.2 Para o último mês de vigência do contrato a apuração deverá ser antecipada de maneira que os descontos sejam contemplados na última fatura do contrato.

7.12 Prazos de atendimento de cálculo do nível de serviço (Indicadores):

TMIA – Tempo máximo de início de atendimento		
Item	Tempo máximo para início do atendimento: tempo máximo requerido para o início do atendimento ao produto	
Finalidade	Garantir o início do atendimento conforme prazo acordado	
Meta a cumprir	<b>Severidade</b>	
	1	15 min
	2	30 min
	3	2h
	4	24h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMIA = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: (Data/hora fim do início do atendimento – data/hora início do chamado)  Quando a duração do atraso não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Faixa de ajuste no pagamento	TMIA	0,01% de desconto na fatura mensal por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado.

## #PÚBLICO

TMED – Tempo máximo de esclarecimento de dúvida		
Item	Refere-se aos chamados de Severidade 4, ou seja, Tempo máximo requerido para esclarecimento de dúvidas e consultas técnicas sobre os produtos, problemas não-críticos, perguntas gerais, pedidos de melhoria ou questões relacionadas a documentação.	
Finalidade	Garantir o esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e consultas técnicas conforme prazo acordado.	
Meta a cumprir	Tempo Previsto	120h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMED = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: (Data/hora fim da solução definitiva – data/hora início do chamado) Quando a duração do atraso não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Faixa de ajuste no pagamento	TMED	0,01% desconto na fatura mensal por dia do atraso de cada chamado

Fornecimento de relatório consolidado dos chamados		
Item	Tempo máximo requerido para entrega do relatório consolidado dos chamados	
Finalidade	Garantir a entrega do relatório consolidado dos chamados	
Meta a cumprir	Entrega do relatório	5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Conferência da data de entrega do relatório em conformidade com todas as especificações e dados exigidos	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Faixa de ajuste no pagamento	Entrega	0,05% de desconto na fatura mensal por dia de atraso

- 7.13 A apuração do acordo de nível de serviço será mensal.
- 7.14 Todos os prazos para atendimento e solução começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente de este ter sido feito via telefone, fax, e-mail, nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.
- 7.15 Considera-se plenamente solucionado o problema quando restabelecidos os sistemas/serviços sem restrições, ou seja, quando não se tratar de solução paliativa.
- 7.16 Para os chamados de criticidade (severidade) 2 e 3, quando não providas às soluções nos prazos definidos, serão estes imediatamente escalados para o nível de criticidade superior, em processos sucessivos, até que seja atingido, em cada caso, o nível de criticidade 1, sendo, ao mesmo tempo, ajustados os prazos e multas de acordo com os níveis de criticidade atingidos, sem prejuízo da penalidade fixada para o nível de criticidade anterior.
- 7.17 No final do atendimento e solução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com o técnico da CAIXA, teste para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou solução do problema.

**#PÚBLICO**

- 7.18 Ao final do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar as causas do problema e a solução adotada.
- 7.19 Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CAIXA fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.
- 7.20 Tratamento de falhas
- 7.20.1 A inoperância total dos softwares, quando causada por falha ou defeito no software sob responsabilidade da CONTRATADA e devidamente apurada, sujeitará a mesma ao pagamento de multa correspondente a 0,20% (zero virgula vinte por cento) do valor da fatura mensal, cumulativos para cada hora ou fração que o(s) mesmo(s) permanecer(em) inoperante(s), contados a partir da segunda hora da abertura do chamado, limitado a 10% (dez por cento) do valor do contrato.
- 7.20.2 A inoperância parcial dos softwares, quando causada por falha ou defeito no software sob responsabilidade da CONTRATADA e devidamente apurada, sujeitará a mesma ao pagamento de multa correspondente a 0,15% (zero virgula quinze por cento) do valor da fatura mensal, cumulativos para cada hora ou fração que o(s) mesmo(s) permanecer(em) inoperante(s), contados a partir da quarta hora da abertura do chamado, limitado a 10% (dez por cento) do valor do contrato.
- 7.20.3 Erros ou alertas nos softwares contratados, quando causada por falha ou defeito no software sob responsabilidade da CONTRATADA e devidamente apurada, e sem inoperância do ambiente, sujeitará a mesma ao pagamento de multa correspondente a 0,10% (zero virgula dez por cento) do valor da fatura mensal, cumulativos por dia de atraso que o erro ou alerta permanecer, contados a partir da vigésima quarta hora da abertura do chamado, limitado a 10% (dez por cento) do valor do contrato.
- 7.20.4 O prazo para restabelecimento operacional do software não considerará o tempo em que houver pendência sob responsabilidade da CAIXA, a exemplo, envio de documentação, sendo este descontado do período total da indisponibilidade/inoperância ou erro/alerta do software.
- 7.20.5 Após iniciado o atendimento, a CONTRATADA deverá dedicar esforços contínuos para mitigação e resolução do problema, mantendo a CAIXA informada sobre o status e evolução do tratamento até a normalização do serviço.

**8 PLANO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

- 8.10 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 serviços;
  - Qualificação dos profissionais;
  - Execução das atribuições do gerente e/ou preposto do contrato;
  - Aspectos de negociação;

## #PÚBLICO

- Cumprimento de ações de melhorias;
- Satisfação geral;
- Outros aspectos relativos à execução do contrato.

8.11 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 Contratante e previamente informado à Contratada.

8.12 O Plano de Melhoria, a ser definido em conjunto com a CONTRATADA e homologado pela CAIXA, deve propor ações objetivas e com prazos determinados, com vistas a elevar o desempenho da Contratada.

8.13 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.

**9 VIGÊNCIA DO CONTRATO**

9.10 O contrato terá vigência de **24 (vinte e quatro) meses a partir da data de sua assinatura**, podendo ser prorrogado, a critério da CAIXA e com concordância da contratada, por períodos iguais ou inferiores, até o limite permitido na Lei 13.303/2016.

