

AVISOS

AVISO 1:

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

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

AVISO 2:

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

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

RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

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

Acesse e conheça a PRSAC:

https://www.caixa.gov.br/Downloads/sustentabilidade/PRSAC_CAIXA.pdf

NOSSOS VALORES ÉTICOS

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

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

RESPEITO
HONESTIDADE
COMPROMISSO
TRANSPARÊNCIA
RESPONSABILIDADE

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

Alô CAIXA

4004 0104 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 104 0104 (Demais Regiões)

SAC

0800 726 0101

Ouvidoria

0800 725 7474



EDITAL**CENTRALIZADORA NACIONAL CONTRATAÇÕES – CECOT****LICITAÇÃO CAIXA 168/2026 – CECOT/BR tipo MENOR PREÇO GLOBAL****AVISO DE LICITAÇÃO PUBLICADO NO DOU EM 23/06/2026**

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

Modalidade **LICITAÇÃO CAIXA**

Tipo: **MENOR PREÇO GLOBAL**

Legislação aplicável:

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

O **CREDENCIAMENTO** para esta **Licitação CAIXA** deverá ser efetuado até às **23h59min** horas do dia **14/07/2026 - HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF**, exclusivamente por meio do endereço eletrônico, conforme **item 3.4** deste edital.

As **PROPOSTAS COMERCIAIS** poderão ser enviadas depois de efetuado o **CREDENCIAMENTO** e serão recebidas até às **10h00min** s do dia **15/07/2026, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF**, exclusivamente por meio eletrônico, conforme formulário disponibilizado no endereço eletrônico, conforme item 5.1 deste edital.

A abertura da **SESSÃO PÚBLICA**, para todos os efeitos, inclusive para o fim de impugnação do Edital, inicia-se após a data e horário limites para o recebimento das propostas, às **10h00min** do dia **15/07/2026, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF**, no endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>.

A etapa de **RECEBIMENTO DOS LANCES** na Internet será aberta das **14h00min até às 14h30min** do dia **15/07/2026, HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF**, no endereço eletrônico, conforme item 7.1 deste edital.

Poderá ser apresentada **IMPUGNAÇÃO** ao Edital desta **Licitação CAIXA** até às **14h00min** do dia **08/07/2026**, exclusivamente por meio eletrônico, por umas das formas a seguir:

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

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

Pedidos de **ESCLARECIMENTOS** poderão ser feitos até às **14h00min** do dia **08/07/2026**, exclusivamente por meio eletrônico, por uma das formas a seguir:

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

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

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

1 DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa para a prestação de serviços de subscrição de solução

de gestão de qualidade de software e execução de testes funcionais e não funcionais, em nuvem, contemplando subscrição de software, serviços especializados e treinamento de equipes, em todo o território nacional, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos, conforme abaixo:

| | |
|--------------------|--|
| ANEXO I | TERMO DE REFERÊNCIA |
| ANEXO I - A | ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA |
| ANEXO I - B | FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO |
| ANEXO I - C | SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE |
| ANEXO I - D | PADRÃO TECNOLÓGICO CAIXA |
| ANEXO I - E | REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES |
| ANEXO I - F | REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES DE NUVEM |
| ANEXO I - G | HOMOLOGAÇÃO DE AMOSTRA |
| ANEXO II | MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL |
| ANEXO III | PREÇOS MÁXIMOS QUE A CAIXA SE PROPÕE A PAGAR |
| ANEXO IV | MINUTA DE CONTRATO |
| ANEXO V | MODELO DE DECLARAÇÃO DE MPE |
| ANEXO VI | TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL e CLIMÁTICA |
| ANEXO VII | MATRIZ DE RISCO |
| ANEXO VIII | DECLARAÇÃO DO LICITANTE |

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

2 DA PARTICIPAÇÃO

- 2.1 Podem participar desta **Licitação CAIXA** as empresas cujo objeto social seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação que apresentem toda a documentação legalmente exigida para habilitação, indicada no item 8, além de atender às demais exigências constantes deste edital.
- 2.1.1 O licitante não cadastrado no SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, mas que tenha interesse em fazer parte do referido Sistema, previamente à realização da licitação poderá providenciar tanto o credenciamento quanto o cadastramento em seus níveis em qualquer Unidade Cadastradora.
- 2.1.1.1 O Credenciamento da empresa no SICAF e o cadastramento em cada nível são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Regularidade Fiscal e Qualificação Econômico-financeira.
- 2.1.1.2 Os documentos exigidos, bem como as instruções para efetuar o registro no SICAF constam do manual que pode ser obtido no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/sistemas/sicaf-digital> → Aba Manuais.

- 2.2 O licitante enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual – MEI, nos termos do art. 3º e §1º do Art. 18-A da LC 123/2006, desde que não esteja inserido nas hipóteses do §4º do mesmo artigo, terá assegurado o tratamento diferenciado previsto na LC, observadas as condições estabelecidas neste Edital.
- 2.2.1 Para fins deste Edital, as microempresas, as empresas de pequeno porte e o microempreendedor individual - MEI são identificados como MPE.
- 2.3 A empresa que se enquadra como MPE deve apresentar declaração nos termos do Anexo V, para fins do tratamento diferenciado previsto na LC 123/2006, devendo ser encaminhada na forma do item 8.8.
- 2.4 **Não é admitida nesta licitação a participação de empresa(s):**
- 2.4.1 Em recuperação judicial ou extrajudicial, ou em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; exceto aquelas que apresentem Plano de Recuperação aprovado e homologado judicialmente e em pleno vigor; além de cumprir todos os requisitos do item 8.5 deste edital, estando dispensada apenas, nesses casos, a certidão negativa de falência e concordata;
- 2.4.2 Que estejam reunidas em consórcio, sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias entre si;
- 2.4.3 Organizada sob a forma de cooperativa, tendo em vista que pela natureza do(s) serviço(s) existe a necessidade de subordinação jurídica entre o prestador de serviço e a contratada, bem como de pessoalidade e habitualidade, considerando, ainda, que, por definição, não existe vínculo de emprego entre as cooperativas e seus associados;
- 2.4.4 Que esteja com o direito de licitar e contratar com a **CAIXA** suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- 2.4.5 Cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja dirigente ou empregado da **CAIXA**;
- 2.4.6 Constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- 2.4.7 Cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- 2.4.8 Constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- 2.4.9 Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa,

impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

- 2.4.10 Que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.
- 2.4.11 De pessoa física ou jurídica que tenha elaborado o projeto, básico ou executivo;
- 2.4.12 De pessoa jurídica da qual o autor do anteprojeto ou do projeto básico da licitação seja administrador, controlador, gerente, responsável técnico, subcontratado ou sócio, neste último caso quando a participação superar 5% (cinco por cento) do capital votante.

2.5 Aplica-se também a vedação prevista no item 2.4 acima:

I À contratação do empregado **CAIXA** ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

II A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) Dirigente da **CAIXA**;

b) Empregado da CAIXA cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da **CAIXA** hierarquicamente superior as áreas mencionadas;

c) Autoridade do ente público a que a **CAIXA** esteja vinculada.

III Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a **CAIXA** há menos de 6 (seis) meses.

3 DO CADASTRO, DA RECUPERAÇÃO DE SENHA E DO CREDENCIAMENTO

3.1 Para participar desta **Licitação CAIXA**, o interessado deve providenciar o Cadastro no Portal de Compras Licitações **CAIXA** e efetuar o Credenciamento neste certame específico, seguindo os passos abaixo.

3.1.1 O cadastramento para acesso ao Portal **Licitações CAIXA** é realizado obrigatoriamente para pessoa física, que após concluído o cadastro, pode vincular e cadastrar pessoas jurídicas as quais possua a qualificação de sócio, podendo este designar representantes e equipe de usuários.

3.1.1.1 O Guia de Orientações de acesso ao Portal – manual de acesso, fica disponível na Área Pública do Portal, em FAQ e Tutoriais.

3.2 O **CADASTRO** é realizado no site da **CAIXA**, acessando o endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, conforme as seguintes etapas: acionar o botão ENTRAR → selecione o campo “CADASTRE-SE”, siga as telas informando o

CPF, o NOME COMPLETO, o CELULAR, a DATA DE NASCIMENTO e o E-MAIL, na sequência defina a SENHA de 6 números, preencha os dados do PRÉ-CADASTRO, anexe a documentação de habilitação obrigatória de pessoa física utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecione as ÁREAS DE INTERESSE, confirme o aceite do TERMO DE ADESÃO e acione “CONCLUIR CADASTRO”.

- 3.2.1 Para cadastrar pessoa Jurídica o SÓCIO de uma empresa deve acessar seu cadastro de Pessoa Física, e selecionar o campo “ACESSAR A ÁREA PESSOA JURIDICA”, na sequência, acionar o botão “VINCULAR NOVO CNPJ”, preencher o formulário para cadastro da pessoa jurídica a ser vinculada à pessoa física, anexar a documentação de habilitação obrigatória de pessoa jurídica utilizando a extensão de arquivo jpg ou pdf, selecionar as ÁREAS DE INTERESSE, confirmar o aceite do TERMO DE ADESÃO e acionar “CONCLUIR CADASTRO”.
- 3.3 Toda a validação cadastral é realizada com sincronia com o banco de dados da Receita Federal, portanto concluído o cadastro não é necessário se dirigir a agência da **CAIXA**.
- 3.4 Os procedimentos para **CADASTRO**, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados ainda não cadastrados no Portal Licitações **CAIXA** - www.licitacoes.caixa.gov.br.
- 3.5 Para recuperar a senha de acesso ao sistema, acesse o endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br → acionar o botão ENTRAR → digitar o CPF → acionar o botão RECEBER CÓDIGO → informar o CÓDIGO recebido no e-mail → definir a nova SENHA.
- 3.5.1 O usuário receberá no e-mail cadastrado mensagem com LINK PARA REDEFINIÇÃO DE SENHA, caso não seja recepcionado, pesquise também na pasta SPAM de sua conta de e-mail. Efetue o troca senha obrigatório informando nova senha com 6 dígitos numéricos.
- 3.6 Para participar desta **LICITAÇÃO CAIXA**, a interessada deverá providenciar o **CREDENCIAMENTO** ao certame até o dia e hora indicados no preâmbulo deste edital, exclusivamente por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, efetuar autenticação com *login e senha* acionando o botão “**ENTRAR**” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade **LICITAÇÃO CAIXA** → no quadro “**MINHAS ATIVIDADES**” → acionar o link “Credenciamento em Novos Certames” e marcar Comprador “**CAIXA**”, selecionar o certame desejado e clicar na Atividade “Credenciamento”, selecionar a declaração de ciência e marcar a(s) opção(ões) de direito de preferência, caso se aplique, e finalizar o credenciamento clicando em “Concordar”.
- 3.6.1 Decorrido esse prazo não será possível o credenciamento para participação nesta **Licitação CAIXA**.

- 3.6.2 Para todos os efeitos legais, caso esteja enquadrada nas definições de MPE, nos termos do art. 3º da LC 123/2006, e desde que não esteja inserida nas hipóteses do § 4º do mesmo artigo, a licitante deve selecionar a opção “ME/EPP” na tela “Credencia Pessoa Física/Pessoa Jurídica”, constante da opção “Credenciamento”, no endereço eletrônico citado no item 3.6, para usufruir dos benefícios previstos na referida LC.
- 3.6.2.1 O sistema somente identificará o licitante como MPE caso faça a opção indicada no item 3.6.2 acima, sendo este o ÚNICO momento em que o sistema oportuniza ao licitante declarar sua condição de preferência, requisito indispensável para que possa exercer os benefícios estabelecidos na LC 123/2006 previsto neste edital.
- 3.6.2.2 Até o início da fase de lances, o licitante poderá alterar o seu credenciamento, as opções de preferência e até mesmo se descredenciar.
- 3.7 Os procedimentos para cadastramento, citados no item 3.2, devem ser adotados apenas pelos interessados não cadastrados no site **“Licitações CAIXA”** no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br.
- 3.7.1 Caso esteja cadastrado, adotar os procedimentos de Credenciamento para participar do presente conforme item 3.6.
- 3.8 O cadastro possibilita a participação em todos os certames da **CAIXA**, sendo que a etapa de credenciamento é específica para cada certame, devendo a empresa se credenciar todas as vezes que tiver interesse em participar de uma **Licitação CAIXA** específica.
- 3.9 O link *“Credenciamento em novos certames”*, constante no endereço eletrônico mencionado no item 3.6, permite o acesso a todos certames que estão na fase de Credenciamento, possibilitando a visualização e impressão do Edital no link *“Edital”*.
- 3.9.1 Ao clicar em “Credenciar” no certame escolhido, serão apresentadas as seguintes opções: “Edital” e a atividade “Credenciamento” caso ainda esteja no prazo.

4 DO SISTEMA ELETRÔNICO

- 4.1 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firme e verdadeira sua proposta e seus lances.
- 4.2 Se o portal de **Licitações CAIXA** ficar inacessível por problemas operacionais, com a desconexão de todos os participantes no decorrer da etapa competitiva da **Licitação CAIXA**, o certame será suspenso e retomado após comunicação, via e-mail ou sistema, aos participantes.
- 4.3 No caso de desconexão apenas do Licitador, no decorrer da etapa competitiva

da **Licitação CAIXA**, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para recepção dos lances, retomando o Licitador, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

- 4.3.1 Quando a desconexão do Licitador persistir por tempo superior a 10 minutos, a sessão da licitação será suspensa e reiniciada após comunicação aos participantes.
- 4.4 **Caberá à licitante:**
- 4.4.1 Acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 4.4.2 Comunicar imediatamente à **CAIXA**, por meio do **Help Desk** – 4004 0104 – Capitais e regiões metropolitanas ou 0800 104 0104 – Demais localidades, qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.
- 4.4.3 Solicitar o cancelamento do cadastro ou da senha de acesso por interesse próprio.
- 4.5 O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à **CAIXA** responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 4.6 O credenciamento junto à **CAIXA** implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a **Licitação CAIXA**.
- 4.7 Manter a gestão da documentação de habilitação no repositório do cadastro do Fornecedor (“Guarda de Documentação de Habilitação”), no Portal **Licitações CAIXA**.

5 DA PROPOSTA COMERCIAL

- 5.1 A Proposta Comercial (Anexo II) deve ser enviada eletronicamente, até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, por meio do endereço Eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, acionar o botão “**ENTRAR**” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade **LICITAÇÃO CAIXA** → no quadro “**MINHAS ATIVIDADES**” → acionar o link “**ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO**”, no certame/item desejado, informar o valor proposto e anexar o arquivo acionando o botão “**ANEXAR PROPOSTA**” → confirme o upload do arquivo correspondente na coluna PROPOSTA e, para confirmar a participação no item, acione o botão “**CONCLUIR/ENVIAR**”.
- 5.2 A **Proposta Comercial com preço global** deve ser anexada em arquivo

ÚNICO, limitado às extensões doc/xls/docx/xlsx/rtf/pdf/txt/odt/ods/zip.

- 5.2.1 A **Proposta de Preço** é o valor que deve ser digitado após a anexação da **Proposta Comercial** (Anexo II) e corresponde ao **VALOR GLOBAL** que consta da **Proposta Comercial** (Anexo II).
- 5.2.2 O **VALOR GLOBAL** lançado na **Proposta de Preço** e o constante da **Proposta Comercial** (Anexo II) **deverão ser coincidentes**.
- 5.2.3 É de exclusiva responsabilidade do licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.
- 5.3 A **Proposta Comercial** (Anexo II) deverá ser apresentada em uma única via, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas em suas partes essenciais, contendo os seguintes elementos:
 - 5.3.1 Menção ao número do Edital, com a identificação da empresa proponente, CNPJ, endereço completo (rua, número, bairro, cidade, estado, CEP), número de telefone e *e-mail*;
 - 5.3.2 **Preço Global** para a prestação de serviços de subscrição de solução de gestão de qualidade de software e execução de testes funcionais e não funcionais, em nuvem, contemplando subscrição de software, serviços especializados e treinamento de equipes, em todo o território nacional, de acordo com o modelo de proposta (Anexo II), atentando-se para o disposto no item 6.5 e seus subitens.
 - 5.3.2.1 Os preços propostos deverão ser expressos, obrigatoriamente, em moeda corrente nacional, neles incluídas todas as despesas de qualquer natureza tais como frete, embalagens, transportes, seguros, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, e todos os demais custos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações objeto desta licitação, conforme as especificações e condições constantes deste edital e seus anexos;
 - 5.3.2.1.1 Os tributos, contribuições sociais, trabalhistas e previdenciárias devem ser cotados nos percentuais estabelecidos em legislação ou norma vigente, devendo o licitante prever em sua planilha de composição do preço todos os custos e benefícios fiscais inerentes ao objeto ou à atividade desempenhada, observando as particularidades tributárias de cada segmento.
 - 5.3.2.1.2 Não podem ser incluídos nos preços propostos os custos relativos ao IRPJ (imposto de Renda Pessoa Jurídica) e à CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido), seja na composição do BDI (Benefícios e Despesas indiretas), seja como item específico da planilha orçamentária/ composição do preço.
 - 5.3.2.1.3 A empresa optante do Simples Nacional deve excluir do percentual da correspondente alíquota definida nos Anexos da LC 123/06 os percentuais relativos ao IRPJ e à CSLL.
 - 5.3.2.1.4 Em caso de renúncia de parcela ou de totalidade da remuneração relativa a

materiais ou instalações de sua propriedade, o licitante deve indicá-los.

5.3.2.1.5 Na definição do preço a ser proposto, em se tratando de MPE, a empresa deve considerar eventual elevação dos custos decorrentes de seu desenquadramento da situação de MPE nos termos da LC nº 123/2006, caso ocorra a extrapolação do faturamento que permite a utilização dos benefícios tributários do regime tributário diferenciado durante a execução do contrato, uma vez que tal situação não configura motivo para reequilíbrio e/ou repactuação.

5.3.2.2 Não será admitido no preço o fracionamento de centavo que ultrapassar duas casas decimais, desprezando-se a fração remanescente, sem arredondamentos;

5.3.3 Prazo de validade da proposta: não inferior a **60 (sessenta) dias**, contados a partir da data limite fixada para recebimento das propostas;

5.3.4 **Declaração da licitante de que:**

I) Se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à **CAIXA** responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

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

III) Declaramos que não houve, para a apresentação desta proposta, ocorrência de Registro de Oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional dada isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Resolução CGPAR nº 29, de 05 de abril de 2022.

5.3.5 Local, data, nome e assinatura (com a devida identificação), por quem de direito.

5.4 Assim que a proposta for acatada pelo sistema, será enviado ao licitante, via e-M@il, a confirmação do recebimento da proposta.

5.5 O licitante poderá retirar ou substituir a proposta comercial anteriormente apresentada até a data e hora marcadas para a abertura da sessão pública por meio do endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → acionar o link “ENVIAR/ALTERAR PROPOSTA PREÇO” → selecionar o certame/item desejado → excluir a proposta anterior clicando no ícone “X” → inserir a nova proposta, conforme procedimentos descritos no item 5.1.

5.5.1 Caso haja a substituição da **Proposta Comercial**, após a anexação do arquivo contendo a nova **Proposta Comercial**, a **Proposta de Preço** deve ser

novamente digitada, conforme item 5.2.1.

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

6 DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 6.1 Após o encerramento do horário definido para a entrega de propostas, o sistema organizará automaticamente as propostas recebidas, que serão apresentadas em ordem crescente de preços.

- 6.2 Em seguida, o Licitador verificará as propostas apresentadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.

- 6.3 As propostas classificadas pelo Licitador serão ordenadas automaticamente pelo sistema, para a participação da disputa por meio de lances eletrônicos, conforme item 7 abaixo.

- 6.3.1 O licitante cuja proposta for desclassificada ficará impedido de participar da sessão de lances, podendo fazer sua manifestação de intenção de recurso após a divulgação do vencedor do certame, conforme o item 10 deste edital.

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

- Condições dos itens 6.5 e subitens e;

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

- 6.4.1 A proposta comercial adequada deve ser encaminhada no prazo de até **2 (duas) horas** a contar da solicitação do Licitador por meio do endereço eletrônico <http://licitacoes.caixa.gov.br>, acionar o botão “ENTRAR” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “MINHAS ATIVIDADES” → clicar em “ENCAMINHAR PROPOSTA AJUSTADA”, anexar os arquivos e confirmar.

6.5 Será desclassificada a proposta que:

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

- 6.5.4 Apresentem preços manifestamente inexequíveis ou não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela **CAIXA**;
- 6.5.4.1 Verificada a hipótese de preço inexequível, o Licitador concederá o direito de contraditório, solicitando que o licitante apresente nota explicativa para comprovar a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.
- 6.5.5 Apresentem preços superiores aos valores estimados pela **CAIXA**;
- 6.5.5.1 Transcorrida a etapa de lances e negociação, será considerado excessivo o preço global, e unitários, que se apresentem superior ao máximo admitido pela **CAIXA**, conforme estimativa de custos disponibilizada no quadro de Avisos do **Licitações CAIXA**, ao final da etapa de Lances.
 - 6.5.5.1.1 No caso de não haver lances, serão considerados, para análise dos preços excessivos, os preços constantes na proposta comercial. Caso seja verificado que os preços global e unitários estão acima do máximo admitido pela **CAIXA**, ainda cabe negociação para redução dos valores apresentados.
 - 6.5.5.1.2 A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo ordem de classificação, quando o primeiro colocado, após a negociação, for desclassificado por sua proposta permanecer superior ao orçamento estimado.
- 6.5.6 No caso de eventuais divergências entre percentuais e valores informados na proposta comercial (Anexo II) e aqueles decorrentes da legislação ou norma específica e/ou ausências de provisão de valor, em razão de isenção ou benefício fiscal, o licitante deverá apresentar nota explicativa, bem como a documentação que comprove essa condição;
- 6.5.6.1 Havendo divergências, por erro material, entre percentuais e valores informados na proposta comercial (Anexo II) e aqueles estabelecidos em legislação ou norma vigente, a licitante poderá corrigir o item, compatibilizando-o com a legislação ou norma aplicável, mantido o preço vencedor.
- 6.5.7 Apresente declaração de enquadramento como MPE, mas extrapole o faturamento previsto no art. 3º, inciso II da LC 123/2006, ou o limite proporcional de que trata o art.3º, § 2º, em caso de início de atividade no ano vigente, ressalvado o disposto nos §§ 9º-A, 10 e 12, do referido artigo.
- 6.5.8 Que apresente preço simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários do mercado, acrescidos dos respectivos encargos.
- 6.6 A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 6.7 No julgamento das propostas, o Licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade

e eficácia para fins de classificação.

- 6.8 A **CAIXA** poderá solicitar esclarecimentos adicionais a respeito da proposta, para fiel entendimento do Licitador, que servirão de subsidio ao julgamento, inclusive, no que se refere à apresentação de especificações claras e precisas, com a indicação de marcas, cores, formato, etc., e anexação de catálogos ou croquis ilustrativos para melhor identificação do material cotado, quando for o caso.
- 6.9 Se todas as propostas forem desclassificadas, o Licitador poderá fixar aos licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas, escoimada(s) da(s) causa(s) da desclassificação.
- 6.9.1 Neste caso, o prazo de validade das propostas será contado a partir da nova data fixada para sua apresentação.

7 DA SESSÃO PÚBLICA DE LANCES E DA NEGOCIAÇÃO

- 7.1 Classificadas as propostas, terá início a fase competitiva para recebimento de lances, no endereço eletrônico, selecionando a seguinte sequência em www.licitacoes.caixa.gov.br, acionar o botão “**ENTRAR**” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade LICITAÇÃO CAIXA → no quadro “**MINHAS ATIVIDADES**” → acionar o link “**EFETUAR LANCES**”, no dia e horário informados no preâmbulo deste Edital, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, de valor correspondente ao **PREÇO GLOBAL**.
- 7.1.1 Assim que o lance for acatado, ele ficará registrado no próprio sistema, sendo vedada a desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o licitante às penalidades constantes no item 15 deste Edital.
- 7.1.2 Após a apresentação da proposta e dos lances não caberá desistência, salvo se por motivo justo, decorrente de fato superveniente e aceito pelo Licitador.
- 7.2 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as seguintes condições:
- 7.2.1 A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema;
- 7.2.2 No caso de lances de mesmo preço, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar;
- 7.2.3 Os lances a serem ofertados devem corresponder ao **PREÇO GLOBAL**.
- 7.3 Durante o transcurso da sessão pública, o licitante será informado, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da detentora do lance.