**10 LOCAL DE EXECUÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

10.10 O atendimento ao chamado da CAIXA para prestar suporte e/ou manutenção corretiva para reparação de eventuais falhas no produto, configuração e parametrização que apresentarem defeito, caso não consiga ser solucionado por atendimento remoto, deverá ser efetuado nas localidades abaixo relacionadas, nos prazos estabelecidos para cada indicador e com apresentação de laudo técnico para os casos que assim o requerer.

Unidade	Endereço	Cidade
CEPTI	SEPN 512 Conj C Lotes 9/10 - Ed. Jose Alencar	Brasília/DF
CESTI/DTC	Parque Tecnológico Capital Digital, Lote 3, Granja do Torto	Brasília/DF
CESTI/CTC	SIG QD 01 lote 685/805	Brasília/DF
Outras localidades CAIXA	R. das Marrecas 20 5 AND. TORRE 3	Rio de Janeiro/RJ
	Av Dr. Martin Luther King, 762, Jd. Santo Antoninho	Osasco/SP

10.10.1 Em situação de contingência, ou configurando-se qualquer ocorrência pontual que se apresente, os serviços poderão ser prestados em outro local, a pedido da CAIXA, e, em caso de alteração definitiva de local de prestação dos serviços, a CONTRATADA será comunicada com prazo mínimo de 10 (dez dias) de antecedência.

**11 ATESTE DE RECEBIMENTO DO PRODUTO**

11.10 Para fins de ateste de recebimento dos licenciamentos a contratada deverá apresentar os produtos conforme este Termo de Referência, apresentando o licenciamento mínimo dos componentes requeridos ou empacotados conforme modelo mercadológico de ampla divulgação da fabricante e sujeito a validação da CAIXA.

## #PÚBLICO

**11.11** A descrição detalhada do produto entregue deve conter especificações do objeto, de forma clara e precisa, informando as características técnicas de todos os módulos/elementos relacionados, incluindo especificação de PROCEDÊNCIA/VERSÃO/FABRICANTE/FORMA DE EMPACOTAMENTO OU DISTRIBUIÇÃO/RELAÇÃO DOS SOFTWARES/RELATÓRIO DE USO/ATUALIZAÇÃO DO NOME DO PRODUTO e outros elementos que, de forma inequívoca, identifiquem as configurações entregues de acordo com o modelo atual de empacotamento ou distribuição da fabricante.

**12 CONSIDERAÇÕES SOBRE O FATURAMENTO**

12.10 O faturamento e pagamento do licenciamento, serviços de atualização tecnológica e suporte técnico dos produtos serão realizados conforme regras estabelecidas no **ANEXO I-E - Modelo TFP (CAIXA)** e através das informações contidas na minuta contratual.

12.11 Para as licenças, a CONTRATADA deverá emitir fatura, a ser entregue até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao aceite da condição descrita no item 11, às dependências da CEGTI - CN Governança de TI (CEGTI04), e-mail [cegti04@caixa.gov.br](mailto:cegti04@caixa.gov.br), no endereço: QUADRA SEPN 512 CJT C LOTE 9/10 - 4 AND - ASA NORTE, Brasília/DF - CEP 70760-500, ou outro endereço, prévia e antecipadamente comunicado à CONTRATADA, com cópia para GESTI – GN Suporte TI ([gesti04@caixa.gov.br](mailto:gesti04@caixa.gov.br)).

12.11.1 O pagamento será efetuado no 17º (décimo sétimo) dia útil após o ateste da área responsável.

12.12 Para os serviços de Atualização Tecnológica e Suporte Técnico, as faturas deverão ser entregues até o 12º (décimo segundo) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços nas dependências da CEGTI - CN Governança de TI (CEGTI04), e-mail [CEGTI04@caixa.gov.br](mailto:CEGTI04@caixa.gov.br), no endereço: QUADRA SEPN 512 CJT C LOTE 9/10 - 4 AND - ASA NORTE, Brasília/DF - CEP 70760-500, ou outro endereço, prévia e antecipadamente comunicado à CONTRATADA, com cópia para GESTI – GN Suporte TI ([gesti04@caixa.gov.br](mailto:gesti04@caixa.gov.br)).

12.12.1 A CAIXA enviará até o dia 10 (dez) de cada mês um relatório indicativo da utilização no mês anterior.

12.12.2 O valor a ser pago para os serviços de Suporte Técnico e Atualização Tecnológica estará limitado ao máximo da capacidade licenciada em cada período, ou seja, este será fixo por 12 meses, conforme detalhado no **ANEXO I-E - Modelo TFP (CAIXA)**.

12.12.3 O pagamento será realizado mensalmente, no 17º (décimo sétimo) dia útil subsequente ao da prestação dos serviços, após o aceite dos serviços e verificando-se o exato cumprimento de todas as cláusulas contratuais.

12.12.4 Prorrogar-se-á o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal e, ou fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal e, ou fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

## #PÚBLICO

12.13 O crédito do pagamento será realizado em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente em agência da CAIXA

**13 RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO**

13.10 Unidades gestoras e seus endereços:

- GESTI – GN SUPORTE TI  
Endereço: SETOR SAUS QUADRA 3, BLOCO E - MATRIZ II - Bairro: ASA SUL, Brasília/DF, CEP: 70070-030
- CESTI – CN SUPORTE TI  
Endereço: SIG - SETOR DE INDÚSTRIAS GRÁFICAS, QUADRA 1 LOTE 685/705 - Bairro: ZONA INDUSTRIAL, Brasília/DF, CEP: 70610-410
- CEGTI – CN GOVERNANÇA DE TI  
Endereço: SEPN 512 CJT C LOTE 9/10, ASA NORTE, Brasília/DF, CEP: 70760-500

**14 POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA**

14.10 A CONTRATADA deve providenciar a assinatura do Termo de Ciência da PRSAC - Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, e enviar/entregar à CEGTI – CN Governança de TI localizada no endereço SEPN 512 CJT C LOTE 9/10 - 4 AND, ASA NORTE, Brasília/DF, CEP: 70760-500, e-mails: [cegti@caixa.gov.br](mailto:cegti@caixa.gov.br) e [cegti04@caixa.gov.br](mailto:cegti04@caixa.gov.br), com cópia para [gesti04@caixa.gov.br](mailto:gesti04@caixa.gov.br), no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

14.10.1 Cláusulas PRSAC – Responsabilidade Social, Ambiental e Climática:

14.10.1.1 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;

## #PÚBLICO

- IV. 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.
- V. 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.

**15 CLÁUSULAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO****15.10 GRAU DE CRITICIDADE EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:**

- 15.10.1** O grau de criticidade em segurança da informação é **ALTO**, conforme premissas dispostas no GUIA CAIXA DE DIRETRIZES GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE v3.6, visto que a empresa a ser contratada fornecerá licenciamento permanente de software, bem como serviços de Suporte Técnico e Atualização Tecnológica para a CAIXA, mas sem acesso às informações pessoais de clientes e empregados da CAIXA.
- 15.10.2** Em cumprimento ao requisito de segurança da informação, foram utilizadas as cláusulas padronizadas do GUIA CAIXA DE DIRETRIZES GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE v.3.6, conforme as especificidades do objeto, conforme ANEXO I-B deste Termo de Referência.
- 15.10.3** As cláusulas gerais e específicas de segurança da informação e privacidade podem ser consultadas no endereço: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>, porém os fornecedores que atuam em ambiente CAIXA gerando e tratando dados somente em equipamentos gerenciados pela CAIXA seguem as regras internas, sem a necessidade de cumprimento dos itens presentes no Guia.

#PÚBLICO

**ANEXO I – B****CLÁUSULAS GERAIS E ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE (Guia v3.6)**

1. **CLÁUSULAS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - COMUM AOS GRAUS DE CRITICIDADE BAIXO, MÉDIO, ALTO e MÁXIMO** – *O Grau de Criticidade dessa contratação está especificado no Termo de Referência.*
- 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<sup>2</sup> 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.

---

<sup>2</sup> Empregados e colaboradores: aqueles no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.

## #PÚBLICO

- 1.10. A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade.
- 2. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE MÉDIO**
- 2.1. Além das cláusulas previstas neste item, também se aplicam a este tipo de objeto contratual as cláusulas estabelecidas no item 1.
- 2.2. 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 do Termo de Referência.
- 2.3. 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, anexo do Termo de Referência, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 2.4. A CONTRATADA deve realizar ou contratar treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores (*aqueles no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato*), visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo 80% do conteúdo descrito abaixo (seguem os temas relacionados a SI):

#PÚBLICO

Grau de Criticidade em SI Médio		
Domínio Temático	Conteúdo	Carga Horária Anual
Política de Segurança da Informação	- Conhecimento da política de segurança da informação da empresa e da <a href="#">Política de Segurança e Informação da CAIXA</a>	4 horas
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	
-	-	
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 <i>wi-fi</i> 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; - Backup de arquivos pessoais importantes; - Qualidade de vida digital	
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	

#PÚBLICO

Comunidades Digitais	- Educação na Internet; - Construindo comunidades digitais cidadãs
-	-
Direito Digital	- Conceitos jurídicos e legislação relacionada à segurança da informação; - Direitos autorais; - Fraudes; - Assédio virtual; - Crimes na Internet; - *Hacking
Prevenção à fraude	- Engenharia social (formas defensivas contra **Phishing e ***Smishing)

**\*Hacking** é normalmente entendido como escrever código fonte, ou até mesmo manipular bits, para promover ideologia política - promovendo expressão política, liberdade de expressão, direitos humanos, ou informação ética.

**\*\*Phishing** é uma técnica de crime cibernético que usa fraude, truque ou engano para manipular as pessoas e obter informações confidenciais, geralmente disparado por e-mail, usando links ou anexos maliciosos disfarçados em uma mensagem aparentemente legítima.

**\*\*\*Smishing** é um tipo de Phishing realizado por SMS e mensagens de texto enviadas para o celular. Geralmente, essas mensagens pedem para que você clique em um link e preencha um formulário ou responda à mensagem. Podem falar, por exemplo, sobre uma necessidade de atualização de cadastro ou a oportunidade de resgatar um prêmio imperdível.

- Sugestões\* de cursos gratuitos à distância com certificado e conteúdo programático compatível ao recomendado:

Curso/Instituição*	Carga Horária*	Indicado para GC em SI
<a href="#">Por Dentro da Segurança Cibernética</a> / SENAI-SP	4 horas	Médio
<a href="#">Introdução à Cibersegurança</a> / CISCO Networking Academy	6 horas	Médio

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

- 2.4.1. O treinamento referido no item acima será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 04 horas.
- 2.5. 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 anterior.
- 2.6. 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.

## #PÚBLICO

- 2.7. A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 2.8. A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 2.9. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores (*aqueles no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato*), que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 2.4, no último ano dividido pela Quantidade total de empregados (*aqueles no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato*), 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 (*aqueles no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato*) que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 1, dividido pela Quantidade total de empregados (*aqueles no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato*), que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- 2.10. O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em:
- a) Advertência(s);
  - b) Multa;
- 2.10.1. A multa poderá ser aplicada na hipótese de não atendimento a qualquer requisito de segurança definido no instrumento contratual em caso de reincidência do não atendimento, sendo a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do faturamento referente ao mês da ocorrência do descumprimento contratual.
- 2.11. Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a definir o seu Plano de Continuidade de Negócios conforme alinhado com a CONTRATANTE.
- 2.12. Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.
- 2.13. 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, se aplicável;

#PÚBLICO

- 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, se aplicável;
- 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, se aplicável.

**3. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE ALTO**

- 3.1. Além das cláusulas previstas no item 1, também se aplicam a este tipo de objeto contratual as cláusulas estabelecidas no item 2, exceto o item 2.4.1.
- 3.2. 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, devendo ser solicitado à CAIXA após assinatura do contrato.
- 3.3. 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 manual normativo OR016 – Tratamento da Informação, devendo ser solicitado à CAIXA após assinatura do contrato.
- 3.4. 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.
- 3.5. O treinamento de segurança da informação e proteção de dados referido no item 2.4 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.