- 7.4 Na fase de lances, no caso de evidente equívoco de digitação pelo licitante, em que este equívoco der causa a preço incompatível ou lance manifestamente inexequível, o preço incompatível ou lance manifestamente inexequível poderá, motivadamente, ser excluído do sistema.
- 7.5 Ao término do horário definido no preâmbulo deste edital para o recebimento dos lances, o sistema eletrônico emitirá aviso na página de *Lances*, informando que o certame entrou em horário randômico, com duração de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, sendo encerrada a recepção de lances.
- 7.5.1 O intervalo mínimo de diferença entre os lances será de **R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)**, e incidirá sobre o lance ofertado pelo próprio licitante.
- 7.5.2 O horário randômico tem por objetivo disponibilizar tempo extraordinário aos interessados para que possam registrar seu(s) último(s) lance(s).
- 7.5.3 Por isso, o horário randômico poderá ser suficiente ou não para o registro de um ou mais lances, uma vez que o seu encerramento será efetuado de forma automática pelo sistema.
- 7.6 Após o encerramento da etapa de lances, o sistema divulgará o nome do licitante detentor do melhor preço.
- 7.7 A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.
- 7.8 Caso o menor preço seja ofertado por uma MPE, o Licitador abrirá a etapa de negociação em conformidade com o item 7.12.
- 7.9 Caso o menor preço não seja apresentado por uma MPE, observar-se-á o seguinte:
- 7.9.1 Se houver proposta apresentada por MPE de valor igual ou até 10% (dez por cento) superior à melhor proposta, será oportunizado o exercício do direito de preferência à MPE.
- 7.9.1.1 O direito de preferência consiste na possibilidade do licitante apresentar proposta de preço inferior à do licitante melhor classificado que não se enquadra como MPE.
- 7.9.2 O Licitador dará início à fase para oportunizar o direito de preferência à MPE, apta a exercê-lo, em data e horários a serem informados após o encerramento da etapa de lances.
- 7.9.2.1 O novo valor proposto pela MPE deve ser apresentado no prazo máximo de 5 (cinco) minutos da convocação do Licitador, sob pena de perda do direito de preferência.

- 7.9.3 Havendo o exercício de preferência pela MPE, o licitador passa à etapa de negociação, em conformidade com o item 7.12, observando os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame.
- 7.9.4 Caso a MPE não exerça o direito de preferência ou não atenda às exigências do edital serão convocadas as MPE remanescentes, cujas propostas se enquadrem no limite estabelecido no item 7.9.1, obedecida a ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, e assim sucessivamente, até a identificação de uma empresa que preencha todos os requisitos do edital.
- 7.9.5 Se houver equivalência de valores apresentados por MPE, dentre as propostas de valor até 10% (dez por cento) superior à proposta de menor preço ofertada pela empresa não enquadrada como MPE, o Sistema realizará sorteio eletrônico para identificação daquela que terá preferência na apresentação de nova proposta.
- 7.10 No caso de Propostas com valores iguais e depois de observado o exercício do direito de preferência previsto neste Edital, serão utilizados os seguintes critérios de desempate:
- 7.10.1 Disputa final, em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta fechada, em ato contínuo ao encerramento da etapa de julgamento.
- 7.10.2 Permanecendo o empate, será assegurada a preferência para o bem ou serviço, objeto dessa licitação, conforme abaixo:
- I Com tecnologia desenvolvida no País;
 - II Produzido de acordo com processo produtivo básico, na forma a ser definida pelo Poder Executivo;
 - III Produzido ou prestado por empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
 - IV Produzido ou prestado por empresas brasileiras;
 - V Produzido ou prestado por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
 - VI Produzido ou prestado por empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.
- 7.10.2.1 Para a conferência das ocorrências dos incisos acima, será realizada diligência e conferência do cadastro do licitante para ratificar as informações.
- 7.10.3 Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

- 7.11 Para todos os objetos, na apresentação das propostas ajustadas, não será admitida majoração de preços unitários e taxas:
- a) Da proposta da fase de lances em relação à proposta inicial ofertada pelo licitante;
 - b) Da proposta final negociada em relação à proposta da fase de lances ofertada pelo licitante;
 - c) Da proposta final negociada em relação à proposta inicial ofertada pelo licitante, no caso da inexistência de fase de lances.
- 7.12 Esgotadas as etapas anteriores, o Licitador deverá **negociar** com a licitante melhor classificada para que seja obtido desconto sobre o valor ofertado, sendo essa negociação realizada no campo próprio para troca de mensagens exclusivamente por meio eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br - acionar o botão “**ENTRAR**” → efetuar login → selecionar o fornecedor que deseja prosseguir → marcar a modalidade **LICITAÇÃO CAIXA** → no quadro “**MINHAS ATIVIDADES**” → acionar o link → “**EFETUAR NEGOCIAÇÃO**”.
- 7.13 Quando da negociação o licitante vencedor deverá encaminhar, na forma do item 8.9, a proposta comercial com os respectivos valores adequados ao preço negociado.
- 7.13.1 Quando a proposta do primeiro classificado estiver acima do orçamento estimado, o Licitador poderá negociar com o licitante condições mais vantajosas, nos termos do subitem 6.5.5.1.
- 7.14 Se a proposta ou lance não for aceito ou se o licitante não atender às exigências do edital, o Licitador examinará as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, observando o direito de preferência estabelecido, a sua aceitabilidade, assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

8 DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA HABILITAÇÃO

- 8.1 Para fins de habilitação no certame, o licitante terá de satisfazer os requisitos abaixo:
- Habilitação jurídica;
 - Qualificação técnica;
 - Qualificação econômico-financeira;
 - Regularidade fiscal federal;
- 8.1.1 O licitante deve anexar a documentação de habilitação no REPOSITÓRIO DE DOCUMENTOS, localizado no Cadastro do Licitante. Na área logada do Fornecedor, acesse o link “[Vincular Documentação de Habilitação](#)” e selecione o item desejado, acione o botão VINCULAR DOCUMENTAÇÃO, selecione a documentação correspondente e conclua acionando o botão CONFIRMAR. A

documentação vinculada fica disponível na coluna Documentação, realize a conferência e, para confirmar, acione o botão CONCLUIR/ENVIAR.

- 8.1.2 Toda a gestão da documentação no repositório é de plena responsabilidade do licitante, que deve se atentar para a conferência sempre que for participar de um novo certame.
- 8.1.3 A inserção da documentação de habilitação no REPOSITÓRIO DE DOCUMENTOS poderá ocorrer a qualquer tempo acessando o ícone MEU CADASTRO na Área Logada do Fornecedor, entretanto, a vinculação dos documentos de habilitação ao certame de interesse deverá ser realizada até o momento de envio indicado no item 8.8.
- 8.1.4 As instruções para inserção dos documentos no Repositório de Documentos constam no “*Manual do fornecedor guarda da documentação de habilitação*” que pode ser obtido na plataforma do usuário, no Portal de **Licitações CAIXA** (www.licitacoes.caixa.gov.br) ou na área pública do Portal em FAQ e TUTORIAIS.
- 8.2 O Credenciamento do Licitante no SICAF e o cadastramento em cada nível abaixo indicado são válidos para a comprovação dos requisitos da Habilitação Jurídica, Qualificação Econômico-Financeira e Regularidade Fiscal e Trabalhista:
- Nível I** – Credenciamento: nível básico e pré-requisito para o cadastramento nos demais níveis;
- Nível II** – O registro regular nesse nível supre as exigências de Habilitação jurídica, quando seus anexos no SICAF atenderem aos documentos dispostos no item 8.3 e subitens deste Edital.
- Nível III** – O registro regular nesse nível supre as exigências de Regularidade Fiscal definida no item 8.4;
- Nível V** – O registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação técnica em relação ao registro ou à inscrição na entidade profissional competente, quando for exigido para o exercício da atividade;
- Nível VI** – O registro regular nesse nível supre as exigências de Qualificação Econômico-Financeira, quando seus anexos no SICAF atenderem aos documentos dispostos no item 8.5 e subitens deste Edital.
- 8.2.1 Caso não seja possível efetuar a consulta de algum documento ou nível de cadastro no SICAF, ou na hipótese daquele estar vencido, o licitante deverá encaminhar o(s) documento(s) vencido(s)/faltante(s) na forma do item 8.9.
- 8.2.2 A comprovação do credenciamento e cadastramento em cada nível do SICAF será feita conforme item 9.2.
- 8.2.3 Para fins de habilitação, a verificação pela **CAIXA** nos sítios oficiais de órgãos e

entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

8.3 A documentação relativa à habilitação jurídica consistirá em:

- 8.3.1 Ao constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- 8.3.2 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- 8.3.3 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 8.3.4 Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.

8.4 A documentação relativa à regularidade fiscal federal consistirá em:

- 8.4.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 8.4.2 Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND - ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União - CPEND), na forma da lei.
- 8.4.3 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) caso não seja atendida pela Certidão mencionada no item 8.3.2.
- 8.4.4 Prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- 8.4.5 O licitante que se declarar MPE, nos termos do Art. 3º da LC nº 123/06 e seu § 4º, deverá apresentar os documentos relativos à regularidade fiscal ainda que contenham restrição.
- 8.4.5.1 Será assegurado à MPE declarada vencedora, a pedido da interessada e a critério da **CAIXA**, o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para comprovar a sua regularidade fiscal.

8.5 A documentação relativa à qualificação econômico-financeira consistirá em:

8.5.1 Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial/extrajudicial expedida pelo cartório distribuidor da Justiça Comum Estadual da sede da pessoa jurídica, com validade expressa no próprio documento ou, no caso de omissão, que tenha sido expedida, no máximo, há 30 (trinta) dias;

8.5.2 Comprovação da boa situação financeira da empresa, baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:

Ativo Circulante + Ativo realizável a longo prazo

LG = -----

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Total

SG = -----

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

Ativo Circulante

LC = -----

Passivo Circulante

8.5.2.1 O licitante credenciado e cadastrado no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF terá sua qualificação econômico-financeira avaliada por meio desses índices econômicos registrados no referido Sistema.

8.5.3 A empresa que apresentar resultado igual ou menor que 01 (um) em qualquer dos índices relativos à boa situação financeira (LG – Liquidez Geral; LC – Liquidez Corrente; SG – Solvência Geral), deverá comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a **R\$ 4.559.880,71 (quatro milhões, quinhentos e cinquenta e nove mil, oitocentos e oitenta reais e setenta e um centavos)**.

8.5.3.1 O patrimônio líquido exigido acima será calculado por meio da fórmula seguinte, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei:

■ Patrimônio Líquido = Ativo Total – Passivo Total (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante)

8.5.3.1.1 Para a licitante credenciada e cadastrada no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o patrimônio líquido exigido acima será obtido a partir das informações do balanço do licitante, registrado no referido Sistema, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei.

8.5.3.2 Na impossibilidade da obtenção no SICAF dos índices econômicos e das informações necessárias ao cálculo do patrimônio líquido, referidos nos itens 8.5.2 e 8.5.3, a licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício, exigíveis na forma da lei, vedada

a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, na forma do item abaixo.

8.5.3.3 São considerados aceitos na forma da lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis assim apresentadas:

8.5.3.3.1 Publicado em Diário Oficial; ou

8.5.3.3.2 Publicado em jornal, ou

8.5.3.3.3 Por cópia ou fotocópia registrada, ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou

8.5.3.3.4 Por cópia ou fotocópia do Livro Diário devidamente autenticada na junta Comercial da sede ou domicílio da licitante, ou outro órgão equivalente inclusive com os Termos de Abertura e Encerramento; ou

8.5.3.3.5 Registrado no SPED – Sistema de Público de Escrituração Digital e/ou na ECD - Escrituração Contábil Digital, nos termos do Decreto nº 6.022 de 22/01/2007 e da Instrução Normativa RFB nº 2003 de 18/01/2021 e alterações.

8.5.3.3.5.1 Sendo apresentados o Balanço Patrimonial e as Demonstrações Contábeis na forma do subitem 8.5.3.3.5 o licitante deverá apresentar termo de autenticação digital na Junta Comercial respectiva ou outro documento que possibilite a comprovação dos documentos em site público.

8.5.4 As entidades Sem Fins Lucrativos estão dispensadas da apresentação da documentação referente à Qualificação Econômico-Financeira.

8.5.5 O licitante enquadrado como microempreendedor individual - MEI está dispensado da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

8.6 A **qualificação técnica** será comprovada mediante a vinculação dos seguintes documentos:

8.6.1 Apresentação de documento emitido pelo Fabricante que comprove que a **LICITANTE** é sua revendedora, distribuidora ou parceira autorizada, devidamente habilitada a fornecer os produtos e/ou serviços objeto do presente edital;

8.6.2 Atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, emitido por instituição financeira autorizada a operar pelo BACEN no Sistema Financeiro Nacional classificada no segmento S1, comprovando que a **LICITANTE** desempenhou ou está desempenhando, de forma satisfatória, atividade pertinente e compatível em características, quantidade e prazos com o objeto desta licitação, conforme descrito no termo de referência.

8.6.3 No atestado, a **LICITANTE** deverá comprovar a capacidade mínima de 434 usuários simultâneos 30% do total de usuários solicitados), admitindo-se o

somatório de atestados de capacidade técnica, desde que estes se refiram a serviços ou fornecimentos de natureza compatível com o objeto do certame e, em conjunto, evidenciem a aptidão da **LICITANTE** para executar o objeto licitado.

8.6.3.1 Para fins de compatibilidade, será considerado o atestado que comprove o fornecimento/prestação dos serviços de solução para gestão de qualidade de software e execução de testes funcionais e não funcionais, em território Nacional.

8.6.3.1 Além do atestado, documentos no formato de certidão e declaração também serão considerados válidos.

8.6.3.1.2 O atestado deverá conter:

.

- Nome, cargo ou função, dados de identificação, telefone e e-mail de contato do emissor;
- a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente;
- Descrição geral dos serviços prestados: características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pelo **LICITANTE**;
- Informação expressa de que o serviço foi ou está sendo executado de forma satisfatória;
- Data de início da prestação dos serviços;
- Data de término da prestação dos serviços (em caso de **CONTRATO** em vigor, indicar a data prevista e a etapa em que se encontra).

8.6.4 O(s) atestado(s) / certidão(ões) / declaração(ões) devem ser passíveis de comprovação por documentos fiscais válidos e/ou outros documentos, os quais poderão ser solicitados em fase de diligência, além de serem apresentados contendo a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pelo licitante.

8.6.5 Não são considerados válidos para fins de habilitação, atestados de prestação de serviços incompatíveis com as atividades econômicas previstas no contrato social do licitante. Os atestados devem demonstrar uma situação fática que tenha ocorrido em conformidade com a lei e com o contrato.

8.7 Os documentos de habilitação, quando escritos em língua estrangeira, deverão ser apresentados, inicialmente, com tradução livre.

8.7.1 Para fins de assinatura do contrato, os documentos de habilitação escritos em língua estrangeira, bem como os documentos de procedência estrangeira emitidos em língua portuguesa devem ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado, devidamente consularizados e registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

- 8.7.2 Para os documentos públicos estrangeiros não se aplica a exigência de legalização consular, ou seja, o reconhecimento de assinatura ou autenticação pela autoridade consular ou diplomática, sendo exigida tão-somente a aposição de Apostila que consiste em anotação, selo ou carimbo dado pela autoridade competente do país de onde o documento é originário, nos termos do [Decreto nº 8.660, de 29 de Janeiro de 2016](#).
- 8.8 Encerrada a etapa de negociação, a documentação relacionada no item 8.8.1 ou 8.8.2 deverá ser encaminhada pelo Portal **Licitações CAIXA**, no prazo de até **2 (duas) horas** a contar da solicitação do Licitador.
- 8.8.1 **Para licitante credenciada e cadastrada em cada nível do SICAF:**
- a) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
 - b) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
 - c) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (ANEXO V);
 - d) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (ANEXO VI);
 - e) Declaração do Licitante (ANEXO VIII).
- 8.8.2 **Para licitante NÃO credenciada e NÃO cadastrada em cada nível do SICAF:**
- a) Documentação relativa a Habilitação jurídica;
 - b) Documentação relativa a qualificação econômico-financeira;
 - c) Certidão de Falência ou recuperação judicial/extrajudicial;
 - d) Documentação relativa a regularidade fiscal;
 - e) Documentos de comprovação da Qualificação Técnica;
 - f) Declaração de enquadramento como MPE, se for o caso (ANEXO V);
 - g) Termo de Compromisso de Combate à Corrupção e ao Conluio entre Licitantes e de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (ANEXO VI);
 - h) Declaração do Licitante (ANEXO VIII).
- 8.8.3 Os documentos de habilitação deverão ser enviados após abertura do prazo definido no item 8.8, que será comunicado via sistema na Área Logada do Fornecedor, em “**NOTIFICAÇÕES**”. Para tanto, a documentação deverá ser vinculada ao certame, pelo ícone “**VINCULAR DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**”, localizado na Área Logada do Fornecedor.
- 8.8.3.1 A documentação vinculada fica disponível na coluna “**DOCUMENTAÇÃO**”. Após vincular toda a documentação exigida, realize a conferência e acione o botão “**CONCLUIR/ENVIAR**”.
- 8.8.4 As certidões apresentadas como prova da regularidade dos requisitos de habilitação da licitante devem estar válidas ao tempo de sua apreciação pelo Licitador.
- 8.8.5 O Licitador, mediante decisão fundamentada, registrada em ata, poderá promover diligência para a complementação de informações necessárias que atestem condição de habilitação preexistente à abertura da sessão pública do

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

- 8.9 Serão aceitos como autênticos os documentos do licitante vencedor enviados pelo Portal **Licitações CAIXA**, mediante envio do **Anexo VIII - DECLARAÇÃO DO LICITANTE** assinado.
- 8.9.1 O Licitador poderá exigir para conferência a apresentação do documento em cópia autenticada, ou publicação em órgão da imprensa oficial, ou cópia acompanhada do original, caso exista dúvida a respeito da autenticidade do documento.
- 8.9.2 Os documentos que exigem assinatura podem ser assinados na forma do subitem 20.16 ou por assinatura física.
- 8.9.2.1 Em caso de dúvidas quanto à autenticidade/autoria dos documentos com assinatura física, o Licitador também poderá exigí-los a sua apresentação com firma reconhecida em cartório.
- 8.9.2.2 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.
- 8.9.3 A entrega de documentos na forma física, caso necessária, deve ser no endereço da **CECOT/BR** - SBS Quadra 01, Lote 2, Bloco L, Matriz III (antigo Edifício Filial), 7º Andar, Asa Sul, Brasília/DF – CEP 70.070-110, no prazo de até **3 (três) dias úteis**, após a publicação da ata da sessão pública ou após solicitação do Licitador.

9 DO JULGAMENTO DA HABILITAÇÃO

- 9.1 Prosseguindo, o Licitador verificará o atendimento das condições de habilitação do licitante vencedor.
- 9.1.1 Encerrada a fase de julgamento e classificação das propostas, o Licitador verificará, caso a licitante vencedora seja uma MPE e tenha utilizado o direito de preferência previsto no item 7.9.1, se o somatório de ordens bancárias recebidas pela empresa, relativas ao seu último exercício, já é suficiente para extrapolar o faturamento máximo permitido, previsto no art. 3º, inciso II, da LC 123/2006, como condição para o benefício concedido à MPE.
- 9.1.1.1 A consulta também abrangerá o exercício corrente, para verificar se o somatório dos valores das ordens bancárias recebidas pela MPE, até o mês anterior ao da sessão pública da licitação, extrapola os limites acima referidos, acrescidos do percentual de 20% (vinte por cento) de que trata o art. 3º, §§ 9º-A, 10 e 12, da LC 123/2006.

- 9.1.1.2 A referida verificação será feita mediante consulta ao Portal da Transparência no endereço eletrônico www.portaltransparencia.gov.br. Em Consulte pessoa jurídica → digite nome ou CNPJ → clicar em recursos recebidos.
- 9.1.2 A pessoa jurídica vencedora com utilização do direito de preferência, que extrapolar o faturamento máximo permitido, perderá o direito ao tratamento diferenciado, sendo examinadas as ofertas subsequentes, na ordem de classificação, conforme item 7.14.
- 9.2 Prosseguindo, o Licitador efetuará a consulta 'on line' ao SICAF, para verificação da situação da licitante credenciada e cadastrada em cada nível do Sistema, se for o caso, ocasião que será impressa e rubricada pelo Licitador a Declaração de "Situação do Fornecedor".
- 9.2.1 Nesse mesmo ato o Licitador verificará o atendimento das condições de habilitação do licitante vencedor, mediante a análise da documentação encaminhada na forma do item 8.9.
- 9.3 É assegurado ao licitante que esteja com algum documento vencido no SICAF o direito de encaminhá-lo atualizado, juntamente com a documentação na forma do item 8.9.
- 9.3.1 O prazo para envio da documentação complementar será de **02:00 horas** a contar da solicitação pelo licitador por meio do sistema.
- 9.4 Será assegurado à MPE que apresentar alguma restrição na sua documentação fiscal, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a necessária regularização, prorrogável por igual período, a pedido da interessada e a critério do licitador.
- 9.4.1 A contagem do prazo acima será iniciada a partir do momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, mediante comunicação eletrônica a todos os participantes.
- 9.4.2 Nessa circunstância, considerando a necessidade de comprovação da regularidade fiscal no prazo legal, a declaração do vencedor será feita em caráter provisório, após verificação da documentação de habilitação.
- 9.4.3 A não-regularização da documentação fiscal da MPE no prazo previsto no item 9.4, implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis, sendo facultado à **CAIXA** convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.
- 9.5 A fim de verificar se existe restrição do licitante ao direito de participar em licitações ou celebrar contratos com a Administração Pública, serão efetuadas as seguintes consultas, sem prejuízo de verificação dessa restrição por outros meios:
- Ao CEIS/CNEP/CEPIM - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas/Cadastro Nacional de Empresas Punidas/Cadastro de Entidades

Privadas Sem Fins Lucrativos Impedidas, no endereço eletrônico do Portal de Transparência do Governo;

- CNCIA – Cadastro Nacional de Condenados por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos da Lei nº 8.429/92, constante no endereço eletrônico do CNJ – Conselho Nacional de Justiça – www.cnj.jus.br/, em “Sistemas”, no item “CONSULTAS PÚBLICAS – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por ato de Improbidade Administrativa” e “Consulta Requerido / Condenação”, selecionar esfera “TODOS(AS)”;

- SICOW – Sistema interno da CAIXA, que permite verificar se há impedimento de o interessado licitar e contratar com esta Empresa Pública.

- CADIN

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

9.7 Não será habilitada a empresa que:

9.7.1 Esteja com algum documento vencido no SICAF, caso não tenha sido exercida a faculdade prevista no item 9.3 e ressalvada a possibilidade de regularização da documentação fiscal da MPE, na forma do item 9.4;

9.7.2 Não comprove a regularidade da documentação habilitatória por ocasião de sua verificação, ressalvado o tratamento diferenciado quanto à regularidade fiscal da MPE, na forma do item 9.4.

9.7.3 Esteja com o direito de licitar e contratar com a **CAIXA** suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, no âmbito Federal, Estadual, Municipal ou do Distrito Federal;

9.7.4 Deixar de apresentar a documentação solicitada, apresente-a incompleta ou em desacordo com as disposições deste Edital;

9.7.5 Enquadre-se em uma das situações previstas no item 2.4 deste edital.

9.8 Se o licitante desatender às exigências do item 8 ou se enquadrar nas hipóteses do item 9.7, será inabilitado e o Licitador examinará as condições de habilitação das demais proponentes, na ordem de classificação e assim sucessivamente, até que um licitante atenda plenamente às exigências do Edital.