- Sugestões\* de cursos gratuitos à distância com certificado e conteúdo programático compatível ao recomendado – em complemento às sugestões descritas no item 2.4:

Curso/Instituição*	Carga Horária*	Indicado para GC em SI	Possui avaliação?	Aproveitamento mínimo para aprovação
<a href="#">Fundamentos de Segurança da Informação na Transformação Digital / ENAP</a>	25 horas	Alto ou Máximo	Sim	60%
** <a href="#">Segurança Cibernética</a> Realizzare Cursos Online	30 horas	Alto ou Máximo	Sim	60%

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

\*\* A emissão do certificado deste curso ocorre mediante o pagamento de uma taxa. Sugerimos a realização do treinamento e avaliação de forma gratuita e utilizar-se da Declaração de Treinamento (vide Anexo I-C.1) para a comprovação.

- 3.6. 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 nos itens acima e, caso estabelecido pela CONTRATANTE.

## #PÚBLICO

- 3.7. 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 (*vide modelo no Anexo I-B.2*)
- 3.7.1. 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.
- 3.8. 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.
- 3.9. A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.
- 3.10. 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, caso haja.
- 3.11. A CONTRATADA deve enviar à CONTRATANTE, em até 05 dias úteis da detecção da ocorrência, caso haja, relatório detalhado sobre o incidente de segurança da informação identificado, seus impactos, medidas corretivas implantadas e a implantar.
- 3.12. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 2.11 e dos demais a seguir:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores (*aqueles no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato*), 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 3.5 / (dividido por) Quantidade total de empregados e colaboradores (*aqueles no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato*), 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 3.8, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / (dividido por) 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 semestre base;
- c) Quantidade de relatórios, referidos no item 3.12, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / (dividido por) 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 semestre base.

## #PÚBLICO

- 3.13. 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.
- 3.14. A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 3.15. A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 3.16. 3.16 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.
- 3.17. 3.17 A CONTRATADA se responsabiliza pelos incidentes de segurança detectados em sua infraestrutura ou na infraestrutura de empresa subcontratada.

**4. RELATÓRIOS DE SEGURANÇA**

- 4.1. No intuito de auxiliar, a tabela a seguir, baseada nos requisitos previstos neste ANEXO, apresenta os relatórios segregados por grau de criticidade de segurança da informação e sua periodicidade, devendo a CONTRATADA cumprir durante a vigência do contrato:

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

## #PÚBLICO

ALTO e MÁXIMO	Documentação comprobatória de cumprimento do treinamento de SI com carga horária mínima anual de 08 horas (aplicável a todos os prestadores que atuam na execução do objeto contratual).	Anual
ALTO e MÁXIMO	Relatório relacionado aos seus riscos de segurança da informação e cibernéticos identificados, medidos, mitigados e monitorados e que possam trazer algum impacto à CONTRATANTE.	Anual

ALTO e MÁXIMO	Resultado do indicador: Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, que obtiveram nota mínima de aprovação no treinamento de SI / Quantidade total de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente.	Anual
ALTO e MÁXIMO	Resultado do indicador: Quantidade de relatórios, relacionados aos seus riscos de segurança da informação e cibernéticos, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido anualmente.	Anual
ALTO e MÁXIMO	Resultado do indicador: Quantidade de relatórios de incidente de segurança da informação, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido anualmente.	Anual

**5. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS RELACIONADAS À PRIVACIDADE\_ (se aplicável)**

- 5.1. As Partes se comprometem a cumprir toda a legislação aplicável sobre segurança da informação, privacidade e proteção de dados, inclusive a Constituição Federal, o Código de Defesa do Consumidor, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei Federal n. 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n. 13.709/2018), e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema.
- 5.2. O OPERADOR se compromete a, quando tratar os dados obtidos pelo CONTROLADOR, fazê-lo apenas para a finalidade pretendida, qual seja e mediante as instruções do CONTROLADOR, sem transferi-los a qualquer terceiro, exceto se expressamente autorizado.
- 5.3. O OPERADOR tratará os dados pessoais, se aplicável, somente para executar as suas obrigações contratuais.
- 5.4. O OPERADOR se compromete a instituir e manter um programa abrangente de segurança e governança de dados pessoais. Esse programa deverá estabelecer capacitação de seus colaboradores, controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos Dados Pessoais objeto de Tratamento, além de garantir a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de dados pessoais.
- 5.5. Ao final do Contrato conforme instruções do CONTROLADOR, o OPERADOR deverá destruir ou devolver todas as Informações Confidenciais e Dados Pessoais que



CAIXA  
ECONÔMICA  
FEDERAL

LICITAÇÃO CAIXA Nº 024/2026 – CECOT/BR  
[Cecot29@caixa.gov.br](mailto:Cecot29@caixa.gov.br)

#PÚBLICO

estejam em seu poder (conforme Política Geral de Tratamento de Dados estabelecida pelo CONTROLADOR).

#PÚBLICO

**ANEXO I-C****OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E SERVIÇOS ADICIONAIS****1 Obrigações da Contratada**

- 1.1 São obrigações da CONTRATADA, além daquelas previstas nos demais anexos que compõem essa demanda:
- I. Cumprir com o máximo rigor todas as disposições constantes deste contrato e em seus anexos, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer condição aqui estabelecida;
  - II. Fornecer à CAIXA os nomes, endereços, telefones, fax e endereço eletrônico (e-mail) do responsável pelo suporte;
  - III. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações;
  - IV. Recrutar os técnicos em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora assumindo todas as despesas relativas a pessoal e quaisquer outras oriundas, derivadas ou conexas com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, declarados pela CONTRATADA a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a CAIXA;
  - V. Disseminar periodicamente ao seu corpo funcional (técnicos) as orientações passadas pela CAIXA nos Procedimentos e Padrões Caixa, que será realizada sempre que necessário.
  - VI. Executar os serviços de acordo com os Padrões definidos pela CAIXA, listados nas Condições Gerais deste Termos de referência.
  - VII. Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo e não fazer uso sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais da CAIXA de que porventura venha a ter conhecimento, acesso ou que lhe venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com o fornecimento objeto do contrato, no desempenho de suas atividades relativas a este contrato, sob pena de ressarcir à CAIXA todo e qualquer prejuízo diretamente causado pela divulgação ou uso indevido da informação;
  - VIII. Verificar, durante as visitas para atendimento de chamados os produtos, recomendando à CAIXA qualquer ação corretiva necessária;
  - IX. Fiscalizar o cumprimento do objeto deste contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida pela CAIXA;
  - X. Pagar todos os impostos e taxas devidos sobre os serviços objeto deste contrato, bem como as contribuições à previdência social, encargos trabalhistas, prêmios de

## #PÚBLICO

seguro e acidentes de trabalho, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados;

- XI. Tomar todas as providências e realizar as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificados nas dependências da CAIXA;
- XII. Prestar todo o suporte técnico necessário à solução de problemas dos produtos, inclusive, comparecimento com pontualidade em horário previamente agendado quando em atendimento conjunto com terceiros indicados pela CAIXA no intuito de detectar as causas dos problemas e solucioná-los;
- XIII. Fazer constar nas faturas apresentadas o número do processo e o mês de competência a que se refere o documento.
- XIV. Cumprir todos os quesitos formulados em sua proposta técnica, que será parte integrante do Contrato;
- XV. Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do contrato;
- XVI. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação do serviço, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste Contrato e em seus anexos.
- XVII. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento objeto deste contrato, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;
- XVIII. Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposos, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatário, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;
- XIX. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária ao fornecimento objeto deste contrato, com a qualidade e rigor exigidos;
- XX. Diligenciar para que os seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;
- XXI. Não permitir que seus empregados executem serviços além dos previstos no objeto deste contrato;
- XXII. Indenizar todos os custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA por força de sentença judicial que reconheça a existência de vínculo empregatício entre a CAIXA e os empregados da CONTRATADA;
- XXIII. A CONTRATADA deverá fornecer para cada software objeto deste contrato a regra clara de seu licenciamento assim como a forma detalhada de medição desse licenciamento de maneira a viabilizar tal medição por parte da CAIXA.

#PÚBLICO

**ANEXO I-D****TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

- 1 A CONTRATADA deverá assinar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, conforme modelo abaixo, após a assinatura do contrato em reunião a ser realizada entre a CAIXA e o respectivo fornecedor.
- 2 A CONTRATADA deverá repassar o teor do Termo de Confidencialidade a todos os empregados que forem efetivamente executar o contrato.

---

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

---

Pelo presente instrumento particular firmado no dia \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_, na cidade de Brasília, Distrito Federal, Brasil

De um lado:

**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CAIXA**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, criada e constituída nos termos do Decreto-Lei nº. 759, de 12.08.69, e Decreto nº. 66.303, de 06.03.70, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 6.437, de 05.06.08, alterado pelo Decreto nº. 6.796 de 17/03/2009, inscrita no CNPJ sob o nº. 00.360.305/0001-04, com sede no SBS, Quadra 4, Lote 3/4, em Brasília/DF, neste ato representada por seus representantes legais abaixo assinados.

E, de outro lado:

\_\_\_\_\_, com sede no \_\_\_\_\_, cidade de \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o Nº. \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, neste ato representada nos termos de seus atos constitutivos, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO a existência de negociações preliminares destinadas à verificação da viabilidade da celebração de contratos definitivos relativos à contratação de empresa para o fornecimento de solução para compactação e descompactação de dados na plataforma mainframe, compatível com o sistema operacional z/OS.

CONSIDERANDO que a apresentação de proposta comercial e a elaboração do contrato demandam a troca de dados e informações confidenciais de relevo para ambas as partes;

CONSIDERANDO que a elaboração de projeto impõe a revelação de detalhes da criação e de sigilo da propriedade intelectual.

As **PARTES** acima qualificadas ajustam celebrar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** com que se comprometem a manter sigilo de todas as informações a que tiverem acesso durante as negociações preliminares e a prestação dos serviços que vierem a ser eventualmente contratados, bem como repassar para os empregados que forem, efetivamente, executar o contrato.

Comprometem-se, pois, a cumprir e honrar as cláusulas e condições a seguir ajustadas, as quais declaram aceitar como justas e conformes à vontade livremente declarada:

---

**1. Informações Confidenciais.**

---

- 1.1 Para fins do presente ajuste, a expressão “Informações Confidenciais” significará:
  - (a) toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja verbalmente ou por escrito, em forma eletrônica, textos, desenhos, fotografias, gráficos, projetos, plantas, planilhas ou qualquer outra forma) por qualquer uma das partes, direta ou indiretamente através de seus administradores, diretores, funcionários, empregados, prepostos ou contratados a qualquer título (doravante designados em conjuntos “Representantes”) durante a fase de negociações preliminares, de desenvolvimento de projeto de prestação de serviços ou de programas de computador, ou ainda, por ocasião da celebração, ou mesmo da execução do contrato definitivo de prestação de serviços.
  - (b) todas as anotações, análises, compilações, estudos e demais documentos elaborados pelas partes ou por seus Representantes relacionados à prestação de serviços negociada, ainda que não venham a ser contratada;
  - (c) a existência das negociações preliminares descritas;

## #PÚBLICO

- (d) todo ou qualquer detalhe dos termos ajustados nesse e/ou nos futuros contratos celebrados entre as partes.