9.9 No julgamento da habilitação, o Licitador poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos habilitatórios e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos os participantes, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação.

9.10 DA APRESENTAÇÃO DE AMOSTRA

- 9.10.1 Quando solicitado, a licitante deverá comparecer à GESQI, situada no Setor de Autarquias Sul, Q. 3, 14º andar, Asa Sul, Brasília/DF - CEP 70.297-400 (Matriz II), ou realizar em até 7 (sete) dias úteis, para apresentação da solução, nas seguintes condições:
- 9.10.1.1 A apresentação da amostra poderá ser realizada de forma online, conforme interesse da CAIXA, mantendo-se o mesmo prazo informando no item 9.10.1
- 9.10.1.2 A apresentação da amostra/solução será exigida apenas da licitante declarada vencedora na etapa de lances do pregão e habilitada.
- 9.10.1.3 Em caso de reprovação da amostra, será concedido novo prazo de **até 2 (dois) dias úteis** para ajustes e reapresentação.
- 9.10.2 A **CAIXA** utilizará a amostra, apresentada para avaliação de suas especificações com as exigências deste Edital, bem como para confronto de sua qualidade com a dos materiais que vierem a ser fornecidos futuramente, não cabendo à proponente qualquer valor a título de ressarcimento.
- 9.10.3 A amostra deve ser identificada com o nome do fornecedor e demais informações referentes ao certame, e entregues aos cuidados do(s) empregado(s) eventualmente indicado(s) pela **CAIXA**.
- 9.10.4 Em caso de reprovação da amostra, será concedido novo prazo de **até 5 (cinco) dias úteis** para ajustes, reapresentação e nova disponibilização da solução, observadas as mesmas condições estabelecidas no subitem 9.10.1.
- 9.10.5 A amostra que for submetida à análise será devolvida ao solicitante no estado em que se encontrar, sem quaisquer ônus para a **CAIXA**.
- 9.10.6 É facultado aos participantes o acompanhamento da avaliação feita pela **CAIXA**, devendo os interessados fazerem requisição formal para tanto pelo e-mail cecot29@caixa.gov.br.
- 9.10.6.1 Tal acesso será limitado a uma única pessoa por empresa, na condição de ouvinte e não será permitida qualquer interferência nos testes
- 9.10.7 A adjudicação do objeto ficará condicionada a aprovação das amostras.
- 9.10.8 A licitante que não entregar a amostra, ou entregar fora do prazo estabelecido neste Edital, terá sua proposta desclassificada, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis, conforme item 15 deste edital.
- 9.10.9 Apenas na hipótese de a licitante melhor classificada não cumprir os requisitos da especificação técnica é que se convocarão as licitantes remanescentes na ordem de classificação, até encontrar a licitante que esteja habilitada e

apresente amostra em conformidade com todas as especificações contidas no Edital.

- 9.10.10 Demais informações sobre a amostra se encontram **no Anexo I - G – Homologação de Amostra.**

10 DOS RECURSOS

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

procedimentais, a autoridade competente adjudicará o objeto ao licitante vencedor.

- 10.6 A decisão em grau de recurso será definitiva e dela dar-se-á conhecimento aos interessados, por meio de comunicação por e-mail.

11 DA HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO

- 11.1 À vista do relatório do Licitador, o resultado da licitação será submetido à consideração da autoridade competente da **CAIXA**, para fins de homologação.
- 11.2 A contratação formalizar-se-á mediante a assinatura de instrumento particular, observadas as cláusulas e condições deste Edital e da proposta vencedora, conforme a minuta do Contrato que integra este Edital (Anexo IV).
- 11.3 Fica impedida de ser contratada para a execução de serviço objeto desta licitação o licitante que se enquadre em qualquer das situações mencionadas nos itens 2.4 do edital.
- 11.4 O licitante que for declarado vencedor da licitação e que não for cadastrado no SICAF deverá providenciar o cadastramento e habilitação no referido sistema, nos níveis exigidos como habilitação no edital, como condição para assinatura do contrato.
- 11.5 No ato da assinatura do instrumento contratual, o licitante vencedor deverá firmar a declaração de vedação ao nepotismo, que consta anexada ao final da minuta de Contrato (Anexo IV).
- 11.6 Caso o licitante vencedor seja MPE optante pelo Simples Nacional, para obter o benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, deverá firmar, no ato da assinatura do contrato, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional – conforme Anexo IV da IN RFB 1.244/2012, que consta anexa a minuta de contrato (Anexo IV).
- 11.7 A assinatura do contrato pela adjudicatária dar-se-á no prazo de até **05 (cinco) dias úteis** a contar da data de sua convocação pela **CAIXA**.
- 11.9.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período.
- 11.9.1.1 Em situações excepcionais e a critério da **CAIXA**, poderá ser admitida a dilação do prazo de prorrogação, desde que devidamente formalizado e justificado pela adjudicatária.
- 11.9.1.2 A convocação será encaminhada ao licitante vencedor por e-mail, no endereço cadastrado no site da **CAIXA** na forma do item 3.
- 11.9.2 A recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-a às penalidades previstas no item 15 deste Edital.

- 11.10 Quando o convocado não assinar o contrato no prazo e condições estabelecidas, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, a **CAIXA** poderá retomar a **Licitação CAIXA** e convocar os licitantes remanescentes, respeitada a ordem de classificação e observadas as preferências previstas neste Edital.
- 11.11 Poderá o licitante ser desclassificado até a contratação, se a **CAIXA** tiver conhecimento de fato ou circunstância superveniente que desabone sua regularidade fiscal, jurídica, qualificação técnica e/ou econômico-financeira.
- 11.11.1 Neste caso, será efetuada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação, em conformidade com o disposto no item 11.10.

12 DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

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

13 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 13.1 O vencedor da licitação prestará garantia de execução do contrato, equivalente a **5%(cinco por cento)** do valor total do contrato.
- 13.2 A garantia deverá ser prestada em uma das modalidades abaixo, devendo o respectivo comprovante ser apresentado à **CAIXA**, como condição para assinatura do contrato:
- 13.2.1 A **Caução em dinheiro** consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato, devendo ser efetuado em uma Agência da **CAIXA**, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a **CAIXA**;
- 13.2.1.2.1 Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento.
- 13.2.2 O **Seguro-garantia** é um tipo de seguro com o objetivo de garantir o fiel cumprimento das obrigações contratuais estipuladas, conforme descrito na apólice.
- 13.2.2.1 A apólice do seguro-garantia deve conter o prazo de validade, correspondente ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 dias após a última data de vencimento do

contrato;

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

b) Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias.
 - c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à **CAIXA**, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
 - d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 - Novo Código Civil;
 - e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual, previsto no item 14.6 deste Edital;
 - f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
 - g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
 - h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.
- 13.3 A não apresentação do comprovante da garantia no ato da assinatura do contrato configura a recusa em assinar o contrato, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando o licitante às sanções administrativas cabíveis.
 - 13.4 A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.
 - 13.5 A perda da garantia em favor da **CAIXA**, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.
 - 13.6 A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado. Quando não houver apresentação da garantia pelo Fornecedor no prazo estabelecido, a **CAIXA** poderá reter o valor correspondente quando do pagamento da fatura.
 - 13.7 A qualquer tempo, mediante prévia solicitação à **CAIXA**, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as

modalidades previstas neste Edital.

14 DA FORMA DE PAGAMENTO

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

15 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

I Multa;

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

- 15.1.1 A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados na minuta de contrato.

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

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

I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.

IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

V Deixar de entregar a documentação exigida;

VI Apresentar documentação falsa exigida para o certame;

VII Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;

VIII Não manter a proposta;

IX Falhar ou fraudar na execução do contrato;

X Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e violar o Código de Conduta do Fornecedor **CAIXA**.

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

15.4 As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da **CAIXA**, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF e devidamente publicados para manter atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

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

16 DOS ILÍCITOS PENAIS

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

17 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

17.1 A despesa decorrente da contratação correrá à conta da dotação orçamentária prevista no compromisso registrado no SIPLO sob o nº **8000043178** e item de acompanhamento orçamentário nº **5704-03**.

18 DO ADIAMENTO, REVOGAÇÃO OU ANULAÇÃO DA PRESENTE LICITAÇÃO

18.1 A **CAIXA** poderá revogar a presente licitação por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para recebimento das propostas, sem que caiba às licitantes quaisquer reclamações ou direitos a indenização ou reembolso.

18.2 A anulação do procedimento licitatório induz à do contrato, e em decorrência dessa anulação as licitantes não terão direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

19 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 19.1 O contrato a ser firmado terá duração de **36 (trinta e seis) meses**, podendo ser prorrogado, a critério da **CAIXA** e com a concordância da **CONTRATADA**, por períodos sucessivos, até o limite permitido na Lei nº 13.303/2016.
- 19.1.1 O interesse da **CONTRATADA** na prorrogação contratual deverá ser manifestado por escrito, **com antecedência mínima de 30 (trinta) dias úteis** do vencimento do contrato, podendo a ausência de manifestação ser interpretada como desinteresse na prorrogação, ressalvada a possibilidade de análise de eventuais impactos à **CAIXA** oriundos da não prorrogação.

20 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 20.1 A participação na presente licitação implica a concordância, por parte do licitante, com todos os termos e condições deste Edital e Anexos.
- 20.2 Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas e lances.
- 20.3 Não será permitida a utilização do malote da **CAIXA** para envio dos documentos, nem sua entrega nas Agências e Escritórios de Negócios, ou outra unidade que não seja(m) a(s) indicada(s) na forma deste edital.
- 20.4 Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos, em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.
- 20.5 Somente serão aceitos as propostas e os lances encaminhados pelo sistema eletrônico, conforme informação no preâmbulo deste Edital.
- 20.6 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando explicitamente disposto em contrário.
- 20.7 Só se iniciam e vencem os prazos, incluindo horário, referidos neste Edital, em dia de expediente na **CAIXA**, na localidade na qual se sedia a unidade promotora do certame – **CECOT/BR**, em Brasília.
- 20.8 É facultada ao Licitador ou à autoridade superior da **CAIXA**, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência, destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta.
- 20.9 Ao final da sessão, o sistema eletrônico divulgará ata circunstanciada, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública da Licitação **CAIXA**.
- 20.10 No caso de retificação do Edital que não implique em sua republicação, o

credenciamento e as propostas porventura encaminhadas continuam válidos.

- 20.10.2 Havendo republicação do edital, as propostas porventura encaminhadas serão canceladas, permanecendo válido apenas o credenciamento do(s) licitante(s).
- 20.11 Os esclarecimentos acerca desta licitação serão disponibilizados no endereço eletrônico www.licitacoes.caixa.gov.br, no quadro **“Painel Geral”**, selecionar o número do certame desejado e clicar na aba **“Pedidos de Esclarecimento”**.
- 20.12 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Licitador e os licitantes, no endereço eletrônico mencionado no item 20.11.
- 20.13 É de responsabilidade do licitante o acompanhamento do processo pelo site da **CAIXA**, no endereço www.licitacoes.caixa.gov.br.
- 20.14 Os riscos inerentes à **CONTRATADA** e à **CONTRATANTE** quando da execução do contrato estão previstas no **Anexo VII – Matriz de Risco**, o qual constitui parte integrante deste edital e do contrato.
- 20.14.1 A **CONTRATADA** é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos relacionados ao objeto do presente contrato, conforme estabelecido na Matriz de Risco, exceto quando estiver definido expressamente a responsabilidade da **CONTRATANTE**.
- 20.14.2 A Matriz de Riscos estabelece a probabilidade de ocorrência de determinado evento, aleatório, futuro, que independa da vontade humana, e o impacto resultante caso ele ocorra, incluindo prejuízo econômico.
- 20.15 Encerrada a **Licitação CAIXA**, o Licitador disponibilizará aos interessados os valores do orçamento previamente estimado para a contratação.
- 20.16 É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica do(s) representante(s) legal(is) nos documentos apresentados para participação neste certame, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira –ICP Brasil ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.
- 20.17 Em caso de assinatura eletrônica, conforme previsão legal, o título se reveste de eficácia executiva, dispensando-se a assinatura de testemunhas.

21 DO FORO

- 21.1 Para dirimir as questões oriundas desta licitação e do futuro Contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal no Distrito Federal , Subseção Judiciária de Brasília.

Brasília, 19 de junho de 2026.

Licitador

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

- 1.1. Contratação de Solução de Gestão de Qualidade de Softwares e Execução de Testes Funcionais e Não Funcionais, contemplando subscrição de software, serviços especializados e transferência de conhecimento para o período de 36 (trinta e seis) meses, em conformidade com os termos estabelecidos neste documento e anexos, que o integram e complementam.

| Objeto | Descrição dos componentes | Quantidade | |
|---|--------------------------------------|--|---|
| Solução de Gestão de Qualidade e Execução de Testes Funcionais e Não Funcionais | Subscrição de software* | Testes funcionais | 318 usuários simultâneos |
| | | Gerenciamento de testes de ponta a ponta | 680 usuários simultâneos |
| | | Testes de desempenho | 450 usuários virtuais simultâneos |
| | | | 13 solicitações de 1.000 créditos excepcionais, sob demanda** |
| | Serviço Especializado – sob demanda | 23.816 horas | |
| | Treinamento de Equipes – sob demanda | 1.148 horas (51 turmas) | |

*O quantitativo de subscrições poderá ser revisado durante a vigência do contrato, conforme descrito no ANEXO I-B.

** 1 Crédito equivale ao uso simultâneo de 1.000 UVs. Utilizado sob demanda, quando houver a necessidade de testes excepcionais que ultrapassem a quantidade de 450 usuários virtuais simultâneos.

- 1.2. Vigência do contrato: 36 meses.

- 1.3. A **CONTRATADA** deve executar todos os serviços necessários para a execução e implantação de todas as fases previstas, incluindo o atendimento aos requisitos de integração com todos os sistemas e ferramentas previstos no “**Anexo I-A – Especificação Técnica**” de modo que seja garantido o seu pleno funcionamento em conformidade com suas especificações técnicas, sem ônus adicional para a **CAIXA**.

- 1.4. A Solução deve ser fornecida e implantada de forma completa, de acordo com as condições, características e prazos previstos neste documento e demais anexos.
- 1.5. Quaisquer componentes adicionais que se fizerem necessários para que a Solução tecnológica ofereça todas as características definidas neste documento e demais anexos, bem como para a correta instalação e utilização dos produtos, serão providos pela **CONTRATADA**, sem ônus adicionais à **CAIXA**.

2. AQUISIÇÃO TEMPORÁRIA DE SOFTWARE

- 2.1. Direito de uso de subscrição de software é o contrato pelo qual o proprietário de um determinado software, ou seja, seu **FABRICANTE**, concede a outrem o direito de usá-lo por tempo determinado de forma não exclusiva.
- 2.2. A **CONTRATADA** deverá prever todas as subscrições necessárias para atender aos requisitos e garantir a continuidade de todos os serviços demandados.
- 2.3. Entende-se como **SUBSCRIÇÃO** o termo que compreende a licença de uso temporário do Software pelo período de vigência do contrato, abrangendo serviços de Suporte Técnico do Fabricante (abertura de chamados) e Atualização Tecnológica (atualização de versões), que contemplam a implementação/implantação da solução, correção de erros e falhas, incluindo garantia e documentações previstas.

3. SERVIÇOS AGREGADOS

- 3.1. Estão contemplados e fazem parte da Solução também os seguintes serviços, conforme detalhado no **ANEXO I-B - FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**.
 - 3.1.1. Suporte Técnico e Atualização Tecnológica: correção de erros e falhas, atualização tecnológica incluindo garantia, e documentações previstas.
 - 3.1.2. Serviço Especializado: assistência negocial, funcional ou técnico da solução, bem como configurações, parametrizações e customizações.
 - 3.1.3. Treinamento de Equipes: capacitação/treinamento da equipe técnica e de usuários finais.

4. DEMAIS CONDIÇÕES

4.1. Documentação

- 4.1.1. A **CONTRATADA** deve fornecer a documentação de todos os serviços disponibilizados pela Solução, bem como os respectivos contextos de uso e formas de acesso.
- 4.1.2. Possuir guia prático sobre como utilizar as funcionalidades da Solução, preferencialmente com tour guiado e vídeos, em idioma português do Brasil ou inglês.
- 4.1.3. Realizar a transferência de conhecimento para que multiplicadores **CAIXA** possuam os conhecimentos necessários para utilização das soluções criadas ou já constantes nativamente na plataforma.

- 4.1.4. Disponibilizar materiais que serão utilizados na transferência de conhecimento em idioma português do Brasil ou inglês.
- 4.1.5. Deve disponibilizar os documentos abaixo referentes à Solução:
- 4.1.5.1. Manual de Produção;
- 4.1.5.2. Manual do usuário.
- 4.2. A especificação detalhada do objeto contendo os requisitos técnicos e de segurança, bem como as obrigações, as responsabilidades específicas e as condições de prestação dos serviços constam neste termo e nos anexos abaixo especificados:

| | |
|------------------|--|
| ANEXO I-A | ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA |
| ANEXO I-B | FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO |
| ANEXO I-C | SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE |
| ANEXO I-D | PADRÃO TECNOLÓGICO CAIXA |
| ANEXO I-E | REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES |
| ANEXO I-F | REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES DE NÚVEM |
| ANEXO I-G | HOMOLOGAÇÃO DE AMOSTRA |
| ANEXO II | MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL |

ANEXO I – A**ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA****1. REQUISITOS FUNCIONAIS**

- 1.1. A Solução deve possuir módulos/funcionalidades nativos de gestão da qualidade, de testes funcionais, não funcionais, performance e ainda, gestão de defeitos, casos de testes, scripts de testes, execução e acompanhamento integrados.
- 1.2. A Solução deve possuir módulos/funcionalidades de planejamento e execução de testes funcionais, não funcionais e de performance, manuais e automatizados.
- 1.3. A Solução deve possuir integração nativa entre os módulos de gestão de qualidade, testes funcionais, testes não funcionais, testes de performance e os fluxos/ferramentas de ALM (Gestão de Atendimento de TI) e de ITSM (Mudanças, Incidentes, Problemas) contratadas pela **CAIXA**, permitindo a rastreabilidade da cobertura de testes e defeitos de todo serviço e demanda.
- 1.4. A Solução deve possuir integração nativa entre os módulos de gestão de qualidade, testes funcionais, testes não funcionais, testes de performance e os itens de backlog, defeitos e requisitos originados em ferramentas externas contratadas pela **CAIXA**, permitindo a rastreabilidade de todo serviço e demanda.
- 1.5. A solução deve suportar e possuir integração nativa com os principais browsers de mercado (Edge, Chrome, Firefox e Safari) incluindo suporte a atualizações de novas versões.
- 1.6. A solução deve possuir integração nativa com as principais plataformas de abordagem DevOps e CI/CD (como Azure Devops, GitHub e AWS) permitindo a extração e sincronização de dados de atividades de Commits/Build/Deploy e Testes em tempo real.
- 1.7. A Solução deve oferecer uma API nativa, com documentação técnica completa e exemplos de uso, que possibilite a integração com sistemas e ferramentas externas.
- 1.8. A solução deve possuir integração com Ferramenta de Gestão de Requisitos existente ou contratada pela **CAIXA**, garantindo a portabilidade e migração dos dados de requisitos, sem a necessidade de cadastramento manual. Essa integração deverá suportar a importação e exportação de dados em formatos padronizados (por exemplo, XML, JSON ou CSV), bem como a sincronização automática de informações relevantes, assegurando a integridade e consistência dos dados durante todo o ciclo de vida dos requisitos.
- 1.9. A solução deve possuir integração nativa com as principais IDEs de mercado, a exemplo: Eclipse, IntelliJ, Postman, Visual Studio, Android Studio, com atualização periódica da lista de compatibilidades.
- 1.10. A Solução deve possuir funcionalidade de alertas e notificações e integração nativa com as principais ferramentas de comunicação corporativa, a exemplo:

MS Teams, para alertar a equipe sobre novas demandas, mudanças de status, atualizações críticas e quando certas métricas atingem limites pré-configurados. A configuração dos alertas deverá ser customizável, possibilitando a definição de diferentes níveis de criticidade e a escolha dos canais de comunicação para cada tipo de notificação, conforme os fluxos de trabalho e políticas internas da **CAIXA**.

- 1.11. A solução deve permitir integração nativa com ferramentas de Device Farm, como por exemplo UFT Digital Lab, Test Grid, AWS Device Farm.
- 1.12. A solução deve ser totalmente acessível, atendendo aos critérios nível AA conforme WCAG.
- 1.13. A solução deve possuir integração nativa com as principais ferramentas de controle de versão e gestão de mudanças de mercado como GIT, GitHub SVN etc.
- 1.14. A solução deve permitir acesso ao banco de dados para extração de relatórios, consultas, tratamento de dados para alimentar painéis corporativos **CAIXA**.

GESTÃO E EXECUÇÃO DE TESTES FUNCIONAIS

- 1.15. A solução deverá possuir interface web para criação e edição de scripts manuais e automatizados de testes funcionais, não funcionais e performance.
- 1.16. A solução deve permitir criar e manter casos, suítes e scripts de testes, com execuções automatizadas ou manuais, permitindo a associação a sprints, releases, user stories, itens de backlog, defeitos e pipelines.
- 1.17. A solução deve permitir a criação de scripts de testes, automatizados e manuais, por meio da gravação das interações dos usuários em APIs e aplicações web. Essa funcionalidade deverá capturar, de forma intuitiva e precisa, os fluxos de navegação e ações realizadas, convertendo-os em scripts que possam ser editados, parametrizados e customizados conforme as necessidades dos testes. Adicionalmente, a ferramenta deverá oferecer uma interface que permita a visualização e validação dos passos capturados antes da execução, garantindo que os scripts reflitam corretamente os cenários desejados e possibilitando ajustes para aprimorar a robustez dos testes automatizados.
- 1.18. A solução deve permitir o controle completo da execução de testes funcionais, manuais e automatizados, bem como gerar relatório de resultados a cada execução, incluindo as evidências dos testes realizados e campo para inclusão de defeitos localizados, sem sair da janela de execução do teste.
- 1.19. A solução deve ter capacidade de testar interfaces, interagindo com objetos definidos graficamente e objetos padrão definidos pela tecnologia de desenvolvimento.
- 1.20. A solução deve permitir a identificação de objetos de telas através de OCR, Reconhecimento de Imagem, XPath ou identificação por ID de objeto, garantindo alta acurácia na localização dos elementos. Essa funcionalidade deve incluir mecanismos de *fallback* e ajustes automáticos (*auto-healing*) para compensar variações ou mudanças na interface, minimizando a necessidade de regravação dos scripts.