**2. Obrigação de Sigilo**

---

- 2.1 As Partes obrigam-se a manter em sigilo e a não disponibilizar a quaisquer terceiros os termos e as condições do presente Contrato, bem como qualquer Informação Confidencial a que tiverem acesso em virtude do presente Contrato, sendo autorizada a revelar à terceiro qualquer informação confidencial apenas mediante prévia autorização escrita da CAIXA.
- 2.2 As partes devem tomar todas as providências necessárias para evitar a revelação de Informações Confidenciais, divulgando-as, internamente, somente a seus Representantes que devam deliberar sobre o contrato ou desempenhem funções relevantes para a elaboração da proposta ou para a execução do respectivo objeto, e estritamente na medida necessária.
- 2.3 A divulgação não autorizada de qualquer Informação Confidencial por qualquer de seus Representantes gera a responsabilidade da CONTRATADA por ato de seu preposto, independentemente de culpa. A Parte deverá, ainda, tomar todas as providências (inclusive judiciais) necessárias para impedir seus prepostos de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, Informações Confidenciais.
- 2.4 A CONTRATADA assegurar-se-á de que as Informações Confidenciais não venham a ser copiadas ou reproduzidas de forma alguma nem pela parte, nem por seus Representantes, nem por quaisquer terceiros, sem o consentimento expresso e por escrito da outra parte, ressalvadas as cópias necessárias à elaboração da proposta de contratação e, eventualmente, à execução dos serviços que venham a ser contratados.
- 2.5 A CONTRATADA se obriga, também, a tomar todas as providências necessárias para controlar, proteger e garantir o sigilo das Informações Confidenciais que lhe forem entregues em forma documental ou em outra forma corpórea, restringindo a localização e o uso dessas Informações Confidenciais a áreas de acesso restrito e guardando essas Informações Confidenciais em compartimentos trancados e seguros enquanto não estiverem sendo utilizadas

**3. Revelação Ordenada por Autoridade**

---

- 3.1 Caso a CONTRATADA seja obrigada, por ordem de autoridade judicial ou administrativa, a revelar Informação Confidencial ora protegida, fica obrigada a comunicar à CAIXA, imediatamente, para que esta possa se opor à revelação, devendo aguardar o decurso do prazo máximo fixado, para que a parte interessada possa utilizar todos os recursos cabíveis para a defesa de seus direitos e interesses.
- 3.2 Não tendo sido possível evitar o cumprimento da ordem de autoridade, somente poderão ser reveladas as Informações Confidenciais na extensão exigida pela autoridade.

**4. Notificação de Violação de Sigilo.**

---

A CONTRATADA comunicará à CAIXA imediatamente toda e qualquer revelação não autorizada, esbulho ou mau uso, por qualquer pessoa, Representante ou não, de Informação Confidencial, assim que deles tomar conhecimento, tomando providências que lhe sejam exigíveis necessárias e convenientes para minimizar e estancar os danos deles decorrentes e/ou destinadas a evitar violação futura.

**5. Prazo.**

---

- 5.1 A CONTRATADA obriga-se a cumprir todas as obrigações ora contraídas durante toda a vigência das negociações preliminares e durante a execução do contrato que eventualmente vier a ser por elas firmado (independentemente da natureza da futura relação contratual).

**6. Foro.**

---

Qualquer questão oriunda do presente Contrato será dirimida no foro de Brasília, DF.

**7. Conflito de Normas Contratuais.**

---

#PÚBLICO

As normas e obrigações previstas neste instrumento, quando em conflito com aquelas que vierem a ser ajustadas pelas partes no contrato de prestação de serviços, eventualmente firmado, prevalecerão sempre, salvo quando expressamente revogadas por mútua vontade das partes.

E, estando assim acordadas, as partes firmam o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas abaixo.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**CAIXA ECONOMICA FEDERAL:**

**CONTRATADA:**

\_\_\_\_\_  
Empresa  
CNPJ  
**Representante**  
Cargo

**TESTEMUNHAS:**

1.

2.

\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

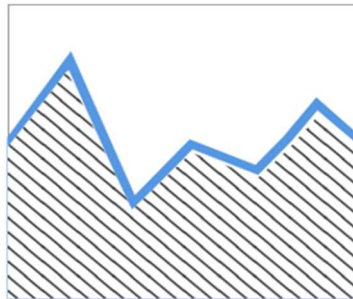
\_\_\_\_\_  
Nome:  
CPF:

#PÚBLICO

## ANEXO I - E

## MODELO TFP (CAIXA)

- 1 **A modalidade de cobrança denominada TFP** - “Tailored-Fit Pricing<sup>3</sup>” da IBM tem por característica o pagamento pelo uso efetivo dos produtos (em subcapacidade), em total de MSU aferido pelo total de horas de todas as partições z/OS demonstrado no relatório IBM SCRT – Sub-Capacity Reporting Tool. Na CAIXA, o modelo é adotado para todo o ambiente de produção da plataforma mainframe.

**Tailored Fit Pricing**

- Calcula o **consumo do workload** – a quantidade de MSUs real utilizada no ambiente
- Sem picos ou whitespaces
- Utilização de toda a capacidade disponível
- Não há penalização por picos / spikes

2 **Definições**

- **Licença de Uso de Software:** A Contratada fornecerá à CAIXA licenças de uso de software (*permanentes*) complementares no quantitativo obtido depois de realizado o cálculo da efetiva utilização pela CAIXA, conforme metodologia descrita neste documento. Dessa forma, a CAIXA terá o direito de ativar os produtos contratados em quaisquer máquinas/IBM, mantendo como referência a quantidade contratada (*base-line*).
- **Licença (autorização) Provisória de Uso:** A Contratada deve concordar em fornecer temporariamente, contados da data de início da vigência do contrato, licença (autorização) de uso provisória sempre que a CAIXA exceder a base de uso efetivamente licenciada (MSU TFP), limitada à quantidade total instalada em todas as máquinas/IBM (“máquina cheia”) existentes e ativas nos sites da CAIXA, conforme metodologia descrita neste documento.

<sup>3</sup> IBM TFP: é o um método de medição de software (plataforma mainframe) da IBM. É um modelo de capacidade baseado em uso de software, sendo o cliente cobrado pela utilização real do software, que é medido minuto a minuto e demonstrado nos relatórios SCRT Seção N7.