- 1.21. A solução deve permitir a criação de scripts de testes automatizados com uso nativo de Inteligência artificial, para reconhecimento cognitivo durante a gravação e execução dos testes em aplicações WEB, Mobile, APIs e Web services. O Reconhecimento cognitivo deverá ser feito tanto no processo de gravação (*record*) do cenário quanto execução (*replay*), capturando interações, identificando padrões e sugerindo ações com base no comportamento observado e permitindo ajustes automáticos ou manuais para aprimorar a robustez dos scripts.
- 1.22. A Solução deve permitir a criação de scripts de testes com uso nativo de Inteligência Artificial a partir de imagens de protótipos de telas da aplicação, dispensando a necessidade de ter a aplicação real em produção para validação dos cenários.
- 1.23. A Solução deve utilizar Inteligência Artificial para identificar, de forma automática, as áreas testadas e não testadas em APIs, aplicações web ou mobile, fornecendo indicadores precisos de cobertura e qualidade dos cenários de teste. Essa funcionalidade deverá empregar algoritmos que analisem os dados coletados durante a execução dos testes para mapear a abrangência dos cenários, identificar lacunas e gerar relatórios detalhados com métricas de cobertura.
- 1.24. A solução deve possuir a capacidade de geração de gráficos que representem o autoteste de um processo de negócios a partir de uma biblioteca de componentes de teste mapeados para blocos de um processo de negócios.
- 1.25. A Solução deve gerenciar os módulos da aplicação e permitir a associação dinâmica de itens de backlog, defeitos e casos de teste gerados ao longo do ciclo de desenvolvimento, garantindo rastreabilidade completa dos artefatos. Essa funcionalidade deve oferecer uma interface intuitiva que possibilite visualizar, editar e acompanhar os relacionamentos entre os diversos componentes, facilitando a identificação de dependências e a análise do impacto das alterações.
- 1.26. A Solução deve oferecer funcionalidades para restaurar a integridade e a continuidade dos testes, permitindo a simulação de ações que possam recuperar a execução dos testes em caso de falhas como pressionar teclas, realizar cliques, fechar janelas ou processos, invocar funções específicas de bibliotecas, permitir a configuração de cenários de recuperação e rollback, bem como registrar e monitorar todas as ações realizadas durante o processo de restauração, minimizando a necessidade de regravação completa dos scripts.
- 1.27. A Solução deve verificar o status dos testes por meio da análise de informações extraídas de textos, elementos gráficos, consultas a bancos de dados e OCR.
- 1.28. A solução ser resiliente a mudança da Xpath dos objetos de tela, empregando técnicas de auto-healing que ajustem automaticamente os scripts de teste, sem ter a necessidade de regerar novamente nos scripts de testes. Ajustes serão necessários somente com a mudança no comportamento da aplicação.
- 1.29. A solução deve permitir a criação e execução de Testes baseados em BDD, integrando-os de forma nativa aos casos de testes, suítes de testes, histórias de usuários, itens de backlog e defeitos.

- 1.30. A Solução deve possibilitar a criação de casos de teste no formato BDD com suporte nativo a Inteligência Artificial, a fim de auxiliar na identificação e sugestão automática de cenários de teste a partir de protótipos, documentação textual ou requisitos de negócio.
- 1.31. A Solução deve capturar e tratar erros de negócio e mensagens de sucesso dos aplicativos, diferenciando-os de falhas de execução dos scripts de teste. Essa funcionalidade deverá categorizar e registrar os erros de negócio — que indicam violações das regras de negócio ou inconsistências lógicas — separadamente dos erros que resultam da quebra dos scripts ou falhas técnicas.
- 1.32. A Solução deve permitir o agendamento e a execução de scripts de teste automatizados de forma flexível, possibilitando execuções únicas, paralelas ou periódicas, conforme a necessidade e gerar relatórios consolidados que evidenciem os resultados das execuções e possibilitem o acionamento de alertas para notificações imediatas em situações críticas.
- 1.33. A Solução deve identificar e registrar nos relatórios de execução, informações detalhadas sobre o ambiente e a aplicação em teste, tais como sistema operacional, versão do software, navegador, configurações de rede, e outros parâmetros técnicos pertinentes. Adicionalmente, a ferramenta deverá permitir a customização dos campos exibidos e a integração desses dados com dashboards e relatórios analíticos, garantindo rastreabilidade e suporte à auditoria dos testes realizados.
- 1.34. A solução deve gerir os defeitos, casos, suítes e scripts de testes e itens de backlog por módulos da aplicação para extrair relatórios de cobertura funcional e fazer a gestão da jornada da aplicação.
- 1.35. A solução deve manter versionamento e permitir visualização de histórico das alterações de casos, suítes e scripts de testes, manuais ou automatizados, permitindo o reuso e rastreamento entre eles e itens de backlog e mudanças.
- 1.36. A solução deve permitir armazenamento de evidências em formato padronizado e automatizado, podendo ser em forma de screenshots, logs e relatórios, seguindo um modelo ou *template* pré-definido em *workflow*.
- 1.37. A solução deve ter a capacidade de capturar telas ativas de acordo com cada ação de teste automatizado, com o objeto marcado em relação ao qual essa ação está sendo executada.
- 1.38. A Solução deve permitir a importação de modelos de serviço, tais como WSDL, WADL, Swagger, OData e JSON, para a construção de scripts automatizados. Essa funcionalidade deve interpretar os modelos de serviço e gerar automaticamente scripts que reflitam as operações e fluxos descritos, permitindo a customização dos scripts gerados para adequação aos requisitos específicos da aplicação.
- 1.39. A Solução deve possibilitar a criação e a gestão de servidores de execução de testes utilizando tecnologias de container, como Docker e Kubernetes, permitindo a isenção, escalabilidade e otimização dos ambientes de testes.
- 1.40. A Solução deve permitir a execução paralela de testes em um mesmo servidor de execução, assegurando a alocação e o balanceamento dinâmico dos

recursos computacionais garantindo gerenciamento de filas de execução, de modo que a distribuição das tarefas ocorra de forma otimizada, sem comprometer a performance e a integridade dos resultados. Adicionalmente, a ferramenta deverá fornecer monitoramento em tempo real e geração de relatórios detalhados sobre o uso dos recursos e o desempenho dos testes paralelos, permitindo identificar eventuais gargalos.

- 1.41. A Solução deve oferecer suporte nativo à virtualização de serviços localmente, permitindo a criação e o gerenciamento de ambientes virtuais que reproduzam as interações e integrações dos serviços reais.
- 1.42. A solução deve prover Cloud Base Testing, ou seja, prover ambientes com diferentes navegadores e versões (Firefox, Chrome, Edge).
- 1.43. A solução deve permitir a integração nativa com os principais frameworks em execução de testes do mercado, seja frontend, backend ou API, tais como Selenium, Junit, Nunit, Appium, Cordoba, Ionic, Cucumber, Junit, Robot, Jasmine, Karma, Jest, etc.
- 1.44. A solução deve possuir funcionalidade de registro de defeitos, podendo ser identificados em ambientes produtivos e não produtivos durante o ciclo de vida do Software, permitindo a rastreabilidade/vinculação automática ou manual, com a História de usuário/Requisito, funcionalidade, código-fonte, caso de teste, script de teste, sprints, squads, release, item de backlog e mudança, problema e/ou incidente, quando houver.
- 1.45. A solução deve permitir realizar download e upload dos artefatos de testes em diversos formatos, como XLS, XLSX, DOC, XML e JSON.
- 1.46. A solução deve ter a capacidade gerenciar dependência entre itens de backlog, mesmo que em times diferentes podendo definir regras e critérios para sua vinculação.
- 1.47. A solução deve gerenciar a capacidade produtiva de cada time por meio de métricas como por exemplo em Story Points
- 1.48. A solução deve, durante o processo de associação dos itens de backlogs aos releases e respectivos times, demonstrar qual a taxa de ocupação através da somatória dos Story Points X Capacidade produtiva de cada time, através de dashboards durante a fase de planejamento.
- 1.49. A solução deve possuir funcionalidade de vínculo entre as versões de Builds/Commits, APIs, aplicações WEB/APPs aos casos de testes e scripts/suítes de teste.
- 1.50. A solução deve permitir automatização, criação, customização e parametrização de campos, labels, filtros, workflows, artefatos de testes e itens de trabalho existentes de forma nativa, via interface gráfica da solução, sem a necessidade de codificação.
- 1.51. A solução deverá ter a capacidade de fazer pesquisas usando palavras chaves e filtros customizáveis em todos os artefatos gerenciados pela solução.
- 1.52. A solução deve permitir Identificação de programa/código em execução no momento da identificação de defeitos.

- 1.53. A solução deve possuir funcionalidade de divisão/gestão das atividades de execução de testes entre os membros do time.
- 1.54. A Solução deve permitir que os casos de teste sigam workflows customizáveis, definindo estágios e transições específicas de forma independente.
- 1.55. A Solução deve integrar-se nativamente com as principais plataformas DevOps/CI-CD (como Azure DevOps, GitHub, AWS, entre outras), permitindo a execução de testes automatizados dentro das pipelines de build e release e a coleta automática dos resultados.
- 1.56. A solução deve possuir integração e coleta dos resultados de testes automatizados executados (unitários, funcionais, regressivos, integração e performance) através das principais plataformas de abordagem DevOps e CI/CD como, Azure Devops, GitHub e AWS.
- 1.57. A solução deve ter a capacidade de listar todos os pipelines e jobs a partir das principais plataformas de abordagem DevOps e CI/CD como, Azure Devops, GitHub e AWS para criação do processo de monitoração dos pipelines e seus respectivos testes integrados.
- 1.58. A solução deve possuir integração com as principais ferramentas de análise estática de código do mercado (ex: Sonar, Fortify, Checkmarx entre outras) e ser capaz de incorporar os resultados da análise estática de código durante a execução dos pipelines. Garantindo que os resultados tenham rastreabilidade com as requisições de mudança, permitindo assim visualizar a aderência aos critérios de qualidade definidos nestas ferramentas especializadas de inspeção de código fonte.
- 1.59. A Solução deve possibilitar a visualização agrupada e o histórico de execução dos pipelines e seus respectivos resultados de testes associados aos itens de Backlog, Sprint e Release.
- 1.60. A solução deve classificar os erros do pipeline entre erros de Build/Deploy e erros de Testes.
- 1.61. A solução deve possuir visão gráfica com a lista de módulos da aplicação afetados por testes que falharam.
- 1.62. A Solução deve permitir a geração de gráficos que representem a cobertura de código dos pipelines, integrando dados de ferramentas de análise estática (como SonarQube ou similares) para fornecer uma visão consolidada da qualidade do código.

GESTÃO E EXECUÇÃO DE TESTES DE DESEMPENHO

- 1.63. A solução deve permitir a geração e execução de scripts de testes de desempenho, performance, carga e stress, possibilitando a definição detalhada de parâmetros de carga e métricas.
- 1.64. A solução deve possuir suporte aos protocolos TCP/IP, RDP, SOAP, FTP, SAP GUI, SAP WEB, HTTP/HTML, Web services, MQTT, JDK, Kafka, IMAP, POP3, SMTP, MQ Series, Websphere MQ, DNS, LDAP, REST, JMS, WCF, SMP, DB2 e Oracle via ODBC, CICS ECI e CICS via TCP.
- 1.65. A solução deve ter suporte ao protocolo utilizado para Remote Terminal Emulator (RTE).

- 1.66. A solução deve permitir a criação de scripts automatizados e manuais, a partir da gravação das interações dos usuários em APIs, aplicações web ou mobile.
- 1.67. A solução deve possuir suporte à criação automática de script para execução de testes de performance em API's e aplicações WEB.
- 1.68. A solução deve possuir suporte para geração e execução de testes de performance em Mobiles Applications utilizando dispositivos reais através de Device Farm contratado pela CAIXA.
- 1.69. A solução deve possibilitar realização de testes simulando tráfego de diferentes máquinas virtuais e origens geográficas, para avaliar a performance global, com configuração de parâmetros como número de VMs, latência e distribuição geográfica.
- 1.70. A solução deve permitir geração de script de automação de testes de performance a partir de captura/filmagem de requisições, convertendo as interações em scripts customizáveis e validados para execução em cenários de carga.
- 1.71. A Solução deve permitir a geração de scripts de testes de performance a partir da importação de modelos de serviço (como WSDL, WADL, Swagger, OData e JSON), interpretando esses modelos para gerar scripts que reflitam as operações descritas.
- 1.72. A solução deve permitir a execução simultânea de vários testes de desempenho distintos, garantindo o isolamento das execuções e a precisão dos resultados.
- 1.73. A solução deve permitir a execução simultânea de vários testes de desempenho distintos, garantindo o isolamento das execuções e a precisão dos resultados.
- 1.74. A solução deve possuir *Dashboards* em tempo real da telemetria dos testes de performance (*Hits* por segundo, *Throughput*, Erros, Transações, uso de recursos do sistema), identificando pontos de falha ou desempenho abaixo do esperado durante os testes de carga.
- 1.75. A solução deve manter histórico e versionamento de execuções de testes de performance e respectivos scripts utilizados, permitindo a análise comparativa dos resultados ao longo do tempo.
- 1.76. A solução deve possuir *Dashboard* que consolidem a visualização agrupada e o histórico das execuções com as respectivas telemetrias (*Hits* por segundo, *Throughput*, Erros, Transações) por módulos ou períodos.
- 1.77. A Solução deve permitir a segmentação/ agrupamento dos testes por serviços, módulos, siglas, projetos etc. conforme customização pré-definida por *template* na própria ferramenta.
- 1.78. A solução deve ter suporte para reutilização e importação de scripts gerados nas principais ferramentas de testes de performance de mercado a exemplo: JMeter, K6, Gatling etc. Essa funcionalidade deve possibilitar a conversão, customização e execução direta dos scripts importados.
- 1.79. A solução deve possuir integração nativa com ferramentas de APM utilizadas pela CAIXA, a exemplo APP Insight, Grafana, Elastic Search etc., permitindo a

coleta, correlação e exibição em tempo real de métricas de performance dos testes.

- 1.80. A solução deve permitir a parametrização de relatórios e indicadores de telemetria dos testes de performance.
- 1.81. A Solução deve gerar e disponibilizar, ao final de cada execução de teste de performance, relatórios detalhados contendo resultados, evidências e métricas (como hits, throughput, erros e uso de recursos) em formatos configuráveis (por exemplo, HTML, PDF, CSV), integrados a dashboards para facilitar a auditoria e a análise dos testes realizados.
- 1.82. A solução deve ter capacidade de detectar anomalias através dos resultados dos testes de performance por meio da aplicação de algoritmos, permitindo a identificação imediata de comportamentos fora do padrão e o acionamento automático de alertas, além de oferecer ferramentas para análise de tendências e correlação dos dados para suporte à melhoria contínua.
- 1.83. A solução deve permitir a vinculação de scripts, suítes ou casos testes de performance as sprints, releases, defeitos, itens de backlog e suítes de testes funcionais.
- 1.84. A solução deve permitir a integração nativa com as Pipelines das principais plataformas de abordagem DevOps e CI/CD como, Azure Devops, GitHub e AWS para execução dos scripts de testes de performance diretamente nos fluxos de CI/CD, coletando e atualizando os resultados dos testes bidireccionalmente.

RELATÓRIOS E DASHBOARDS

- 1.85. A solução deve disponibilizar nativamente dashboards de qualidade, execução de testes funcionais, testes de performance permitindo a parametrização e configuração de filtros customizáveis por períodos, sistemas, suítes, releases, sprints, squads etc.
- 1.86. A solução deve disponibilizar visão de rastreamento de defeitos desde a sua identificação até a sua resolução, fornecendo métricas sobre o tempo médio de resolução de defeitos, a taxa de reabertura de defeitos e a severidade dos defeitos encontrados.
- 1.87. A Solução deve permitir a comparação de métricas de qualidade entre diferentes versões do aplicativo, facilitando a identificação de regressões e melhorias, e oferecendo recursos para análise histórica e preditiva, a fim de embasar a tomada de decisões estratégicas.
- 1.88. A solução deve disponibilizar visão com análise de tendências ao longo do tempo, como a frequência de falhas em determinadas áreas do aplicativo ou a eficácia de diferentes tipos de testes, permitindo, identificar padrões e a implementar melhorias contínuas.
- 1.89. A solução deve ter a capacidade de gerar relatórios em formato HTML, com a possibilidade de exportação para outros formatos (como PDF e CSV) contendo os passos de testes executados e seus respectivos resultados.
- 1.90. A solução deve ter nativamente relatórios contemplando a visão de casos, suítes e scripts de testes, realizados por defeitos, itens de backlog, release,

requisitos, sprints, features por times, sistemas, módulos de aplicação, status de testes, severidade de defeitos etc.

- 1.91. A solução deve possuir dashboards que mostrem a abrangência para Indicadores qualificados de Testes (Progresso das demandas, Cobertura Funcional, Testes Unitários, Integrados e de Sistema, Cobertura em Código, integração na esteira de DevOps, Gestão de Defeitos) mesmo que dependa de dados integrados a ferramentas externas.
- 1.92. A solução deve permitir a construção de dashboards, por meio de uma interface gráfica intuitiva, sem necessidade de codificação.
- 1.93. A Solução deve possibilitar a customização dos relatórios e dos campos exibidos, permitindo que os usuários ajustem os *templates*, definam os dados apresentados e configurem a estrutura dos relatórios para refletir as necessidades específicas dos testes funcionais, não funcionais e de performance.

AUDITORIA E CONTROLE DE ACESSOS

- 1.94. A solução deve possuir gerenciamento de acesso robusto, permitindo a definição por perfil, por *features*, times, papéis por cargo/função e papel dentro dos times, garantindo assim segurança da informação trafegada e ainda permitir a criação de políticas de uso.
- 1.95. A solução deve possuir trilha de auditoria e controle de alterações de todos os módulos e artefatos da aplicação, permitindo rastrear alterações em todos os produtos gerados, fluxos modificados e fases adaptadas conforme necessidade do administrador técnico da Qualidade.
- 1.96. A solução deve ser auditável, cumprindo requisitos cumulativos de perfis (gestão de acesso), integridade dos dados, proteção cibernética, contra-ataques e acesso massivo, bem como a execução em ambiente virtualizado.

2. REQUISITOS TÉCNICOS

2.1. Usabilidade

- 2.1.1. Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação.
- 2.1.2. A Solução preferencialmente deve atender aos padrões visuais da **CAIXA**.

2.2. Idioma

- 2.2.1. Todos os artefatos gerados pela **CONTRATADA** deverão estar no idioma português do Brasil.

2.3. Legais

- 2.3.1. Estar aderente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e demais legislações vigentes.
- 2.3.2. Estar aderente à legislação e normas vigentes que possuam relação com o objeto do contrato.

2.4. Acessibilidade

2.4.1. A Solução deve seguir os padrões W3C no que se refere a acessibilidade e compatibilidade com os navegadores mencionados no item 2.6.4

2.4.2. A Solução deve possuir aderência às Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.1.

2.5. Arquitetura

2.5.1. A Solução deve possibilitar que os eventos de inclusão, alteração e exclusão dos dados sejam registrados com o código do usuário que efetivamente gerou a transação, mesmo que a conexão ao banco de dados seja com usuário de serviço.

2.5.2. Caso seja feito o uso da interface WEB na camada de apresentação, ela deve manter compatibilidade com os navegadores listados na **PLATAFORMA TECNOLÓGICA CAIXA**.

2.5.3. A Solução deve ser compatível com o ambiente tecnológico **CAIXA**, devendo ser aderente à plataforma tecnológica descrita no **ANEXO I-D - Padrão Tecnológico CAIXA**.

2.6. Segurança

2.6.1. A **CONTRATADA** deve adotar mecanismos que garantam a segurança da informação conforme os conceitos de confidencialidade, disponibilidade, integridade e pertinência da informação, conforme descritos abaixo.

2.6.2. Confidencialidade é entendida como o princípio de segurança da informação pelo qual é garantido o acesso à informação a usuários autorizados e vedado o acesso a usuários não autorizados.

2.6.3. Entende-se por disponibilidade o princípio de segurança da informação pelo qual é garantido o acesso a usuários autorizados sempre que necessário.

2.6.4. Entende-se por integridade o princípio de segurança da informação que garanta a inviolabilidade do conteúdo da informação.

2.6.5. Pertinência é o princípio de segurança da informação pelo qual se restringe o acesso apenas aos usuários que necessitem da informação.

2.6.6. A Solução deve permitir a integração com bases externas de usuários e grupos, para a autenticação e autorização de usuários e grupos baseados em diretório padrão Microsoft Active Directory e LDAP (X.500), utilizando certificados digitais X.509 ou com “userid & password”.

2.6.7. A Solução deve possuir capacidade para executar consultas recursivas nas bases externas, permitindo a associação de políticas às estruturas de diretórios Microsoft Active Directory e LDAP (X.500) com grupos e subgrupos.

2.6.8. A Solução deve autorizar os usuários sem a necessidade de replicação da base de usuários do diretório AD e LDAP, ou seja, prover o acesso remoto a um diretório AD ou LDAP existente.

2.6.9. A Solução deve possuir autenticação segura de clientes, ou seja, os dados de autenticação trocados entre o servidor de diretórios e a Solução criptografados, tanto para LDAP, LDAPS, como para NTLM.

- 2.6.10. A Solução deve permitir a definição de segurança por usuário ou por grupo (perfil), levando também em consideração a estrutura organizacional da empresa.
- 2.6.11. A Solução deve permitir listar as permissões dos usuários, onde seja possível classificá-los de acordo com variados perfis e permissões de acesso.
- 2.6.12. Caberá à **CAIXA**, após conhecimento da Solução adquirida definir qual das formas de controle de acesso lógico listadas será adotada
- 2.6.13. A Solução deve possuir relatórios e registros de auditoria detalhados, que identifiquem o histórico completo de acessos (logins) e ações, por cada usuário ou grupo de usuários, incluindo as contas administrativas e com privilégios. Estes registros devem ser protegidos contra adulteração.
- 2.6.14. A Solução deve possuir trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:
 - 2.6.14.1. O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
 - 2.6.14.2. O autor do evento (usuário);
 - 2.6.14.3. A data e horário do evento;
 - 2.6.14.4. IP e porta do equipamento que originou o evento.
- 2.6.15. Registros adicionais podem ser incluídos de acordo com a necessidade da **CAIXA** e/ou nível de criticidade do sistema.
- 2.6.16. O acesso a trilha de auditoria será efetuado por usuário autorizado.
- 2.6.17. Os registros de trilha de auditoria devem ser protegidos contra adulteração.
- 2.6.18. A trilha de auditoria deve ficar disponível mesmo nos casos de cancelamento ou estorno de operações, pelo período determinado pela **CAIXA** e conforme legislação vigente.
- 2.6.19. Qualquer alteração dos parâmetros deve ser registrada em trilha de auditoria
- 2.6.20. O procedimento para entrada no sistema deve ser configurado para proibir acessos não autorizados.
- 2.6.21. A Solução não deve mostrar a senha que está sendo informada.
- 2.6.22. A Solução não deve transmitir senhas em texto claro pela rede.
- 2.6.23. A Solução deve encerrar sessões inativas após período de inatividade configurado pela **CAIXA**.
- 2.6.24. O tempo limite para sessões e log-off em caso de inatividade poderá ser alterado conforme interesse da **CAIXA**.
- 2.6.25. A Solução deve suportar criptografia de, no mínimo, 128bits para canal e informações.
- 2.6.26. A Solução deve possuir mecanismo de monitoração com geração de logs, evento para armazenamento de dados históricos de desempenho, falhas e disponibilidade da solução como um todo e de suas principais funcionalidades e componentes, contemplando integração com a solução de monitoração definida pela **CAIXA**.

- 2.6.27. A Solução deve possuir integração nativa com a solução de gerenciamento e correlação de eventos de segurança da informação (SIEM - Security Information/Event Management) que a CAIXA utiliza ou disponibilizar o LOG da trilha de auditoria em formato que o SIEM consiga capturar e interpretar.
- 2.6.28. No caso da integração nativa, esta deve ser demonstrada pela **CONTRATADA** por meio de envio da “URL” ou documento emitido pelo fabricante que demonstre a homologação do componente de integração ou declaração emitida pela própria **CONTRATADA**, especificando onde as duas soluções estão funcionando integradas, sendo que neste caso deve estar expresso na declaração qual é a versão atual da Solução “SIEM” onde a integração encontra-se implementada.
- 2.6.29. Possibilitar o recebimento de eventos de ferramentas de segurança utilizadas na **CAIXA**, como: SIEMs, Firewalls, Endpoint Security, e serviços de segurança para consolidação e gerenciamento de eventos e incidentes de segurança.
- 2.6.30. A Solução deve permitir a execução de processos de gestão de vulnerabilidades e de aplicação de patches para identificar e corrigir vulnerabilidades no ambiente.
- 2.6.31. A **CONTRATADA** deve dispor de mecanismos para realizar regularmente testes de segurança da informação (incluindo análise e tratamento de riscos, verificação de vulnerabilidades, avaliação de segurança da Solução e testes de penetração) podendo a **CAIXA** realizar auditorias, inclusive com apoio de terceira parte, para comprovar que a solução mantém esse requisito.
- 2.6.32. Os testes de segurança da informação, conforme mencionado no item anterior, poderão ser realizados a cada 12 (doze) meses e devem gerar relatório de vulnerabilidade e formas de mitigação dessas. Caso solicitado, com justificativas adequadas, o relatório deve ser apresentado a **CAIXA**.
- 2.6.33. A **CONTRATADA** deve fornecer a **CAIXA**, sempre que solicitado, informações claras e completas sobre coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados da **CAIXA**.
- 2.6.34. A **CONTRATADA** deve manter a confidencialidade de toda a informação a respeito dos negócios, ideias, produtos, clientes ou serviços da outra parte, que podem ser consideradas como “informação confidencial”.
- 2.6.35. A **CONTRATADA** não deve veicular publicidade acerca do fornecimento de materiais, equipamentos ou serviços objeto deste contrato, que envolva o nome da **CAIXA**, salvo se houver autorização expressa desta.