## #PÚBLICO

- Atualização Tecnológica: Fornecimento para a CAIXA de todas as versões atualizadas e releases dos produtos (software), de forma a mantê-los permanentemente atualizados, bem como no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos produtos licenciados, durante a vigência contratual.
- Serviço de Suporte Técnico: Atendimento para manutenção corretiva (reparação) de falhas ou inconsistências detectadas nos produtos licenciados em versões suportadas, inclusive nas suas configurações e parametrizações e/ou execução de procedimentos orientados pelo fabricante e/ou fornecedor para otimização de sua utilização, envolvendo componentes lógicos que compõem a solução implementada. Consiste, ainda, no esclarecimento de dúvidas, com fornecimento de informações e/ou orientações técnicas, necessário para a obtenção de soluções para problemas detectados na utilização dos produtos licenciados.
- LPAR ou Partição Lógica: Divisão dos processadores, da memória e do armazenamento em conjuntos múltiplos de recursos de um computador, operados de forma independente com os seus próprios sistemas operacionais por instância e aplicações.
- CPU – máquina IBM/Mainframe IBM: Computador de grande porte ou capacidade de processamento, fabricado pela empresa IBM, que pode ser particionada ou subdividida em máquinas virtuais ou LPAR ou Partições Lógicas.
- MIPS - Milhões de Instruções por Segundo (Millions of instructions per processor second): Medida de capacidade de processamento (hardware).
- MSU - Milhões de Unidades de Serviço (Million Service Units): Medida da capacidade da potência de computação dos processadores de hardware que opera o sistema operacional z/OS da IBM, assim como os produtos licenciados e outros softwares do mainframe. Um milhão de unidades de serviço (MSU) é uma medida da quantidade de trabalho de processamento que um computador de grande porte pode realizar, e é a métrica primariamente utilizada para cobrança de software na plataforma mainframe.
- Base de Licenciamento de Uso (Baseline): É a capacidade autorizada, a quantidade de MSU contratada por meio de licença de uso permanente de software por tempo indeterminado.
- Capacidade Total da Máquina: Capacidade total de MSU dos processadores de *hardware*, conforme determinado e publicado pela IBM, de acordo com o modelo da Máquina e do Sistema Operacional utilizado.
- Capacidade Total de MSU - modelo “TFP” de Aferição: O modelo TFP prevê aferição de consumo baseado no consumo real aferido de software, ou seja, encargos baseados no consumo efetivo e acumulado em MSUs do software, que são demonstrados na seção N7 ou B5 do relatório IBM SCRT – seção esta que contabiliza o consumo efetivo (total) daquele determinado mês de utilização.
- Relatório do Enterprise Tailored Fit Pricing (Enterprise TFP): um relatório SCRT gerado para permitir que a IBM determine o número de MSUs consumidas por cada “Enterprise Solution”.
- IBM SCRT – Sub-Capacity Reporting Tool: Ferramenta tecnológica de gerenciamento por *workload* (carga de trabalho) da IBM que permite a leitura da utilização do

## #PÚBLICO

consumo de MSU por LPAR, onde está instalado e sendo processado o sistema operacional z/OS, que permite a geração e relatório de consumo de MSU dos produtos da IBM. O SCRT analisa os dados dos Recursos de Gerenciamento do Sistema (“SMF” ou “System Management Facilities”), os dados do SCRT89 e outros dados.

**3 Da baseline de software e apuração de consumo**

- 3.1 O modelo TFP CAIXA prevê aferição de consumo baseado no consumo (mensal) real de software, ou seja, encargos baseados no consumo efetivo e acumulado em MSUs do software, que são demonstrados na seção N7 e resumido na seção B5, subcampo “Machine MSU Consumed”, ambos do relatório IBM SCRT – seções estas que contabilizam o consumo efetivo daquele determinado mês de utilização.
- 3.2 O quantitativo total em MSU (baseline total) de licença permanente de software será definido em contrato para cada ano, isto é, para cada período de 12 meses (“período”), a partir do início da vigência do instrumento contratual, conforme previsto no Termo de Referência Especificações Técnicas.
- 3.2.1 O relatório IBM SCRT será encaminhado mensalmente à CONTRATADA via e-mail pela CAIXA.
- 3.3 A cada mês será apurado o consumo total de todas as LPAR das máquinas IBM do ambiente de Produção, com base na quantidade total de MSU utilizada, conforme relatório IBM SCRT.
- 3.4 Da aquisição complementar de licença permanente de uso de software no modelo de contratação TFP:
- 3.4.1 O ajuste de base de licença permanente de uso de software ocorrerá a cada período de 12 meses a partir do início da vigência do contrato.
- 3.4.1.1 O ajuste para nova base é somatório da apuração aferida nos 12 (doze) meses anteriores (média aritmética), conforme períodos definidos no item 4 deste documento.
- 3.4.1.2 O valor resultante do cálculo desse somatório do consumo dos 12 meses aferidos configura-se como base de licenciamento para os próximos 12 meses.
- 3.4.1.3 Caso a nova base calculada exceda a maior base já contratada em qualquer tempo pela CAIXA, a diferença entre essas duas será o que a CAIXA deverá efetuar o pagamento do excedente, ou seja, o acerto financeiro de licenças adicionais só deve ser efetivada caso a quantidade total de MSU TFP seja maior do que a Baseline atual, sem qualquer penalidade para a CAIXA.
- 3.4.1.4 Caso a nova base calculada seja menor que a maior base já contratada, a diferença encontrada será transferida para o Período seguinte, após a estimativa de crescimento, adicionando os MSUs (em TFP) não consumidos à Linha de Base Anual de MSU (TFP) para o Período seguinte.
- 3.4.2 Importante ressaltar que, por se tratar de licenças de software do tipo perpétuas (uso permanente), a CAIXA poderá ao final do contrato, em caso de redução de capacidade produtiva, “congelar” a diferença entre o baseline e a capacidade produtiva. Neste caso, o suporte referente a estas licenças “congeladas” não será devido pela Caixa.

**#PÚBLICO**

3.4.3 A reativação futura destas licenças “congeladas” será sem ônus para a CAIXA, restando somente a contratação de Suporte Técnico e Atualização Tecnológica se e quando a baseline demandar alguma adequação de volumetria, em decorrência do resultado da aferição anual de consumo. O consumo do ambiente de Produção será aferido mensalmente e a CAIXA se compromete a realizar o pagamento do valor correspondente à baseline contratada, conforme especificado no Termo de Referência Especificações Técnicas.

3.5 Da atualização tecnológica e suporte técnico no modelo de contratação MSU (TFP)

3.5.1 A cada mês será apurado o consumo de todas as máquinas IBM (Ambiente de Produção), conforme relatório SCRT, que serão utilizados para o cálculo de base de licenciamento a cada período definido em contrato.

3.5.2 O valor a ser pago será fixo em MSU para o período, sobre o qual haverá faturamento mensal referente ao licenciamento de software para os serviços de Suporte Técnico e Atualização Tecnológica, conforme baseline estabelecida para aquele período, a partir da aferição realizada, e estará limitado ao máximo da capacidade licenciada em cada período.

3.6 Exemplificação do Modelo:

Licenças Início do Contrato	Consumo Mensal (MSU TFP)		
	Período 1	Período 2	Período 3
20.705.000			
Mês 01	21.065.000	24.660.000	26.070.000
Mês 02	18.190.000	24.285.000	25.550.000
Mês 03	23.100.000	22.155.000	26.705.000
Mês 04	22.725.000	22.260.000	26.005.000
Mês 05	22.585.000	21.005.000	25.040.000
Mês 06	23.855.000	22.530.000	24.675.000
Mês 07	23.640.000	23.840.000	24.600.000
Mês 08	27.585.000	23.315.000	24.360.000
Mês 09	26.390.000	24.480.000	23.845.000
Mês 10	24.455.000	25.530.000	23.175.000
Mês 11	28.175.000	24.930.000	22.915.000
Mês 12	31.635.000	26.085.000	22.550.000
Nova Base de Licenciamento (média aritmética)	24.450.000	23.756.250	24.624.167
Licenças a serem adquiridas	3.745.000	0	174.167

*Tabela Exemplificativa do modelo*

3.6.1 Neste exemplo, a base contratada inicial foi de 20.705.000 MSU TFP de licenciamento. Ao final do período 1, ela foi atualizada para 24.450.000 MSU TFP, derivada da média aritmética dos consumos de 12 meses do primeiro período, valor este que se configura como base para o faturamento dos serviços mensais de suporte técnico e atualização tecnológica para os 12 meses seguintes, além da aquisição de licenças referente no valor 3.745.000 MSU TFP referentes à diferença entre a base inicial contratada e o resultado da média aritmética do período 1.

## #PÚBLICO

- 3.6.2 Já para o segundo período da tabela exemplificativa, a base é atualizada para 23.756.250 MSU TFP referente à média aritmética dos dados de consumo dos 12 meses do segundo período e, uma vez que este valor é menor que os 24.450.000 MSU TFP anteriormente contratados, não há aquisição de licenciamento complementar para o período, ficando o valor fixo de 23.756.250 MSU TFP como base para o faturamento dos serviços mensais de suporte técnico e atualização tecnológica para os 12 meses seguintes.
- 3.6.3 O cálculo da média aritmética dos dados de consumo dos 12 meses do terceiro período da tabela exemplificativa resultam em 24.624.167 MSU TFP, que, por sua vez, é 174.167 MSU TFP maior em comparação à maior base já adquirida para o produto – 24.450.000 MSU TFP, ou seja, deve-se adquirir 174.167 MSU TFP para compor a nova base de licenciamento, ficando o valor fixo de 24.624.167 MSU TFP como base para o faturamento dos serviços mensais de suporte técnico e atualização tecnológica para os 12 meses seguintes.
- 3.7 Portanto, conforme item 3.5 e seus subitens, os valores de base de licenciamento de cada um dos períodos referem-se ao valor fixo em MSU TFP sobre o qual haverá faturamento mensal referente aos serviços de suporte técnico e atualização tecnológica.

**4 Dos períodos de aferição deste contrato**

- 4.1 Ao fim do 12º mês de vigência deste contrato a aferição de consumo do ambiente será a partir de 6 (seis) meses anteriores à assinatura do contrato até o 6º mês de validade do 1º período contratual inclusive, totalizando 12 meses de aferição para o 1º ano. Como exemplo, se o contrato for assinado e tiver vigência a partir de 01/janeiro/2026, a medição levará em consideração o período de medição de julho/2025 a junho/2026, inclusive.
- 4.2 Ao fim do 24º mês deste contrato a aferição de consumo será do 7º mês de validade do contrato ao 18º mês de validade do contrato inclusive, isto é, os 12 meses subsequentes ao da aferição realizada anteriormente. Como exemplo, para o contrato assinado em 01/janeiro/2026, este período de aferição se dará no período de julho/2026 a junho/2027, inclusive.
- 4.3 E assim, sucessivamente, conforme período total de vigência do contrato.

**5 Informações Adicionais**

- 5.1 É obrigação da CONTRATADA fornecer na proposta comercial as tabelas de preço contendo todos os valores unitários referentes ao Suporte Técnico e Atualização Tecnológica mensal de cada software, assim como todos os valores unitários referentes a todas as licenças de software discriminados nesse Termo de Referência.
- 5.2 Tal obrigação faz-se necessária visto que a CAIXA deve ter conhecimento dos valores de todos os produtos contratados para, em uma eventual necessidade de acréscimo durante a vigência contratual, por se tratar de expansão de base, haver na proposta comercial a referência de preços daquele produto já em uso pela CAIXA.
- 5.2.1 Caso a assinatura do contrato não ocorra no 1º dia do mês, os faturamentos do suporte mensal para o 1º e último mês do contrato devem ser *pro rata*, visto que o relatório SCRT da IBM é gerado considerando o consumo de software do dia 2 ao dia 1 de

## #PÚBLICO

cada mês. Caso a utilização de software seja menor que o período de 1 (um) mês completo, o valor de faturamento *pro rata* deve ser considerado para aquele mês.

- 5.2.2 Quanto à capacidade contabilizada ao fim do contrato, por se tratar de licenças perpétuas, a CAIXA poderá, ao final do contrato, em caso de redução de capacidade produtiva, “congelar” a diferença entre o baseline e a capacidade produtiva. Neste caso, o suporte referente a estas licenças “congeladas” não será devido pela CAIXA. A reativação futura destas licenças “congeladas” necessitará de contratação de Suporte Técnico/Atualização Tecnológica para a quantidade de licenças reativadas.