2.7. Infraestrutura

- 2.7.1. Permitir segregação de ambientes para desenvolvimento, teste, homologação e produção.
- 2.7.2. Permitir mecanismos de administração e monitoramento das instâncias que atendem a **CAIXA** gerando alertas automáticos integrados com a solução de monitoração e incidentes da **CAIXA**.
- 2.7.3. Possuir funcionalidade que permita aos usuários dos serviços a visualização completa da situação atual dos serviços, indicando se existem degradações,

indisponibilidades, problemas e manutenções programadas, permitindo a integração com as ferramentas de monitoração da **CAIXA**.

2.7.4. Eventuais custos referentes à infraestrutura de hardware e/ou software, fornecimento de equipamentos adicionais e licenças de uso necessários para atender ao serviço prestado dentro dos níveis de serviço, qualidade, disponibilidade e performance descritos neste documento e anexos não poderão ser repassados para a **CAIXA**.

2.7.5. A **CONTRATADA** deve fornecer toda a documentação, assim como prestar todo o esclarecimento necessário para o pleno entendimento e utilização da base de dados gerada e fornecida, sem custo adicional para a **CAIXA**.

2.8. Outros

2.8.1. A Solução deve ter o tempo sincronizado com a hora legal brasileira ou de acordo com fuso horário definido pela **CAIXA**.

2.8.2. A Solução fornecida deve garantir que qualquer implementação ou parametrização realizada na plataforma **NÃO** seja impeditivo de evolução de versão dela.

2.8.3. Todos os componentes da Solução deverão ser completamente integrados e interoperáveis entre si.

2.8.4. Todos os componentes da Solução tecnológica devem estar em linha de produção do fabricante, não sendo aceito soluções e/ou componentes com previsão de descontinuidade, *end-of-support* ou *end-of-life*.

2.8.5. A Solução fornecida deve conceder a CAIXA direitos exclusivos de propriedade e acesso aos dados, inclusive logs de acesso.

2.8.6. Todos os componentes da Solução deverão ser licenciados para a **CAIXA**, seguindo o mesmo período de licenciamento, de forma a garantir o completo funcionamento dela.

ANEXO I – B**FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO****1. CONDIÇÕES GERAIS**

- 1.1. A **SOLUÇÃO** deve ser fornecida e implantada de forma completa, de modo que não afete a confiabilidade dos demais sistemas e serviços da **CAIXA** e de acordo com as condições, características e prazos previstos no **ANEXO I – Termo de Referência** e seus anexos.
- 1.2. Quaisquer componentes adicionais que se fizerem necessários para que a **SOLUÇÃO** tecnológica ofereça todas as características definidas neste documento e demais anexos, bem como para a correta instalação e utilização dos produtos, serão providos pela **CONTRATADA**, sem ônus adicional para a **CAIXA**.
- 1.3. A **CONTRATADA** deverá, conforme objeto do contrato, garantir a disponibilidade mínima da **SOLUÇÃO** em toda a sua composição, na sustentação, monitoração, ações preventivas e resolução tempestiva de incidentes de indisponibilidade total ou parcial da **SOLUÇÃO** e todos os componentes relacionados.
- 1.4. Considerando que o objeto contratual se constitui em uma **SOLUÇÃO** de mercado, durante o período de vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá implementar todas as melhorias de versão da ferramenta, ainda que elas não tenham sido propostas ou sugeridas pela **CAIXA**.
- 1.5. Caberá à **CONTRATADA** dimensionar corretamente suas equipes de forma a cobrir todos os turnos de trabalho de acordo com o volume de atendimentos, mantendo a qualidade e os níveis de serviços exigidos.
- 1.6. A **CONTRATADA** disponibilizará profissionais capacitados para realizar as implantações, configurações, customizações, parametrizações, suporte técnico e capacitação da **SOLUÇÃO** para que esta possa atender as necessidades da **CAIXA**.
- 1.7. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido durante a vigência deste contrato, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverá ser disponibilizado pela **CONTRATADA** à **CAIXA** ou empresa por ela designada durante a execução do contrato.
- 1.8. É responsabilidade da **CONTRATADA** as atividades de apoio, acompanhamento, suporte e atendimento às ocorrências de erro durante a homologação dos serviços, sem qualquer custo adicional para a **CAIXA**.
- 1.9. Em caso de incidentes detectados, a **CONTRATADA** deverá comunicar à **CAIXA** para o devido acompanhamento e registro do andamento até a sua conclusão.
- 1.9.1. Ainda nesse caso, a **CONTRATADA** deverá atuar na aplicação de **SOLUÇÃO** de contorno, procedimentos de contingência e/ou redundância da **SOLUÇÃO**,

com objetivo de restabelecer o serviço ou minimizar a abrangência ou impacto do incidente.

- 1.9.2. A comunicação inicial deverá ser realizada ainda que não se tenha o diagnóstico da situação e visão completa dos impactos.
- 1.9.3. Após a primeira comunicação à **CAIXA**, a **CONTRATADA** deverá manter rotina de comunicação a cada 30 (trinta) minutos, informando o diagnóstico do incidente e ações em andamento, até a completa resolução.
 - 1.9.3.1. Deve ocorrer atualizações a cada hora, até a solução da ocorrência.
- 1.9.4. A comunicação poderá ser realizada por telefone, WhatsApp, ou qualquer outra forma de comunicação instantânea, devendo posteriormente a **CONTRATADA** formalizar relatório sobre a ocorrência.
- 1.10. Todos os serviços prestados, abrangendo quaisquer atividades executadas como parte destes serviços, devem estar aderentes às regras de segurança e conformidade previstas nos demais anexos que compõem a documentação de especificação da **SOLUÇÃO** contratada.
- 1.11. A **CAIXA** convocará a **CONTRATADA** sempre que necessário para alinhamento dos problemas verificados no período e diagnóstico das soluções adotadas, assim como para análise das opções de melhorias possíveis no ambiente **CAIXA**, visando à utilização máxima dos recursos disponíveis, sem ônus adicionais à **CAIXA**.
 - 1.11.1. Preferencialmente, serão utilizados os recursos de audioconferência e videoconferência para a realização das reuniões técnicas.
 - 1.11.2. Quando necessário, realizar-se-ão reuniões presenciais em Brasília/DF, conforme solicitação da **CAIXA**.
 - 1.11.3. Durante a execução contratual, caso a **CAIXA** identifique problemas de baixa qualidade dos produtos, qualificação dos profissionais, má gestão do preposto ou quaisquer outros desvios relativos à execução do contrato, a **CAIXA** poderá indicar a necessidade de apresentação de Plano de Melhoria pela **CONTRATADA**, a ser tratado em conjunto com a **CONTRATADA**.
- 1.12. Todos os casos que ensejarem a elaboração de Plano de Melhoria pela **CONTRATADA**, previstos neste contrato e anexos, devem observar as seguintes condições:
 - 1.12.1. O Plano deve propor ações objetivas e com prazos determinados;
 - 1.12.2. As ações devem ter o objetivo claro de elevar o desempenho da **CONTRATADA** ou de regularizar qualquer inconformidade identificada na execução contratual;
 - 1.12.3. O plano deve ser homologado pela **CAIXA**.
- 1.13. 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.
- 1.14. Nenhuma regra, condição ou referência externa ao contrato será considerada para regular a sua execução, valendo, para tanto, os estritos termos transcritos no contrato e seus anexos, inclusive neste instrumento.

1.15. Regras de privacidade

- 1.15.1. A **CONTRATADA** deve instituir e manter programa de governança em privacidade, a ser homologado pela **CAIXA**, estabelecendo, minimamente, a 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 LGPD e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de dados pessoais.
- 1.15.2. Ao final do contrato, ou quando cumprida ou encerrada a finalidade instruída pela **CAIXA**, a **CONTRATADA** deve utilizar técnicas ou métodos apropriados para garantir exclusão ou destruição segura de dados pessoais (incluindo originais, cópias e registros arquivados), de modo a impedir a sua recuperação.
- 1.15.3. Na ocorrência de qualquer incidente (perda, deleção ou exposição indesejada ou não autorizada, entre outros) que envolva as informações tratadas em razão da presente relação contratual, deverá a **CONTRATADA** comunicar imediatamente a **CAIXA** através dos canais de comunicação específicos disponíveis, cabendo à **CAIXA** notificar o titular e/ou outras unidades competentes, nos termos da LGPD.
- 1.15.4. Deve ser garantido pela **CONTRATADA** o direito ao esquecimento dos dados pessoais dos clientes **CAIXA**, de forma que a empresa esteja preparada para atuar neste sentido quando comunicada da requisição feita por um cliente específico para a remoção dos dados a serem esquecidos do ambiente da Contratada, nos termos da LGPD.
- 1.15.5. A **CONTRATADA** deverá assinar Termo de Confidencialidade resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da **CAIXA**, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.
- 1.15.6. A **CAIXA** e a **CONTRATADA** obrigam-se por seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados.

1.16. Continuidade de Negócios e Recuperação de Desastres

- 1.16.1. A **CONTRATADA** deve possuir plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços, bem como desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados aos serviços.
- 1.16.2. O referido plano de continuidade deverá ser informado para a **CAIXA** como parte das ações de acompanhamento do contrato e deverá ser mantido atualizado de acordo com a evolução do produto, ou em qualquer mudança significativa do ambiente.
- 1.16.3. A atuação, em caráter de contingência, causada por uma eventual indisponibilidade do serviço prestado, considera as seguintes premissas:
- 1.16.3.1. Interrupção total ou parcial dos serviços;

- 1.16.3.2. Manter os serviços essenciais suportados pelo contrato;
- 1.16.3.3. Manter a lista de integrantes das equipes e o Plano de Recuperação de Desastres atualizados;
- 1.16.3.4. Assegurar a disponibilidade dos serviços essenciais dentro do tempo previsto para recuperação do serviço, de acordo com o contrato.

1.17. **Auditoria contínua**

- 1.17.1. A **CONTRATADA** deve apresentar à **CAIXA**, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação (**ANEXO I-A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA, ANEXO I- C - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE, ANEXO I- E - Requisitos de Segurança Tecnológica para Fornecedores e/ou ANEXO I - F - Requisitos de Segurança Tecnológica para Fornecedores de Nuvem**), de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.
- 1.17.2. A **CONTRATADA** deve fornecer os subsídios necessários para que a **CAIXA** implemente os indicadores de desempenho de segurança que vierem a ser definidos durante a vigência do contrato.

1.18. **Encerramento do contrato**

- 1.18.1. A **CONTRATADA** deve garantir que todos os dados (incluindo chaves criptográficas e os backups armazenados que não sejam mais necessários na execução do Contrato) serão descartados de acordo com os padrões do mercado, de maneira que os requisitos de confidencialidade não sejam violados.
- 1.18.2. A **CONTRATADA** deve reter os dados por até **180 dias corridos** para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela **CAIXA**.
- 1.18.3. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.
- 1.18.4. A exclusão dos dados após o término do contrato e o período de retenção de **180 dias corridos** deve obedecer aos padrões definidos no NIST SP 800-88 *Guidelines for Media Sanitization*, com fornecimento de relatório para a **CAIXA** certificando a conformidade dos processos realizados com a norma indicada.
- 1.18.5. Caso a **CONTRATADA** tenha ativo de informação no fim do ciclo de vida, ou considerado inservível, este ativo deverá ser destruído, com o fornecimento do Certificado de Destruição de Equipamento Eletrônico (*Certificate of Electronic Equipment Destruction – CEED*), discriminando os ativos reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição.

2. SUBSCRIÇÃO E SERVIÇOS ASSOCIADOS

2.1. SUBSCRIÇÃO DE SOFTWARE

- 2.1.1. Após a assinatura do contrato, a entrega da **SOLUÇÃO** deve ser realizada no quantitativo de subscrições conforme definições contidas nos **itens 3 - RAMPA DE ADOÇÃO** e **4 - ENTREGA, ATIVAÇÃO E ACEITE DA SOLUÇÃO**.

- 2.1.2. Considerando que a quantidade de subscrições está relacionada à quantidade de usuários (total ou simultâneos), e estes variam ao longo do tempo, a **CAIXA** contratará no mínimo 88% do volume total de subscrições previsto nesse documento, obrigatoriamente.
- 2.1.2.1. Porém, não há obrigatoriedade de contratação do volume total de subscrições.
- 2.1.3. No que se refere às subscrições para o módulo de testes de desempenho, será admitido, em caráter excepcional e sob demanda, o uso de créditos adicionais de Usuários Virtuais Simultâneos para execução de testes que excedam o limite contínuo contratado, conforme estabelecido no item 1.1 deste anexo.
- 2.1.3.1. Caso haja utilização desses créditos ou verificação de consumo superior ao limite contínuo estabelecido, o valor correspondente a diferença será apurada no mês de sua ocorrência e no mês subsequente, os pagamentos referentes a subscrição retornarão aos valores originalmente contratados.
- 2.1.4. A **CONTRATADA** não transferirá os direitos inerentes à propriedade intelectual e comercial da **SOLUÇÃO** à **CAIXA**.
- 2.1.5. A **CONTRATADA** deve informar o procedimento a ser realizado para o controle de uso das subscrições (aquisição temporária de software), bem como auxiliar para que a **CAIXA** possa realizar tal procedimento de forma automatizada, sempre que necessário.
- 2.1.5.1. A periodicidade do levantamento de uso será definida pela **CAIXA**.
- 2.1.6. A licença de uso temporário do Software abrange serviços de Suporte Técnico e Atualização Tecnológica, conforme abaixo.
- 2.1.7. O **Suporte Técnico** consiste na atuação reativa no que se refere ao tratamento de falhas, interrupções ou redução de desempenho no uso da **SOLUÇÃO** por parte da **CAIXA**, como também na atuação proativa no que se refere a tratamento de falhas recorrentes, sendo um serviço com acionamento sem custo adicional à **CAIXA**.
- 2.1.7.1. Trata-se de um serviço que visa a reparação de eventuais falhas ou inconsistências detectadas na **SOLUÇÃO** e/ou nos seus componentes (quer sejam de software e/ou de componentes), inclusive nas suas configurações e parametrizações, de forma a garantir a disponibilidade e o pleno, correto e seguro funcionamento da **SOLUÇÃO**, de seus módulos ou componentes e suas integrações nativas com o ambiente **CAIXA**, assim como no esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento técnico da **SOLUÇÃO** visando sua perfeita operacionalização, durante a vigência do contrato.
- 2.1.7.2. Como parte deste serviço, a **CONTRATADA** deverá analisar, recomendar e fornecer à **CAIXA** a aplicação de *updates*, *fixes*, configurações de segurança, promoção de novas versões/atualizações, correções (*patches*) e de vulnerabilidades, críticos ou não, da solução e de seus componentes contratados sem qualquer custo adicional visando garantia da compatibilidade binária e operacional destes, garantindo maior disponibilidade à **SOLUÇÃO** e seus componentes, sendo que sua efetiva instalação deverá ocorrer em negociação junto à **CAIXA**.

- 2.1.7.3. Em se tratando de correções e vulnerabilidades críticas, a disponibilização deverá ocorrer em até **5 (cinco) dias úteis** após o lançamento da correção ou identificação das vulnerabilidades, por meio de comunicação formal.
- 2.1.7.4. Toda e qualquer intervenção realizada pelas equipes da **CONTRATADA** que possa causar indisponibilidade da **SOLUÇÃO**, mesmo que parcial, deve ser executada somente mediante prévia notificação à **CAIXA**, contendo informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela **CONTRATADA**.
- 2.1.7.5. Este serviço é extensivo aos demais componentes fornecidos para atendimento dessa contratação e aos novos componentes provenientes da evolução da solução, durante a vigência do contrato.
- 2.1.7.6. A **CONTRATADA** deverá manter profissionais capacitados e disponíveis para realizar este tipo de atendimento a contento, em idioma português do Brasil, nos horários definidos conforme o grau de criticidade do chamado, realizando as atividades do seguinte teor (não exaustivas):
 - 2.1.7.6.1. Análise, diagnóstico e correção de quaisquer falhas/erros/eventos da **SOLUÇÃO** e seus componentes;
 - 2.1.7.6.2. Resolução de incidentes que envolvam soluções tecnológicas sustentadas por componentes da **SOLUÇÃO**;
 - 2.1.7.6.3. Envio de proposta e execução de medidas para correção de quaisquer falhas/incidentes/problemas ou deficiências observadas na **SOLUÇÃO**;
 - 2.1.7.6.4. Suporte às integrações nativas da solução contratada e de seus componentes com o ambiente operacional da **CAIXA**, que garanta o pleno funcionamento da solução com as aplicações desenvolvidas pela **CAIXA**, envolvendo análise, suporte à configuração da solução e de seus componentes, emissão de parecer técnico com as recomendações, indicações de melhores práticas e resolução do problema;
 - 2.1.7.6.5. Orientação e execução da instalação de atualizações e correções da Solução;
 - 2.1.7.6.6. Orientação e realização das atualizações das rotinas de recuperação, reinício de processos, fluxos e rotinas eventuais;
 - 2.1.7.6.7. Orientação e realização do monitoramento da Solução, emitindo parecer sobre o desempenho da Solução;
 - 2.1.7.6.8. Acompanhamento do status do chamado para a prestação de suporte técnico, pela Internet, com recebimento de notificações por correio eletrônico ou por outro meio disponível;
 - 2.1.7.6.9. Esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento técnico da **SOLUÇÃO** visando sua perfeita operacionalização;
 - 2.1.7.6.10. Atualização e fornecimento dos manuais e documentação da **SOLUÇÃO**;
 - 2.1.7.6.11. Definição, configuração e alocação suficiente de recursos;
 - 2.1.7.6.12. Criação e aplicação de planos de contingência, redundância e recuperação de desastres;

- 2.1.7.7. Caso seja necessário suporte em idioma diferente, a **CONTRATADA** deve disponibilizar técnico para intermediar a comunicação.
- 2.1.7.8. Este serviço será acionado por chamado e operacionalizado conforme detalhado no item 5 – **ABERTURA, ENTREGA E ACEITE DOS SERVIÇOS** deste anexo.
- 2.1.7.9. A **CAIXA** classificará a criticidade do chamado ao acionar a **CONTRATADA**:
 - 2.1.7.9.1. Os chamados de criticidade extrema ou alta possuem natureza contínua e serão atendidos no formato 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), de forma a garantir o perfeito funcionamento da **SOLUÇÃO** e de seus componentes.
 - 2.1.7.9.2. Os chamados de criticidade média ou baixa serão atendidos em dias úteis, no período das 07h00 às 19h00.
- 2.1.8. A **Atualização Tecnológica** compreende o direito da **CAIXA** de obtenção de novas versões, modificações e implementações dos produtos que compõem a **SOLUÇÃO** durante o período de vigência do contrato, sem custo adicional à **CAIXA**.
 - 2.1.8.1. Este serviço consiste no fornecimento para a **CAIXA** de todas as versões, *releases* (software), *features*, *fixes*, *service packs* e evoluções em **até 30 (trinta) dias corridos** 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, durante a vigência contratual.
 - 2.1.8.2. A **CONTRATADA** deverá manter a **CAIXA** informada, por meio de comunicação formal, das novas versões/atualizações e evoluções (melhorias) da solução e de seus componentes, incluindo os produtos de software e/ou serviços de terceiros que sejam utilizados para sua gerência, administração, configuração ou que sejam necessários ao seu bom funcionamento, assim como das atualizações da documentação (manuais e boletins técnicos) que assegurem a sua correta utilização.
 - 2.1.8.3. A **CONTRATADA** deverá manter a **CAIXA** informada também sobre as datas previstas de fim do suporte e descontinuidade de versões dos softwares componentes da **SOLUÇÃO** com, no mínimo, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias de antecedência do fim do suporte ou descontinuidade de versões, em caráter formal, sob pena de enquadramento nas sanções previstas no instrumento contratual.
 - 2.1.8.4. Caso haja durante a vigência contratual a descontinuidade de fabricação de algum dos elementos que compõem a solução e/ou seus componentes, a **CONTRATADA** deverá prover solução alternativa com garantia total de compatibilidade e de aderência às cargas de trabalho da **CAIXA** que fazem uso da **SOLUÇÃO** e/ou de seus componentes, sem custo adicional para a **CAIXA**, mantendo a **SOLUÇÃO** em pleno funcionamento até a sua completa migração.
 - 2.1.8.5. Neste caso, todos os dados, configurações e jornadas construídas ao longo do contrato deverão ser passíveis de migração entre fornecedores, devendo, ainda, a **CONTRATADA** disponibilizar equipe para providenciar junto à **CAIXA** e eventual novo fornecedor, plano e operação assistida na efetiva migração.

- 2.1.8.6. Caso exista a necessidade de execução de serviços contratados por meio de subcontratada, será de responsabilidade da **CONTRATADA** a identificação, seleção, estabelecimento de parceria e a qualidade do serviço prestado, não devendo haver custo adicional para a **CAIXA**.
- 2.1.8.7. As atualizações de natureza legal, bem como aquelas que se originem de determinações de órgãos reguladores externos à **CAIXA**, e que necessitem de qualquer alteração na **SOLUÇÃO** visando a sua conformidade, terão seu atendimento obrigatório, sem ônus para a **CAIXA**, quando a vigência das alterações normativas se iniciarem durante a vigência do contrato.
- 2.1.8.8. Apesar de não ser obrigatório, a **CAIXA** pode se utilizar do registro do chamado para fins de controle e planejamento das atualizações tecnológicas a serem realizadas, não sendo pertinente a classificação de criticidade para este tipo de chamado.
- 2.1.8.8.1. Caso o chamado tenha sido classificado com criticidade, essa deve ser desconsiderada, por não haver aplicação prática.
- 2.1.9. Toda e qualquer intervenção que possa causar indisponibilidade, mesmo que parcial, deve ser executada somente mediante prévia autorização da **CAIXA**, alinhada às melhores práticas de processos de TI e diretrizes internas da **CAIXA**, em que a atuação se dará com acompanhamento e autorização da **CAIXA**, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela **CONTRATADA**.
- 2.2. **SERVIÇO ESPECIALIZADO**
- 2.2.1. O Serviço Especializado consiste em atuação de caráter consultivo, preventivo ou de operação, envolvendo atividades de configuração, customizações, parametrizações da ferramenta, integrações com ferramentas externas, migração de projetos entre ferramentas, atividades relacionadas à definição, desenho e ajustes de arquitetura, implementação e gestão de fluxos de trabalhos e automação de fluxos de processos.
- 2.2.2. As horas de serviço especializado serão contratadas sob demanda da **CAIXA**, sem garantia de consumo mínimo, mediante a abertura de Chamados.
- 2.2.2.1. A **CAIXA** fará uso e efetuará o pagamento apenas das horas solicitadas à **CONTRATADA**, até o limite máximo das horas definidas no contrato.
- 2.2.3. A **CONTRATADA** deverá manter profissionais especialistas na **SOLUÇÃO** para realizar este tipo de atendimento a contento, em idioma português do Brasil, realizando as atividades do seguinte teor (não exaustivas):
- 2.2.3.1. Apoio consultivo em caso de crise grave no ambiente **CAIXA** envolvendo a **SOLUÇÃO** ou sua integração com os sistemas da **CAIXA**, não provocada por falha da própria **SOLUÇÃO**;
- 2.2.3.2. Consultoria no estabelecimento de novas integrações da **SOLUÇÃO** contratada e seus componentes com o ambiente de sistemas internos da **CAIXA** que garantam o seu pleno funcionamento, melhor utilização e maximização, envolvendo análise e parecer técnico com recomendações e sugestões de configuração;

- 2.2.3.3. Sugestão de revisão de arquiteturas implementadas que se utilizem de componentes da solução;
- 2.2.3.4. Realização de atividades preventivas e proativas que garantam a melhor utilização do ambiente operacional da solução;
- 2.2.3.5. Elaboração de relatório com parecer técnico e/ou recomendações sobre assuntos correlatos à **SOLUÇÃO**;
- 2.2.3.6. Atividades de mapeamento e definição de fluxos de trabalho que reflitam as necessidades do processo de qualidade;
- 2.2.3.7. Atividades para migração de artefatos de qualidade entre ferramentas externas e a **SOLUÇÃO**;
- 2.2.3.8. Apoio consultivo de melhores práticas na operacionalização da **SOLUÇÃO** e de aproveitamento no processo operacional que a envolve;
- 2.2.3.9. Apoio consultivo relativo ao escopo técnico da Solução, para qualificação de dados, instalação, validação e implantação de versões nos equipamentos da **CAIXA**;
- 2.2.3.10. Realização de integração com os demais sistemas da **CAIXA**, avaliações de logs e equalização de base de dados entre diferentes ambientes;
- 2.2.3.11. Criar e alterar rotinas de automatização de processos de execução e de sub-rotinas com perspectivas técnicas;
- 2.2.3.12. Quaisquer atividades necessárias ao pleno entendimento e funcionamento da **SOLUÇÃO**, em perspectiva técnica ou comercial.
- 2.2.4. O atendimento do Serviço Especializado poderá ser acompanhado por time de técnicos da **CAIXA** com a finalidade de multiplicação de conhecimento para a equipe **CAIXA**.
- 2.2.5. As alterações da **SOLUÇÃO** por meio de customizações só devem ser realizadas se mantidas as características originárias da **SOLUÇÃO** e as garantias de Atualização Tecnológica.
- 2.2.6. A **CAIXA** classificará a criticidade do chamado ao acionar a **CONTRATADA**, sendo que o serviço especializado admite criticidade média ou baixa.
 - 2.2.6.1. A exceção aplica-se apenas aos casos de crise grave no ambiente **CAIXA** não provocada por falha da própria **SOLUÇÃO**, que admite criticidade alta, e serão atendidos no formato 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), de forma reestabelecer o ambiente **CAIXA**.
 - 2.2.6.2. Quando não se tratar de crise grave e ocorrer classificação equivocada da criticidade do chamado pela **CAIXA** (utilizando a criticidade extrema ou alta), a **CONTRATADA** deve atendê-lo como criticidade média.
- 2.3. **TREINAMENTO DE EQUIPES**
 - 2.3.1. As Horas para Treinamento de Equipes consiste em capacitar os empregados **CAIXA** nas funcionalidades, gerenciamento e operacionalização da **SOLUÇÃO**, com objetivo de dotar o time da **CAIXA** de habilidades técnicas para sua melhor utilização, tendo como foco principal a demonstração prática

das funcionalidades e potenciais da **SOLUÇÃO**, sendo um serviço com acionamento sob demanda da **CAIXA** e remunerado conforme sua utilização.

- 2.3.2. Todo treinamento e material didático referente ao Treinamento deverão ser fornecidos em idioma português do Brasil.
- 2.3.2.1. Especificamente os manuais técnicos da **SOLUÇÃO** poderão ser disponibilizados em idioma português do Brasil ou em inglês.
- 2.3.3. Os Treinamentos ocorrerão sob demanda da **CAIXA**, podendo ser solicitados durante toda a vigência do contrato, limitados ao volume total de horas previsto no contrato.
- 2.3.4. Os treinamentos serão ministrados preferencialmente na modalidade remota, no formato “ao vivo”, de forma que os participantes possam esclarecer dúvidas e interagir com o instrutor durante o treinamento.
- 2.3.4.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer laboratórios individuais para turmas de até 50 (cinquenta) alunos visando prática *hands-on* com a **SOLUÇÃO** sem impacto ao ambiente implementado na **CAIXA** e sem consumir recursos do contrato vigente.
- 2.3.4.2. A **CAIXA** fornecerá a sala e equipamentos para a realização do treinamento, devendo a **CONTRATADA** especificar previamente os requisitos técnicos a serem providenciados pela **CAIXA** para a sua realização a contento.
- 2.3.5. Quando do treinamento na modalidade presencial, os custos referentes ao deslocamento do instrutor, se necessário, incluindo passagens, hospedagem e alimentação serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, sem ônus adicional para a **CAIXA**.
- 2.3.6. A **CONTRATADA** deverá apresentar a proposta de ementa detalhada do conteúdo programático específico para cada perfil de público-alvo, contendo os tópicos e técnicas didáticas planejadas para cada tipo de turma, para prévia aprovação da **CAIXA**.
- 2.3.6.1. A **CONTRATADA** terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, a partir da solicitação da **CAIXA**, para apresentar a referida proposta de ementa, específica para o público definido pela **CAIXA**.
- 2.3.6.2. A aprovação da ementa pela **CAIXA** deverá ser realizada em até **3 (três) dias úteis**.
- 2.3.6.3. Eventuais adequações das ementas solicitadas pela **CAIXA** deverão ser realizadas pela **CONTRATADA** em até **2 (dois) dias úteis** e apresentada novamente à **CAIXA** para aprovação.
- 2.3.6.4. As datas e horários exatos dos treinamentos serão definidos pela **CAIXA**, de forma a adequá-los à disponibilidade dos técnicos que trabalharão diretamente com a **SOLUÇÃO**, e comunicados previamente à **CONTRATADA**.
- 2.3.6.5. O conteúdo das capacitações deverá compreender a apresentação de todas as funcionalidades existentes na **SOLUÇÃO** já customizada, integrada e implantada no ambiente **CAIXA**, bem como componentes da infraestrutura dos quais a Solução utiliza e questões técnicas relativas ao funcionamento da **SOLUÇÃO**, de forma a preparar os usuários participantes do treinamento para

a utilização da **SOLUÇÃO** no seu respectivo objetivo, conforme seu perfil, possuindo conteúdo teórico e prático.

- 2.3.6.6. Dentre os itens de pauta/conteúdo programático deverão constar exercícios práticos a serem realizados pelos participantes, de modo a assegurar a efetiva habilitação do empregado **CAIXA** para operação da **SOLUÇÃO**.
- 2.3.6.7. As turmas deverão ser organizadas conforme perfil dos usuários e/ou módulos funcionais da **SOLUÇÃO**, conforme abaixo:
 - 2.3.6.7.1. **PERFIL MASTER:** 2 (duas) turmas de capacitação para atividades de administração da ferramenta, parametrizações, manutenção, controle de acesso e definição do modelo de uso (perfis, permissões, padrões de nomenclatura etc.) da **SOLUÇÃO**, com foco no funcionamento técnico da **SOLUÇÃO** no ambiente instalado;
 - 2.3.6.7.2. **PERFIL USUÁRIO:** 36 (trinta e seis) turmas de capacitação para atividades de parametrização da **SOLUÇÃO**, ou seja, operacionalização funcional da **SOLUÇÃO**.
 - 2.3.6.7.3. **PERFIL GESTÃO:** 13 (treze) turmas de capacitação para atividades de gestão da **SOLUÇÃO** e processo de Qualidade, ou seja, geração de relatórios, extração de dados de cobertura de testes, status da execução, defeitos etc., montagem de dashboards personalizados e geração de indicadores etc.
- 2.3.6.8. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar treinamento com carga horária de, no mínimo, 12 (doze) horas por turma, sendo que cada turma poderá conter até 50 (cinquenta) participantes.
- 2.3.6.8.1. A configuração das turmas poderá ser alterada a critério da **CAIXA**, a partir de necessidades verificadas ao longo da execução contratual e o número de horas por dia poderá ser ajustado em comum acordo entre as partes.
- 2.3.6.9. O instrutor deverá utilizar didática de ensino adequada para a transmissão do conteúdo programático direcionada ao público-alvo do treinamento, possuindo disposição para esclarecer dúvidas e utilizando linguagem clara e objetiva na exposição dos conteúdos.
- 2.3.6.10. Todo o material de apoio deverá ser fornecido para cada um dos participantes no primeiro dia da capacitação, em formato digital, incluindo apostilas de treinamento da **SOLUÇÃO**, o qual deverá conter todo o conteúdo a ser abordado no respectivo treinamento.
- 2.3.6.10.1. A **CAIXA** poderá utilizar o material fornecido a qualquer tempo para disseminação interna do conhecimento.
- 2.3.7. Ao final do Treinamento, conforme ementa específica para cada tipo de turma, os participantes deverão estar aptos a compreender todas as alternativas de uso de cada funcionalidade existente na **SOLUÇÃO** e usá-las de maneira adequada, compreender e realizar parametrizações e compreender o funcionamento técnico da **SOLUÇÃO** no ambiente instalado.
- 2.3.8. Em até **5 (cinco) dias úteis** após a conclusão da capacitação, a **CONTRATADA** deverá entregar a lista de participantes com a frequência apurada e o respectivo certificado de participação no curso em nome dos treinados que obtiverem, no mínimo, 75% (setenta e cinco) de frequência.

- 2.3.9. Em até **5 (cinco) dias úteis** após a entrega da lista de participantes, cada treinamento será atestado pela **CAIXA** por meio de avaliação que demonstre a qualidade da capacitação realizada e o conhecimento absorvido pelos participantes, cuja nota comporá o cálculo do indicador “Nota dos Treinamentos das Equipes” (NTE), descrito nos **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** (item 9 deste anexo).
- 2.3.10. Somente participantes que obtiveram, no mínimo, 75% (setenta e cinco) de frequência e que são empregados **CAIXA** poderão participar da avaliação, devendo atribuir uma nota em uma escala de 0 a 5 (sem utilização de casas decimais), para cada critério abaixo:
- Capacidade de esclarecimento de dúvidas do instrutor;
 - Didática de ensino do instrutor e capacidade de transmissão de conteúdo;
 - Materiais e recursos utilizados;
 - Administração do tempo e relevância do conteúdo.

3. RAMPA DE ADOÇÃO

- 3.1. As etapas de **ENTREGA**, **ATIVAÇÃO** das subscrições e **ACEITE** da **SOLUÇÃO** serão realizadas conforme a estratégia de 5 etapas, seguindo racional de escalonamento da solução por estágios até sua completa adoção no ambiente **CAIXA** conforme abaixo:

| Etapas | Quantidade de subscrições (em relação ao total) | Descrição |
|---------------|--|----------------------------|
| 1 | 0 | Entrega da solução |
| 2 | 1% | Setup da solução |
| 3 | 5% | Integrações ambiente CAIXA |
| 4 | 15% | Piloto |
| | 35% | Expansão 1 |
| | 60% | Expansão 2 |
| | 88% | Expansão 3 |
| 5 | De 89% até 100% | Remanescentes, se houver |

- 3.2. Conforme indicado no item 2.1 sobre a quantidade mínima de subscrições a serem contratadas, em qualquer momento após atingimento de 60% de subscrições, a **CAIXA** disporá, a seu critério discricionário, das seguintes possibilidades:
- 3.2.1. **Redução do volume restante de subscrições:** a **CAIXA** manterá o número de subscrições já ativadas de 60% e replanejará a necessidade de expansão da quantidade restante (40%). Assim, pode reduzir em até 30% o volume das subscrições restantes.
- 3.2.2. **Contratação do volume total de subscrições previsto em contrato:** a **CAIXA** manterá o número de subscrições já ativadas de 60% e contratará as subscrições remanescentes até o total de 100%.

3.2.3. O detalhamento de prazos, regras e forma de aceite de cada etapa encontra-se no próximo item.

4. ENTREGA, ATIVAÇÃO E ACEITE DA SOLUÇÃO

4.1. As atividades relacionadas à entrega, ativação e aceite da **SOLUÇÃO** compreendem todas as Etapas necessárias à disponibilização, implantação, integrações, parametrizações, customizações iniciais e demais atividades fundamentais para o pleno funcionamento da **SOLUÇÃO** na **CAIXA**.

4.2. As atividades de **ENTREGA, ATIVAÇÃO e ACEITE da SOLUÇÃO** seguirão a estratégia definida no **item 3 - RAMPA DE ADOÇÃO**, cujos prazos máximos para conclusão são:

| ETAPA | DESCRIÇÃO | PRAZO MÁXIMO |
|----------|--------------------------|---|
| 1 | ENTREGA | 10 (dez) dias úteis, a contar da data de assinatura do contrato, não havendo necessidade de solicitação formal da CAIXA |
| 2 | ATIVAÇÃO (Setup) | 20 (vinte) dias úteis após a conclusão da etapa anterior |
| | ACEITE | 10 (dez) dias úteis |
| 3 | ATIVAÇÃO (Integrações) | 60 (sessenta) dias úteis, a contar da data da solicitação da CAIXA |
| | ACEITE | 10 (dez) dias úteis |
| 4 | ATIVAÇÃO (Piloto) | 25 (vinte e cinco) dias úteis, a contar da data da solicitação da CAIXA |
| | ACEITE | 10 (dez) dias úteis |
| | ATIVAÇÃO (Expansão 1) | 70 (setenta) dias úteis, após a conclusão da etapa anterior |
| | ACEITE | 10 (dez) dias úteis |
| | ATIVAÇÃO (Expansão 2) | 60 (sessenta) dias úteis, após a conclusão da etapa anterior |
| | ACEITE | 10 (dez) dias úteis |
| | ATIVAÇÃO (Expansão 3) | 60 (sessenta) dias úteis, após a conclusão da etapa anterior |
| | ACEITE | 10 (dez) dias úteis |
| 5 | ATIVAÇÃO (Remanescentes) | 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da solicitação da CAIXA |
| | ACEITE | 10 (dez) dias úteis |

4.3. O eventual não cumprimento dos prazos estipulados acima sujeitará a **CONTRATADA** à multa.

- 4.4. O prazo limite estabelecido para conclusão das Etapas previstas poderá ser prorrogado a critério e/ou necessidade da **CAIXA**.
- 4.4.1. Caberá a **CAIXA** abonar atrasos não imputáveis a **CONTRATADA** nas situações em que houver pendências por parte da **CAIXA** de definições ou insumos necessários ao atendimento da demanda, desde que comprovada a impossibilidade da **CONTRATADA** em prosseguir com qualquer uma das fases da ativação da **SOLUÇÃO**.
- 4.4.2. Para fins de abono, serão considerados somente os casos identificados pela **CONTRATADA** e comunicados formal e imediatamente à **CAIXA**, devendo a **CAIXA** analisar, dar aceite formal da situação exposta e renegociar o prazo de entrega, se assim for devido.
- 4.4.3. Não serão aceitas pela **CAIXA** situações em que a **CONTRATADA** apresente como falta de insumos, definições de escopo e/ou especificações que já sejam de conhecimento prévio da **CONTRATADA** pela execução das atividades de serviço, operação e sustentação, como justificativas para abono de atraso e/ou renegociação de prazo.
- 4.4.4. Dentro do prazo estabelecido para cada Etapa, caberá à **CONTRATADA** formalizar a sua finalização à **CAIXA**, por meio de um relatório de conclusão detalhado, evidenciando o atendimento da fase e a consequente ativação/installação da **SOLUÇÃO**.
- 4.5. Eventuais soluções complementares, correções e/ou adequações da **SOLUÇÃO**, ou seus componentes, realizadas até o efetivo aceite não terão custos adicionais para a **CAIXA** e serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, visando o pleno funcionamento da **SOLUÇÃO**.
- 4.6. Cada etapa será considerada concluída somente após a emissão do aceite pela **CAIXA**, que será realizado por meio de testes mínimos realizados pela **CAIXA**.
- 4.6.1. Caso o resultado dos testes for positivo, a **CAIXA** deverá emitir o Termo de Aceite que é condição para a realização do pagamento à **CONTRATADA**.
- 4.6.2. Caso o resultado dos testes for negativo, a **CAIXA** encaminhará à **CONTRATADA** os motivos da não emissão do aceite, concedendo um prazo de **15 (quinze) dias úteis** para resolução dos problemas apontados, sujeitando a **CONTRATADA** à multa pelo eventual não cumprimento do prazo estipulado.
- 4.7. **ETAPA 1 – ENTREGA DA SOLUÇÃO**
- 4.7.1. A contar da data de assinatura do contrato, a **CONTRATADA** deverá fornecer:
- 4.7.1.1. As subscrições conforme estratégia definida no **item 3 - RAMPA DE ADOÇÃO**;
- 4.7.1.2. Relatório do Fabricante comprovando a ativação das subscrições pelo período de vigência do contrato;
- 4.7.1.3. A lista de todos os componentes de software e serviços que constituem a **SOLUÇÃO**;
- 4.7.1.4. A lista das características de ambiente computacional mínimo a ser providenciado pela **CAIXA**, assim como requisitos de rede, armazenamento

(discos) e demais parâmetros para integração com o ambiente da **CAIXA** e necessários para o pleno funcionamento da **SOLUÇÃO**;

4.7.1.5. Plano de Ativação/Instalação da **SOLUÇÃO** detalhando todas as ações, atividades, entregas, acessos, regras e serviços necessários para o atendimento aos requisitos funcionais, requisitos não funcionais e técnicos contratados, no volume solicitado, visando o pleno funcionamento da **SOLUÇÃO**, incluindo as etapas de levantamento de necessidades de integrações iniciais, customizações e jornadas previstas, bem como prazos para execução das atividades.

4.7.1.5.1. Antes da entrega do Plano de Ativação/Instalação, a **CONTRATADA** poderá acionar a **CAIXA** para obter as informações necessárias para sua elaboração, com a realização de reuniões, se pertinente.

4.7.2. Caso se verifique algum procedimento não previsto na ocasião da elaboração original do Plano de Ativação/Instalação, e que justifique a sua revisão, este poderá ser alterado.

4.8. **ETAPA 2 – ATIVAÇÃO (SETUP)**

4.8.1. Após ativação das subscrições, a **CONTRATADA** deverá proceder com o setup inicial da **SOLUÇÃO** que consiste na ativação/instalação da ferramenta e seus componentes, abrangendo softwares necessários à sua perfeita utilização, de forma que a **SOLUÇÃO** esteja inteiramente operacional e funcional.

4.8.1.1. A **CONTRATADA** deve contemplar ao menos os seguintes passos na realização do setup inicial da **SOLUÇÃO**:

4.8.1.1.1. Ativação do percentual de subscrições indicado no **item 3 - RAMPA DE ADOÇÃO** para esta etapa;

4.8.1.1.2. Certificar as condições lógicas, características de ambiente computacional, de rede, de armazenamento e demais parâmetros disponibilizados para acesso a **SOLUÇÃO** pelo ambiente **CAIXA**;

4.8.1.1.3. Atualização dos softwares que compõem a **SOLUÇÃO** e realizar a configuração inicial dos componentes da **SOLUÇÃO**, bem como realizar a parametrização de workflows;

4.8.1.1.4. Elaboração da documentação de implementações/ajustes efetuados no ambiente **CAIXA** para funcionamento da **SOLUÇÃO** e entregar à **CAIXA**;

4.8.1.1.5. Realização de repasse de conhecimento mínimo de implementações/ajustes efetuados no ambiente **CAIXA** para funcionamento da **SOLUÇÃO**.

4.8.2. Nesta etapa, não cabe utilização de horas de Serviço Especializado para qualquer atividade. A **CAIXA** contratará horas de Treinamento para o repasse de conhecimento técnico.

4.8.3. A Etapa 2 será considerada concluída e atestada após a **CAIXA** realizar testes mínimos que envolvem as atividades de acesso a **SOLUÇÃO** a partir do ambiente **CAIXA** e validação dos componentes que garantam que a **SOLUÇÃO** esteja operacional e funcional, assim, será emitido o primeiro Termo de Aceite.

- 4.8.3.1. Por "funcional" entende-se a **SOLUÇÃO** com suas funcionalidades/requisitos negociais nativas contratadas conforme Termo de Referência, totalmente em funcionamento.
- 4.9. **ETAPA 3 – ATIVAÇÃO (INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO)**
- 4.9.1. Nesta etapa é prevista a implementação da integração da **SOLUÇÃO** com as ferramentas do ambiente **CAIXA** e configuração inicial dos serviços.
- 4.9.2. Esta Etapa é iniciada sob demanda da **CAIXA**, por meio de chamado após a aceite da **Etapa 2 – ATIVAÇÃO (SETUP)** e contempla no mínimo, as seguintes atividades:
- 4.9.2.1. Ativação do percentual de subscrições indicado no **item 3 - RAMPA DE ADOÇÃO** para esta etapa;
- 4.9.2.2. Elaboração de plano de integração da **SOLUÇÃO** pela **CONTRATADA** para cada ferramenta externa, detalhando todas as ações, atividades, entregas, acessos, regras e serviços necessários para o atendimento do chamado, no prazo solicitado, visando o pleno funcionamento da **SOLUÇÃO**, incluindo as etapas de levantamento de necessidades, customizações e jornadas previstas, bem como prazos para execução das atividades. O detalhamento das ferramentas externas a serem integradas a **SOLUÇÃO** constará no chamado;
- 4.9.2.3. Execução das ações, atividades, entregas e serviços definidos no Plano de Integração, sendo que a **CONTRATADA** deverá assistir a **CAIXA** na execução das atividades e implementações das estruturas e configurações necessárias;
- 4.9.2.4. Elaboração de plano de adoção da **SOLUÇÃO** detalhando todas as ações, atividades, entregas, acessos, regras e serviços necessários para o atendimento do chamado, no prazo solicitado, visando o pleno funcionamento da **SOLUÇÃO**, incluindo as etapas de levantamento de necessidades, customizações e jornadas previstas.
- 4.9.3. Nesta etapa, a **CAIXA** contratará horas de Serviço Especializado para realizar as referidas integrações.
- 4.9.4. A Etapa 3 será considerada concluída e atestada após a **CAIXA** realizar testes mínimos de integração da **SOLUÇÃO** com as ferramentas externas demandadas e validação do fluxo de jornada da qualidade na ferramenta, que garantam que a **SOLUÇÃO** esteja operacional e funcional, assim, será emitido o segundo Termo de Aceite.
- 4.10. **ETAPA 4 – ATIVAÇÃO (PILOTO E EXPANSÃO)**
- 4.10.1. Nesta Etapa é previsto o efetivo uso da **SOLUÇÃO** e realização das turmas de capacitação para o público-alvo.
- 4.10.2. Esta Etapa é iniciada sob demanda da **CAIXA**, por meio de abertura de chamado após a aceite da etapa anterior.
- 4.10.3. A **CONTRATADA** deverá executar os seguintes passos, visando à operacionalidade total da **SOLUÇÃO** em ambiente **CAIXA**:
- 4.10.3.1. ativação do percentual de subscrições indicado no **item 3 - RAMPA DE ADOÇÃO** para esta etapa, no volume descrito no chamado;

- 4.10.3.2. Execução de piloto na solução para que os usuários finais possam utilizar e validar a **SOLUÇÃO** com todos os requisitos necessários em funcionamento (funcionalidades);
- 4.10.3.3. Migração de scripts e artefatos de testes existentes nas ferramentas externas;
- 4.10.3.4. Realização de repasse de conhecimento das funcionalidades da **SOLUÇÃO** (negocial/funcional) para cada equipe que operacionalizará a **SOLUÇÃO**, contemplando os principais requisitos funcionais e não funcionais descritos no **ANEXO I-A**.
- 4.10.3.5. Execução das ações, atividades, entregas e serviços definidos no Plano de Adoção elaborado pela **CONTRATADA**, sendo que esta última deverá assistir a **CAIXA** na execução das atividades e implementações das estruturas e configurações necessárias.
- 4.10.4. Nesta etapa, a **CAIXA** contratará horas de Serviço Especializado e de Treinamento para realizar as referidas adequações/migrações e repasse de conhecimento, respectivamente.
- 4.10.5. A Etapa 4 será considerada concluída e atestada após a **CAIXA** realizar testes de validação de pilotos junto aos times, expansão de uso para demais equipes e das turmas de capacitação na **SOLUÇÃO**, que garantam que a **SOLUÇÃO** esteja operacional e funcional nos percentuais de subscrição descritos, assim, serão emitidos o terceiro, quarto e quinto Termos de Aceite.

4.11. **ETAPA 5 – ATIVAÇÃO (REMANESCENTES)**

- 4.11.1. Caso a **CAIXA** opte pela sua realização, nesta etapa é prevista a expansão do uso da **SOLUÇÃO** conforme planejamento e estratégia de ativação das subscrições definida no **item 3 - RAMPA DE ADOÇÃO**.

5. ABERTURA, ENTREGA E ACEITE DOS SERVIÇOS

- 5.1. Para execução do contrato será adotado o modelo em que a **CAIXA** é responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues e a **CONTRATADA** é responsável pela execução operacional dos serviços e pela gestão dos recursos humanos e físicos relacionados à prestação dos serviços.
- 5.2. A solicitação para execução dos serviços será formalizada por meio da abertura de um **CHAMADO** em ferramenta específica da **CAIXA** ou ainda de forma automática pela própria **SOLUÇÃO** e/ou seus componentes e/ou outro recurso que venha a ser definido, devendo o seu atendimento pela **CONTRATADA** obedecer aos prazos especificados neste anexo, conforme o tipo do chamado.
 - 5.2.1. Em caso de ferramenta específica da **CAIXA**, a **CONTRATADA** deverá obter seus acessos para visualização, atendimento e conclusão dos chamados.
 - 5.2.2. Nesse caso, a **CONTRATADA** terá um prazo de **30 (trinta) dias corridos** para obter os acessos, realizar integração de sistemas, se pertinente, realizar configurações, testes etc.
 - 5.2.3. É obrigação da **CONTRATADA**, às suas custas, prover a conexão dedicada para a troca de chamados com a **CAIXA**, devendo adequar-se ao padrão utilizado por esta, se for o caso.

- 5.2.3.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar meios de acompanhamento do “status” do chamado aberto, por via Rede Internet, com recebimento de notificações por correio eletrônico ou por outro meio disponível (caso haja interesse da **CAIXA**).
- 5.3. Na indisponibilidade da ferramenta da **CAIXA** ou quando se tratar de acionamento do Suporte Técnico ou na ocorrência de grave crise (Serviço Especializado), o acionamento poderá ocorrer pelos canais descritos no **item 7 – MEIOS DE COMUNICAÇÃO**, formalizando-se a abertura do **CHAMADO** posteriormente.
- 5.4. A **CONTRATADA** não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento do chamado, exceto nas situações citadas no item 5.3 deste anexo.
- 5.5. Não há limite para a quantidade de chamados que poderão ser abertos pela **CAIXA** durante a vigência do contrato para suprir suas necessidades de utilização da **SOLUÇÃO**, objeto deste termo de referência.
- 5.6. No momento da abertura do chamado, a **CAIXA** informará à **CONTRATADA**, no mínimo:
- 5.6.1. Nome do solicitante;
- 5.6.2. Tipo do chamado (que pode ser: Suporte Técnico, Atualização Tecnológica, Serviço Especializado ou Treinamento);
- 5.6.3. Relato da solicitação, incidente, problema ou dúvida (escopo do chamado e as entregas parciais e totais esperadas);
- 5.6.4. Envio de outras informações ou arquivos necessários para o entendimento do chamado pela **CONTRATADA**.
- 5.7. Será fornecido um número de registro único para o acompanhamento de cada chamado, devendo este número ser referenciado nas tratativas pelos meios de comunicação definidos.
- 5.8. É obrigação da **CONTRATADA** dar o aceite do recebimento do chamado de forma imediata quando da sua disponibilização, bem como efetuar o fechamento dos chamados no instante da conclusão dos serviços com a imediata gravação na ferramenta pertinente, considerando que são ações fundamentais para todos os efeitos e cálculos deste contrato.
- 5.8.1. Todos os prazos para atendimento do Suporte Técnico começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente deste ter sido feito via sistema automático, por telefone ou e-mail nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.
- 5.8.2. A contagem do tempo de resolução de um chamado inicia-se da data/hora do registro deste, sendo que o(s) intervalo(s) em que eventualmente o chamado estiver sob responsabilidade da **CAIXA** não comporá o tempo máximo de resolução.
- 5.9. A **CONTRATADA** deverá atualizar o chamado nas seguintes situações:
- 5.9.1. Aceite do recebimento do chamado, conforme prazo definido no “Tempo máximo para início do atendimento” no quadro abaixo;

- 5.9.2. Inclusão de questionamentos ou informações sempre que ocorrerem situações durante os atendimentos que inviabilizem a sua finalização;
- 5.9.2.1. Nesse caso, a inviabilidade detectada deverá ser comunicada formalmente à **CAIXA** por meio da ferramenta de gerenciamento de demandas ou pelo mesmo meio recebido, com a descrição da inviabilidade encontrada e sugestão para retificações.
- 5.9.2.2. Caso a **CAIXA** julgue improcedente a inviabilidade registrada pela **CONTRATADA**, permanecerá o prazo inicial definido.
- 5.9.3. Registro de conclusão, imediatamente após a finalização dos atendimentos.
- 5.10. O detalhamento dos tipos de chamado, o período de atendimento e os prazos máximos para atendimento, que embasam o cálculo dos Níveis Mínimos de Serviço (item 9 deste anexo) são definidos conforme quadro abaixo:

| Tipo do chamado | Criticidade | Período de atendimento | Tempo máximo para início do atendimento | Tempo máximo de resolução |
|-----------------|--|----------------------------|---|---------------------------|
| SUPORTE TÉCNICO | Extrema Indisponibilidade total ou parcial da SOLUÇÃO ou de seus componentes. Falha da interoperabilidade da SOLUÇÃO com circuitos externos de telecomunicações. Qualquer ocorrência na segurança ou corrupção de senhas. Número significativo de usuários foi afetado. | 24 x 7 x 365 | 15 min | 3 horas corridas |
| | Alta Falha que acarrete dificuldades de verificar as funcionalidades da SOLUÇÃO, sem causar interrupção do serviço. Baixo desempenho da SOLUÇÃO, lentidão ou elevado tempo de resposta. Alto impacto operacional aos usuários. | 24 x 7 x 365 | 15 min | 5 horas corridas |
| | Média Falhas decorrentes de reclamações de usuários. Solicitações de serviços gerais submetidos à CONTRATADA. Solicitações de serviços submetidos à CONTRATADA, como elaboração de relatórios técnicos ou gerenciais, informações sobre procedimentos operacionais e manutenção da SOLUÇÃO. O problema pode ser contornado. Moderado impacto operacional aos usuários. | Dias úteis: 07h00 às 19h00 | 2 horas corridas | 24 horas úteis |

| | | | | |
|-------------------------|---|-------------------------------|------------------|-------------------------------|
| | Baixa Demais requisições de serviço ou incidentes não classificados nas criticidades anteriores. Baixo impacto operacional aos usuários. | Dias úteis: 07h00 às 19h00 | 2 horas corridas | 40 horas úteis |
| ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA | Não se aplica Apesar de poderem ser registradas via chamado, as atualizações tecnológicas são planejadas e previamente acordadas entre as partes, não possuindo prazos preestabelecidos. | Não se aplica | 8 horas úteis | Não se aplica |
| SERVIÇO ESPECIALIZADO | Alta Crise grave no ambiente CAIXA envolvendo a SOLUÇÃO ou sua integração com os sistemas da CAIXA, não provocada por falha da própria SOLUÇÃO. | 24 x 7 x 365 | 30 min | Conforme plano de atendimento |
| | Média Demais serviços não classificados nas criticidades alta e baixa. | Dias úteis: 07h00 às 19h00 | 6 horas úteis | Conforme plano de atendimento |
| | Baixa Planejamento e execução da instalação e configuração das novas versões, decorrentes de atualizações tecnológicas ou legais. | Dias úteis: 07h00 às 19h00 | 8 horas úteis | Conforme plano de atendimento |
| TREINAMENTO DE EQUIPES | Não se aplica. Apesar de poderem ser registrados via chamado, os treinamentos são planejados e previamente acordados entre as partes, não possuindo prazos preestabelecidos. | Dias úteis: 07h00 às 19h00 | 8 horas úteis | Conforme ementa |

- 5.11. Os serviços que admitem plano de atendimento ou ementa não seguem um tempo máximo de resolução preestabelecido, devendo a **CONTRATADA** dimensionar cada atividade de acordo com sua complexidade, considerando o tempo necessário à sua execução por um profissional capacitado.
- 5.11.1. Assim, a **CONTRATADA** deve analisar o escopo do serviço a ser prestado, e encaminhar plano de atendimento ou ementa à **CAIXA** para prévia aprovação, não devendo iniciar a execução de fato da atividade caso a **CAIXA** ainda não tenha aprovado.
- 5.11.2. O plano de atendimento ou ementa deve conter no mínimo:
- 5.11.2.1. Descrição de todas as atividades necessárias para realizar o atendimento do chamado;
- 5.11.2.2. Estimativa de horas por tipo de atividade a ser realizada;
- 5.11.2.3. Lista de entregáveis que serão gerados ao final do atendimento ou relatório técnico.
- 5.11.3. No caso de a **CAIXA** ter aprovado o plano de atendimento ou ementa fornecido e a **CONTRATADA** necessitar de prazo adicional ao estimado para concluir a

atividade, caberá a **CONTRATADA** apresentar justificativa que será avaliada e aprovada pela **CAIXA**.

- 5.11.3.1. Caso a justificativa não seja aceita pela **CAIXA**, o pagamento será realizado conforme a estimativa inicial aprovada no plano de atendimento ou ementa, não cabendo à **CONTRATADA** realizar cobrança sobre o esforço excedente.
- 5.12. Ao final de cada atendimento deverá ser emitido relatório técnico contendo as evidências de atendimento, as medidas adotadas/orientadas de forma imediata ou o Plano de Melhoria, além de contemplar os procedimentos, operações resultantes das atividades desenvolvidas.
- 5.13. Após a entrega/conclusão do chamado pela **CONTRATADA**, a **CAIXA** avaliará o atendimento realizado, podendo aceitá-lo ou rejeitá-lo.
- 5.13.1. Para aceite dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, serão considerados realizados e atendidos aqueles serviços entregues que estiverem em conformidade com as especificações e com as regras definidas em Contrato.
- 5.13.2. A conformidade da execução das atividades visa verificar de forma inequívoca a integridade, correção, completeza, sequência, prazo e qualidade na geração do produto entregue.
- 5.13.3. Um chamado poderá ser rejeitado pela **CAIXA** nas seguintes situações:
 - 5.13.3.1. Quando não atender às especificações e padrões de qualidade;
 - 5.13.3.2. Não possuir ou possuir evidências insuficientes do atendimento realizado;
 - 5.13.3.3. Não ter atendido o objetivo para o qual o chamado foi aberto ou o problema não foi devidamente solucionado;
 - 5.13.3.4. Ter identificado entrega incompleta ou parcial;
 - 5.13.3.5. Outras situações que justifiquem a rejeição.
- 5.13.4. No caso de rejeição, o chamado é devolvido para a **CONTRATADA** para que possa realizar a regularização do motivo que originou a rejeição e promova nova entrega à **CAIXA**, com o mesmo prazo inicial.

6. RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

- 6.1. A **CAIXA** indicará formalmente, no ato da assinatura do Contrato, as pessoas responsáveis pela sua supervisão formal e operacional do contrato, a unidade gestora operacional e unidade gestora formal do Contrato.
- 6.2. A unidade responsável pela gestão de bens e serviços do contrato será a GESQI – Gerência Nacional de Gestão Integrada de Serviços e Qualidade de TI, situada em Brasília/DF.
- 6.3. A **CONTRATADA** indicará, formalmente, no ato da assinatura do Contrato, o Preposto de Contrato, que deverá atuar como representante principal da empresa junto à **CAIXA**.
 - 6.3.1. O Preposto terá a responsabilidade e estará incumbido:
 - 6.3.1.1. Do gerenciamento e supervisão da execução total do Contrato e dos serviços prestados pela **CONTRATADA**;
 - 6.3.1.2. Do relacionamento da **CONTRATADA** com a **CAIXA**;

- 6.3.1.3. Pela garantia dos **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** exigidos, conforme item 9 deste anexo;
- 6.3.1.4. Do controle das entregas no prazo definido;
- 6.3.1.5. Pela distribuição das tarefas entre as equipes internas;
- 6.3.1.6. De efetuar eventuais ajustes e correções de rumo relacionados ao atendimento.
- 6.4. O Preposto do Contrato deverá ficar disponível à **CAIXA**, devendo a **CONTRATADA** indicar também os eventuais substitutos, que deverão responder com grau de autonomia decisória equivalente ao primeiro.

7. MEIOS DE COMUNICAÇÃO

- 7.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, sem custo adicional para a **CAIXA**, os seguintes meios de comunicação para execução dos serviços do **CONTRATO**:
- 7.2. Central de atendimento, no regime 24 x 7 x 365;
- 7.3. Telefone celular;
- 7.4. Mensagem de texto ou via WhatsApp;
- 7.5. E-mail;
- 7.6. Chat.

8. LOCAL DE PRESTAÇÃO/ ENTREGA DA SOLUÇÃO E DOS SERVIÇOS

- 8.1. Os atendimentos e serviços previstos neste contrato serão prestados na modalidade remota sob orientação/gestão direta e exclusiva do preposto do contrato designado formalmente pela **CONTRATADA**.
- 8.2. Quando necessário, a critério da **CAIXA**, poderá ocorrer a alocação de profissionais da **CONTRATADA** para realização de atendimento na modalidade presencial nas instalações da **CAIXA**, por meio de solicitação prévia à **CONTRATADA**.
- 8.3. A definição da necessidade de prestação de serviço presencial caberá à **CAIXA** e será adotado nos casos em que a presença física for necessária para viabilizar determinado atendimento.
- 8.3.1. As atividades que exigirem atuação *in-loco* da **CONTRATADA** poderão ser realizadas em unidades da **CAIXA** nos seguintes endereços:

| UF | Endereços dos prédios administrativos CAIXA |
|----|---|
| DF | Matriz I: Setor Bancário Sul, Q. 4, LT 3/4 - Asa Sul, Brasília – CEP 70070-140 Matriz II: Setor de Autarquias Sul, Q. 3 – Asa Sul, Brasília – CEP 70297-400 SEPN 512 Cj C Lotes 9/10 – Edifício José Alencar, Asa Norte, Brasília – CEP 70760-500 |
| SP | Avenida Guido Caloi, 1000, Jardim São Luís, São Paulo – CEP 05802-140 |
| RJ | Rua das Marrecas, 20, Torre 3, 13º Andar – Edifício Passeio Corporate, Centro, Rio de Janeiro – CEP 20031-120 |

8.4. Quando realizadas nas instalações da **CONTRATADA**, esta definirá o melhor local de execução e se responsabilizará pela infraestrutura física e tecnológica (hardware e software) para atendimento aos serviços que serão prestados à **CAIXA**.

8.5. Em quaisquer dos casos (remota ou presencial), o eventual deslocamento dos profissionais da empresa envolvidos na prestação dos serviços será de responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive quanto às despesas de passagem e hospedagem.

9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

9.1. Os Níveis Mínimos de Serviço têm como objetivo aferir a disponibilidade da **SOLUÇÃO** e seus componentes, bem como a eficácia e eficiência da **CONTRATADA** na prestação dos serviços à **CAIXA**, por meio dos **CHAMADOS**.

9.2. Os Níveis Mínimos de Serviço serão apurados mensalmente e influenciam no cálculo do valor mensal de pagamento à **CONTRATADA**, proporcionalmente à disponibilidade e eficiência dos serviços prestados.

9.3. Cada **CHAMADO** será classificado conforme sua criticidade, devendo seu atendimento respeitar os respectivos períodos de atendimento, tempo máximo para início do atendimento e tempo máximo de resolução, de acordo com quadro explicativo no item **5 – ABERTURA, ENTREGA E ACEITE DOS SERVIÇOS**.

9.3.1. Desta forma, os serviços que não atenderem aos requisitos de qualidade exigidos, prazos estabelecidos ou disponibilidade serão considerados como deflatores para fins de apuração dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, podendo refletir em desconto no pagamento mensal à **CONTRATADA**, conforme a apuração do Índice Geral de Qualidade do Serviço (IGQS), cujo cálculos segue após o detalhamento de cada indicador.

9.4. A vigência dos Níveis Mínimos de Serviço inicia no dia da emissão do Termo de Aceite da **SOLUÇÃO** pela **CAIXA** e se encerra com o fim do contrato.

9.5. A critério da **CAIXA**, os níveis de serviço poderão ser revistos, com periodicidade mínima de 6 (seis) meses e formalizados por meio de aditamento ao contrato.

9.6. A reincidência do não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço sujeitará a **CONTRATADA** a elaborar Plano de Melhoria, o qual deverá ser aprovado e acompanhado pela **CAIXA** e a possibilidade de aplicação de sanções administrativas previstas no contrato.

9.7. Os Níveis Mínimos de Serviço previstos são: Disponibilidade da Solução e seus Componentes (DIS), Desempenho da Solução e seus Componentes (DES), Prazo de Atendimento dos Chamados (PAC), Qualidade de Atendimento dos Chamados (QAC) e Nota dos Treinamentos das Equipes (NTE).

9.8. O objetivo, a métrica e informações relevantes de cada indicador dos Níveis Mínimos de Serviço constam detalhados abaixo:

9.8.1. Disponibilidade da Solução e seus Componentes (DIS)

| | |
|-----------------|--|
| Objetivo | Aferir a disponibilidade da solução e seus componentes |
|-----------------|--|

| | |
|-----------------------|---|
| Métrica | $DIS = \left(1 - \frac{S MI}{S MM}\right) \times 100$ <p>Onde: MI: Minutos em que a solução ou seus componentes ficou indisponível (total ou parcialmente) no período de apuração MM: Minutos do período de apuração.</p> |
| Peso | 6 |
| Para o cálculo | Serão considerados apenas os chamados do tipo “Suporte Técnico” com criticidade “extrema”. Os períodos de indisponibilidade serão contabilizados a partir da abertura do CHAMADO, mesmo que não haja envio de aceite por parte da CONTRATADA, até a finalização do chamado com a devida resolução. |

9.8.1.1. Não serão atribuídos os prazos de indisponibilidade total ou parcial da **SOLUÇÃO** e seus componentes nos seguintes casos:

9.8.1.1.1. Causa raiz externa ao escopo de atuação direto da **SOLUÇÃO**, desde que comprovada por meio de relatório técnico do incidente/ocorrência;

9.8.1.1.2. Falha, interrupção ou qualquer outra ocorrência nos serviços prestados pelas concessionárias de serviços de telecomunicações ou energia elétrica, desde que comprovada por meio de evidências das concessionárias;

9.8.1.1.3. Falhas de componentes da **CAIXA**, caracterizadas em laudo técnico aprovado pela **CAIXA**, desde que tais falhas não tenham sido ocasionadas por uso incorreto ou imperícia no manuseio dos componentes pela **CONTRATADA** e sua equipe;

9.8.1.1.4. Qualquer recurso envolvido na indisponibilidade estiver desativado por solicitação da **CAIXA**;

9.8.1.1.5. Interrupções para manutenção previamente planejadas e previamente autorizadas pela **CAIXA**;

9.8.1.1.6. Qualquer outra situação em que a **CAIXA** der causa.

9.8.2. **Desempenho da Solução e seus Componentes (DES)**

| | |
|-----------------------|---|
| Objetivo | Aferir o desempenho da solução e seus componentes, bem como a ocorrência de situações de alto impacto, com objetivo de oferecer o melhor serviço aos usuários da SOLUÇÃO. |
| Métrica | $DES = \left(1 - \frac{S CE}{S CA}\right) \times 100$ <p>Onde: CE: Chamados que foram abertos no período de apuração com classificação de criticidade igual a “Extrema” ou “Alta” CA: Chamados que foram abertos no período de apuração, independente do nível de criticidade</p> |
| Peso | 5 |
| Para o cálculo | Serão considerados apenas os chamados do tipo “Suporte Técnico” com criticidade “alta”. |

9.8.3. **Prazo de Atendimento dos Chamados (PAC)**

| | |
|-----------------------|---|
| Objetivo | Aferir o cumprimento dos prazos na resolução de chamados |
| Métrica | $PAC = \left(\frac{S CP}{S CC}\right) \times 100$ <p>Onde: CP: Chamados concluídos no prazo no período de apuração CC: Chamados concluídos/entregues no período de apuração</p> |
| Peso | 4 |
| Para o cálculo | Serão considerados os chamados do tipo “Suporte Técnico” e “Serviço Especializado”, bem como os tempos máximos de resolução de acordo |

| | |
|--|--|
| | com cada criticidade, conforme quadro explicativo no item 5 – ABERTURA, ENTREGA E ACEITE DOS SERVIÇOS. |
|--|--|

9.8.4. Qualidade de Atendimento dos Chamados (QAC)

| | |
|-----------------------|--|
| Objetivo | Aferir a qualidade dos atendimentos realizados e os produtos entregues como evidência |
| Métrica | $QAC = \left(1 - \frac{S\ CR}{S\ CC}\right) \times 100$ <p>Onde: CR: Chamados rejeitados no período de apuração CC: Chamados concluídos/entregues no período de apuração</p> |
| Peso | 3 |
| Para o cálculo | Serão considerados os chamados do tipo “Suporte Técnico” e “Serviço Especializado”, conforme quadro explicativo no item 5 – ABERTURA, ENTREGA E ACEITE DOS SERVIÇOS |

9.8.5. Nota dos Treinamentos das Equipes (NTE)

| Objetivo | Aferir a qualidade do treinamento realizado e o nível de conhecimento absorvido pelos participantes. | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|-----|------------|--------|------|---|-----|---|-----|--------|-----|
| Métrica | $NTE = \frac{S\ NP}{S\ QP}$ <p>Onde: NP: Nota de cada participante de todas as capacitações concluídas no período de apuração QP: Quantidade de participantes de todas as capacitações concluídas no período de apuração, que obtiverem, no mínimo, 75% (setenta e cinco) de frequência</p> | | | | | | | | | | |
| Peso | 2 | | | | | | | | | | |
| Para o cálculo | <p>A nota de cada participante será a média das notas de cada critério de sua avaliação, conforme item 2.4 – TREINAMENTO DE EQUIPES deste anexo.</p> <p>Por “capacitações concluídas” entende-se as que se encerraram em até 10 (dez) dias úteis antes do final do período apurado, devido aos prazos necessários para entrega da lista de frequência e realização da avaliação.</p> <p>As capacitações que se encerrarem após esse prazo deverão ser consideradas no cálculo do período de apuração seguinte.</p> <p>Após obtenção do NTE, deve-se obter o índice correspondente para ser utilizado no cálculo final do Índice Geral de Qualidade do Serviço (IGQS).</p> | | | | | | | | | | |
| Tabela de Equivalência | <table> <tr> <th>NTE</th><th>Índice NTE</th></tr> <tr> <td>5 ou 4</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>3</td><td>80%</td></tr> <tr> <td>2</td><td>75%</td></tr> <tr> <td>1 ou 0</td><td>50%</td></tr> </table> | NTE | Índice NTE | 5 ou 4 | 100% | 3 | 80% | 2 | 75% | 1 ou 0 | 50% |
| NTE | Índice NTE | | | | | | | | | | |
| 5 ou 4 | 100% | | | | | | | | | | |
| 3 | 80% | | | | | | | | | | |
| 2 | 75% | | | | | | | | | | |
| 1 ou 0 | 50% | | | | | | | | | | |

9.8.6. Caso não haja nenhuma turma de treinamento no período de referência, esse indicador não será considerado para a apuração do Índice Geral de Qualidade do Serviço (IGQS), devendo ser utilizados os demais indicadores e seus respectivos pesos.

9.9. Com a apuração dos indicadores dos Níveis Mínimos de Serviço, é obtido o Índice Geral de Qualidade do Serviço (IGQS), que atribui pesos a cada indicador, servindo para definir o desconto proporcional ao pagamento mensal da **CONTRATADA** em caso de não atingimento nos Níveis Mínimos de Serviço, conforme fórmula:

$$IGQS = \frac{(DIS * 6) + (DES * 5) + (PAC * 4) + (QAC * 3) + (\text{Índice NTE} * 2)}{\text{Soma dos pesos aplicáveis no período}}$$

Onde:

DIS: Disponibilidade da Solução e seus Componentes

DES: Desempenho da Solução e seus Componentes

PAC: Prazo de Atendimento dos Chamados

QAC: Qualidade de Atendimento dos Chamados

Índice NTE: Índice da Nota dos Treinamentos das Equipes

- 9.10. Desta forma, o pagamento mensal da **CONTRATADA** será ajustado conforme tabela de índices a seguir, de forma tal que o valor financeiro será multiplicado pelo respectivo fator de ajuste (f IGQS), gerando o valor devido para pagamento pela CAIXA:

| IGQS | Fator de Ajuste IGQS |
|-------------------------|----------------------|
| Maior ou igual a 97,00% | 1,0 |
| Entre 96,99% e 96,00% | 0,7 |
| Entre 95,99% e 93,00% | 0,6 |
| Entre 92,99% e 90,00% | 0,5 |
| Entre 89,99% e 85,00% | 0,4 |
| Menor que 84,99% | 0,3 |

- 9.11. Os descontos pelo não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos, com apuração baseada na tabela acima, serão aplicados ao valor do faturamento mensal, sem considerar eventuais aplicações de multa no período.

10. TRANSIÇÃO FINAL DO CONTRATUAL

- 10.1. A transferência final de todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como de toda informação produzida e/ou utilizada durante a execução dos serviços contratados, deverá ser disponibilizada pela **CONTRATADA** à **CAIXA** ou a quem ela indicar, por meio do Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição.
- 10.2. A elaboração do Plano de Transição deverá ser iniciada, pela **CONTRATADA**, 6 (seis) meses antes do término da vigência do **CONTRATO** ou a qualquer tempo, por solicitação da **CAIXA**, com antecedência mínima de **30 (trinta) dias corridos**.
- 10.3. Será de inteira responsabilidade da **CONTRATADA** a execução do Plano de Transição bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela **CAIXA** ou empresa por ela designada.
- 10.4. A **CONTRATADA** deve disponibilizar equipe para realizar a operação assistida dos serviços junto à **CAIXA** ou eventual novo fornecedor durante a transição dos serviços.
- 10.5. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a **CONTRATADA** deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem custo adicional para a **CAIXA** e e sem prejuízo à prestação do serviço.
- 10.6. A execução do Plano de Transição deverá ser finalizada em até **15 (quinze) dias corridos** antes do término do contrato, momento em que a **CONTRATADA** deverá encaminhar à **CAIXA** um termo declarando o término da transição.

10.7. Plano de Transição

- 10.7.1. O plano tem objetivo de declarar todas necessidades para a realização da transição de serviços e deverá ser apresentado à **CONTRATANTE** para aprovação formal, devendo sua versão final estar aprovada com antecedência mínima de 2 (dois) meses antes do término da vigência do contrato.
- 10.7.1.1. O compartilhamento de dados, a inteligência da solução e informações que sejam inerentes ao funcionamento da solução (*default*) não são objeto do Plano de Transição.
- 10.7.2. O Plano de Transição deverá apresentar a estratégia e o método de trabalho da **CONTRATADA** para transição dos serviços, podendo esta realizar reuniões com o time da **CONTRATANTE** de forma a obter as informações necessárias para elaboração do documento, que deverá possuir, no mínimo, os seguintes tópicos:
- 10.7.2.1. Cronograma contendo os marcos e as tarefas necessárias para realização da transição de serviços, com data de início e duração estimada de cada uma;
- 10.7.2.2. Identificação dos profissionais da **CONTRATADA** envolvidos na transição, descrevendo seus papéis e responsabilidades;
- 10.7.2.3. Descrição técnica de todas as parametrizações ou adequações eventualmente realizadas na **SOLUÇÃO** para atender a **CAIXA**;
- 10.7.2.4. Descrição de todos os compromissos pendentes de entrega, se houver, e forma de regularização;
- 10.7.2.5. Descrição das melhores práticas identificadas no uso da **SOLUÇÃO** ao longo da execução contratual na **CAIXA**;
- 10.7.2.6. Descrição dos dificultadores identificados no uso da **SOLUÇÃO** ao longo da execução contratual na **CAIXA** e como (e se) foram endereçados;
- 10.7.2.7. Estratégia para atualização dos documentos e artefatos gerados ou disponibilizados à **CAIXA** ao longo da prestação de serviços, se houver;
- 10.7.2.8. Forma e local de disponibilização dos documentos, artefatos, materiais de treinamento, apostilas, manuais, guias, etc gerados ou disponibilizados à **CAIXA** ao longo da prestação de serviços;
- 10.7.2.9. Data, local e conteúdo de operação assistida da **SOLUÇÃO** à ser realizada com presença de participantes indicados pela **CAIXA**;
- 10.7.2.10. Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento durante a transição;
- 10.7.2.11. Descrição dos riscos identificados pela **CONTRATADA** durante a transição, forma de endereçamento e contingência para evitar a interrupção dos serviços.

11. GARANTIA DO BEM OU DOS SERVIÇOS

- 11.1. Eventuais mudanças normatizadas por órgão regulador externo à **CAIXA** durante a vigência do contrato, que requisitem alterações da **SOLUÇÃO** para a manutenção da conformidade, deverão ter seu atendimento realizado pela **CONTRATADA** sem custo adicional para a **CAIXA**.

- 11.2. Caberá, ainda, à **CONTRATADA**, durante a vigência do contrato, realizar a atualização sistêmica da **SOLUÇÃO** fornecida à **CAIXA**, mantendo todas as versões, *features*, *releases*, *fixes* e *service packs* permanentemente atualizados, sem custo adicional para a **CAIXA**.
- 11.3. No período de vigência do contrato, caberá à **CONTRATADA** realizar a correção de eventuais erros da **SOLUÇÃO**, dentro dos prazos estabelecidos, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da **SOLUÇÃO** e de seus módulos e componentes, sem custo adicional para a **CAIXA**.

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

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

responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.

- 1.10. A **CONTRATADA** deve comunicar imediatamente à **CONTRATANTE** qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da **CAIXA** ou sob sua responsabilidade.
- 1.11. A **CONTRATADA** deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da **CAIXA** assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo.
- 1.12. A **CONTRATADA** deve enviar, anualmente, à **CONTRATANTE** a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 1.13. A **CONTRATADA** deve realizar ou contratar, treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo 80% do seguinte conteúdo:
- Política de Segurança da Informação: Conhecimento da política de segurança da informação da empresa e da Política de Segurança e Informação da **CAIXA**.
 - Tratamento da Informação: Uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso; Adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”; Descarte seguro de informação.
 - Reporte de Incidentes: Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na **CAIXA**.
 - *Privacy by Design* e *Secure by Design*: Metodologia e princípios.
 - Fundamentos para Segurança Digital: Conceitos básicos de segurança digital; Uso da Internet.
 - Segurança de Dispositivos Digitais Pessoais: Proteção e privacidade em dispositivos digitais pessoais; Conhecendo, configurando e usando o dispositivo; Mantendo o dispositivo; Vulnerabilidades e ameaças.
 - Segurança em Redes: Segurança na Internet; Segurança em redes *wi-fi* públicas; Proteção de redes pessoais; Computação em nuvem.
 - Segurança do Usuário: Autenticação no acesso ao sistema e a serviços; Proteção de contas pessoais; Mídias sociais; Segurança com e-mails; Armazenamento e compartilhamento de dados; Qualidade de vida digital; Segurança de dados do usuário em viagens.

- Segurança e Comportamento em Mídias Sociais: Netiqueta; Construindo seu perfil na Internet; Segurança em mídias sociais; Administrando seu rastro digital; Uso saudável de mídias sociais; Fake News; Jogos online.
 - Comunidades Digitais: Educação na Internet; Construindo comunidades digitais cidadãos; Empreendedorismo na Internet.
 - Criptografia: Criptografia; Certificação Digital; Assinatura Digital.
 - Direito Digital: Conceitos jurídicos e legislação relacionada à segurança da informação; Direitos autorais; Fraudes; Assédio virtual; Crimes cibernéticos; Crimes na Internet; Hacktivismo.
 - Prevenção à fraude: Engenharia social (formas defensivas contra *Phishing* e *Smishing*).
- 1.14. A **CONTRATADA** deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 1.13.
- 1.15. A **CONTRATADA** deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do período, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela **CONTRATADA**.
- 1.16. A **CONTRATADA** deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da **CONTRATANTE**, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 1.17. A **CONTRATANTE** poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da **CONTRATADA**, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 1.18. A **CONTRATADA** deverá informar ao **CONTRATANTE** periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 1.13 no último ano dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à **CONTRATANTE** até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
 - b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 1.12, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à **CONTRATANTE** até o último dia útil do mês subsequente ao ano base.
- 1.19. O não atendimento pela **CONTRATADA** de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em:

- a) Multa;
 - b) Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a **CONTRATANTE**, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- 1.19.1. A multa poderá ser aplicada na hipótese de não atendimento a qualquer requisito de segurança definido no instrumento contratual, sendo a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do faturamento referente ao mês da ocorrência do descumprimento contratual.
- 1.19.2. A **CONTRATANTE** poderá solicitar a apresentação de Plano de Melhoria à **CONTRATADA** constatado o não atendimento a qualquer requisito de segurança definido no instrumento contratual.
- 1.19.3. Constatada a execução insatisfatória do Plano de Melhoria, a **CONTRATANTE**, a seu critério, poderá promover a rescisão antecipada do contrato, ressaltado o seu direito à indenização pelos prejuízos eventualmente constatados e aplicação da penalidade contratual a ela associada.
- 1.20. Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a **CONTRATADA** se compromete a executar o Plano de Continuidade de Negócios aprovado pela **CAIXA**.
- 1.21. Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à **CONTRATADA** pela **CONTRATANTE** serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até **5 (cinco) dias corridos** a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela **CONTRATANTE**.
- 1.22. No encerramento/extinção do contrato a **CONTRATADA** se compromete a:
- a) Entregar a versão mais atualizada de todos os artefatos, componentes e demais produtos por ele produzidos durante a vigência do contrato;
 - b) Executar a exclusão e sanitização de dados e informações confidenciais após a devida cópia/transferência para a **CONTRATANTE** ou a quem ela indicar, observada a regulamentação vigente;
 - c) Devolver ou transferir a quem for designado pela **CONTRATANTE** todos os ativos que lhe foram cedidos no mesmo estado que estavam no momento da cessão.
- 1.23. A **CONTRATADA** é responsável por realizar o tratamento das informações da **CAIXA** e as sob sua responsabilidade, observando sua classificação de sigilo, bem como as demais regras internas da **CAIXA** estipuladas na versão vigente do manual normativo OR016 – Tratamento da Informação, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato.
- 1.24. A **CONTRATADA**, durante a execução dos serviços contratados, deve adotar a mesma classificação da informação adotada pela **CONTRATANTE**, observar e cumprir as regras internas da **CONTRATANTE** quanto ao tratamento de

informações sensíveis e confidenciais da **CAIXA**, previstas no OR016 – Tratamento da Informação, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato.

- 1.25. A **CONTRATADA** é responsável pelas informações que obtiver, em razão de acesso aos recursos computacionais da **CAIXA** e se compromete a tomar conhecimento e cumprir as regras de uso aceitável e não aceitável da informação.
- 1.26. O treinamento de segurança da informação e proteção de dados referido no item 1.13 será integralmente de responsabilidade da **CONTRATADA**, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 08 horas.
- 1.27. A **CONTRATADA** deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 1.26, caso estabelecido pela **CONTRATANTE**.
- 1.28. A **CONTRATADA** deve emitir relatório, anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do ano base, relacionados aos seus riscos de segurança da informação e cibernéticos identificados, medidos, mitigados e monitorados e que possam trazer algum impacto à **CONTRATANTE**.
- 1.29. O relatório referido no item anterior deve proporcionar à **CAIXA** identificar até que ponto os riscos de segurança da informação e cibernéticos aos quais a **CONTRATADA** está submetida pode impactar os negócios da **CAIXA**.
- 1.30. A **CONTRATADA** garantirá que a **CONTRATANTE**, ou a auditoria independente indicada pela **CONTRATANTE**, ou os órgãos de regulação/fiscalização das atividades de atuação da **CAIXA** tenham acesso físico e lógico ao seu ambiente e às informações relacionadas ao objeto do contrato, para realizar verificações relativas aos padrões de segurança da informação.
- 1.31. A **CONTRATADA** deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.
- 1.32. A **CONTRATADA** deve reportar imediatamente à **CONTRATANTE** os incidentes de segurança da informação identificados em seu ambiente ou operação e em toda sua cadeia produtiva.
- 1.33. A **CONTRATADA** deve enviar à **CONTRATANTE**, em até **05 dias úteis** da detecção da ocorrência, relatório detalhado sobre o incidente de segurança da informação identificado, seus impactos, medidas corretivas implantadas e a implantar.
- 1.34. A **CONTRATADA** deverá informar ao **CONTRATANTE** periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 1.18 e dos demais a seguir:
 - a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, que obtiveram nota mínima de aprovação no treinamento relacionado a Segurança da Informação mencionado no item

- 1.13 / Quantidade total de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à **CONTRATANTE** anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- b) Quantidade de relatórios, referidos no item 1.28, enviados à **CONTRATANTE** dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela **CONTRATADA** em percentual, medido anualmente e informado à **CONTRATANTE** anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- c) Quantidade de relatórios, referidos no item 1.33, enviados à **CONTRATANTE** dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela **CONTRATADA** em percentual, medido anualmente e informado à **CONTRATANTE** anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base.
- 1.35. A **CONTRATADA** deve garantir a continuidade do processamento das informações críticas de negócios, no caso de contratação de bem ou serviço de suporte às atividades críticas da **CAIXA**.
- 1.36. A **CONTRATADA** deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 1.37. A **CONTRATADA** deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 1.38. A **CONTRATADA** deve apresentar, sempre que requerido pela **CONTRATANTE**, relatórios emitidos por empresas de auditoria especializada independente que tenha realizado trabalho de auditoria em segurança da informação na **CONTRATADA** e certificações que atestem o nível de confiança nos princípios de segurança da informação.
- 1.39. A **CONTRATADA** se responsabiliza pelos incidentes de segurança detectados em sua infraestrutura.
- 2. PRIVACIDADE**
- 2.1. A **CONTRATADA** deve tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, bem como das orientações da ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados, reconhecendo sua responsabilidade objetiva e de seus empregados/colaboradores em observar o disposto na LGPD no exercício de suas atividades no tratamento de dados pessoais de clientes, empregados e colaboradores da **CONTRATANTE**.
- 2.2. Para fins do contrato, A **CONTRATANTE** assume o papel de Controladora de dados pessoais e a **CONTRATADA** assume o papel de operadora de dados pessoais.

- 2.3. Para a execução da finalidade prevista no contrato, a **CONTRATANTE** colocará à disposição da **CONTRATADA**:
- a) Os dados pessoais envolvidos como nome, RG, CPF, gênero, data e local de nascimento, telefone, endereço residencial, endereço de IP (Protocolo da Internet), dentre outros;
 - b) A categoria dos dados, como dados pessoais, dados pessoais sensíveis, dados pessoais de crianças e adolescentes;
 - c) A natureza das operações realizadas, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- 2.4. A **CONTRATADA** se compromete a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do contrato, única e exclusivamente para cumprir a finalidade a que se destina seu tratamento, responsabilizando-se por qualquer acesso indevido.
- 2.5. A **CONTRATADA** deve garantir a confidencialidade no tratamento de dados pessoais, protegendo-os contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada.
- 2.6. A **CONTRATADA** está autorizada a tratar, em nome da **CONTRATANTE**, os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do contrato para as finalidades relacionadas ao objeto avençado que justificam o tratamento de dados pessoais.
- 2.7. A **CONTRATADA** deverá, quando do término das atividades de tratamento de dados pessoais ou ao final do contrato, a critério da **CONTRATANTE**, eliminar ou devolver todos os dados pessoais, acompanhados de todas as cópias.
- 2.8. A **CONTRATADA** deve manter, por escrito, o registro das operações de tratamento realizadas em nome da **CONTRATANTE**.
- 2.9. A **CONTRATADA** deve colaborar com a **CONTRATANTE** no cumprimento de sua obrigação de responder às solicitações de exercício dos direitos dos titulares.
- 2.10. A **CONTRATADA** deve comunicar imediatamente a **CONTRATANTE** o recebimento de requisição do titular de dados no exercício de seus direitos.
- 2.11. A **CONTRATADA** garantirá à **CONTRATANTE** a disponibilização de todas as informações necessárias para que esta consiga demonstrar o cumprimento de suas obrigações nos termos da LGPD, mantendo a documentação disponível para a realização de auditorias e quaisquer inspeções.
- 2.12. A **CONTRATADA** deve obrigatoriamente adotar medidas de segurança técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

- 2.13. A **CONTRATADA** notificará a **CONTRATANTE** de qualquer violação de dados pessoais imediatamente após tomar conhecimento, inclusive aplicando medidas de contenção, formalizando a ocorrência ao gestor operacional do contrato. Essa notificação deve ser acompanhada de todos os dados necessários para eventual comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e ao(s) titular(es) de dados pessoais.
- 2.14. A **CONTRATADA** auxiliará a **CONTRATANTE** com as informações necessárias para cumprimento de suas obrigações junto à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e quaisquer órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle, inclusive na elaboração de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD).
- 2.15. A **CONTRATADA** deverá notificar imediatamente a **CONTRATANTE** em caso de solicitações judiciais e de órgãos reguladores, de fiscalização, de supervisão e de controle para disponibilização de dados pessoais.
- 2.16. A **CONTRATADA** deverá observar os requisitos de privacidade desde a concepção em seus produtos, processos, serviços e soluções tecnológicas relacionadas ao tratamento de dados pessoais referentes ao contrato.
- 2.17. A **CONTRATADA** somente poderá realizar transferência de dados pessoais para terceiros seguindo as instruções da **CONTRATANTE** ou mediante prévia autorização.

ANEXO I – D

PADRÃO TECNOLÓGICO CAIXA

1. Os itens a seguir descrevem a arquitetura tecnológica utilizada para os ambientes de desenvolvimento, teste, homologação e produção de soluções de TI, podendo ser alterado ou evoluído à critério da **CAIXA** devendo as **CONTRATADAS** adequar-se às alterações.

1.1. **Arquitetura Tecnológica Plataforma Alta:**

| | | |
|--|---|---|
| Sistema Operacional | ZOS 1.9 ou superior | |
| Linguagens | COBOL, COBOL Command Level CICS 5.2 ou superior COBOL II COBOL LE ADS/ADO | VisualAge 4 ou superior (EGL), C/C++, Assembly, Easytrieve, CA-GEN 8.0 ou superior C. |
| Bancos de Dados | DB2 11 ou superior, IDMS, IDMS-DB IMS TM 14 ou superior | PDS, OS, VSAM |
| Servidores de Aplicação | CICS 5.2 ou superior, IBM WebSphere Application Server | IDMS-DC |
| Tecnologias de Suporte | Sockets TCP/IP, Protocolo ISO, Protocolo TCPIP, Protocolo SNA, Protocolo VTAM, ENDEVOR, CONTROL-M, QMF, MainView, DB2 Admin, WEBSERVICE | CWS - CICS Web Support, Arquivos Sequenciais, Arquivos VSAM, ASG - View Direct, RACF, SMS, OMVS, SDF2, SYSPROG APPC Control-M |
| Ferramentas de Apoio ao Desenvolvimento | TSO (ISPF, Endevor, Strobe, Hiperstation, Xpediter, Abend-Aid, File-Aid), CA-SCM 16.0, Quick Edit 16.0 Emulador TN3270 Compuware Benchmark | RD&T – Rational Development and Test Environment for System z Power Design v15.2 Eccox Quality Control for Cobol Eccox Quality Control for DB2 |
| Ferramentas de Teste | Hiperstation Xpediter Abend-Aid Strobe | File-Aid iStrobe Benchmark REXX |
| Integração com outros sistemas | IBM Websphere MQ (Message Queue), IBM Websphere Message Broker 7.0 e superior, IBM Integration Bus 9 e superior, ETL (Informática PowerCenter), IBM Sterling Connect:Direct | |

1.2. **Arquitetura Tecnológica Plataforma Baixa e Intermediária:**

| | | |
|----------------------------|--|---|
| Sistema Operacional | Solaris 10 ou superior, Red Hat 7.0 ou superior, Windows 2016 ou superior Windows Phone | Linux IOS Android |
| Linguagens | Java 1.8 ou superior Microsoft .NET PHP C/C++ | Visual Basic Delphi Mumps PowerBuilder |

| | | |
|---|---|--|
| | Cobol UNIX (Cobol Microfocus Server Express v4.02 ou superior) ASP, ASPX | SQL Ruby ABAP |
| Linguagens de Script e Estilo | JavaScript jQuery HTML DHTML | XHTML JSP CSS3 |
| Frameworks de Desenvolvimento Web e Mobile | Knockout AngularJS Backbone Bootstrap Bower Grunt | Ionic Javascript Angular V2+ NPM NodeJS ReactJS |
| Frameworks de Desenvolvimento JAVA | Struts PrimeFaces RichFaces Spring | JBoss Seam Spring Boot Cucumber |
| Bancos de Dados | Oracle 10g ou superior SYBASE IQ 12.6 e superior Sybase ASE SQL Server 2012 MongoDB Cassandra Hadoop | PostgreSQL MUMPS CACHE DB2 |
| Servidores Web e de Aplicação | JBoss Enterprise Application Platform Sun Java System Application Server Sun Java System Web Server Microsoft Internet Information Services (IIS) IBM WebSphere Application Server | Apache HTTP Server Apache TOMCAT WildFly PM2 Netweaver for Java Netweaver for ABAP |
| Padrões de Desenvolvimento | JEE 1.2.1 e superiores JSF todas as versões Single Page Application (SPA) | MVC REST API Web Dynpro |
| Tecnologias de Suporte | Sockets TCP Hibernate Quartz CONTROL-M Software de comunicação gNet Protocolo SSH | Protocolo SSL Protocolo FTP Protocolo SCTP Protocolo HTTPS Protocolo HTTP |
| Serviços de diretório X.500 | Oracle LDAP OpenLDAP RACF versão 1.6 | Microsoft Active Directory SSO |
| Padrões para a troca de arquivos | Arquivos sequenciais ISO8583 XML | JSON SOAP Text/Plain |
| Ferramentas de Apoio ao Desenvolvimento | Rational ClearCase 9.0, Rational RequisitePro (incluso na Suíte Rational 7.0), RTC – Rational Team Concert, RDNG – Rational DOORS Next Generation, RBD – Rational Business Developer, RMC – Rational Method Composer RED HAT Open Shift RED HAT Open Stack RED HAT Enterprise Virtualization RED HAT Mobile RED HAT Cloud Suite RED HAT Openshift ORIGIN RED HAT Single SignOn KeyCloak Rational Developer for System Z Rational Insight, Subversion, | Power Design v15.2, Eclipse IDE, Visual Studio, Site Builder, Dreamweaver, IBM Worklight, Apache Maven, Jenkins GIT SVN CVS Sonar Maven Nexus SVN Microsoft TFS Kubernetes Docker |

| | | |
|---|--|---|
| | PO/PI SAP ITSM | Solution Manager 7.1 ou superior |
| Ferramentas de Web Design e Design Gráficos | Adobe Photoshop Adobe Dreamweaver Adobe Illustrator Bootstrap CSS3 HTML5 Javascript | 3DS Max Canvas Animation Modelagem 3D Responsive Web Design Blender Maia |
| Ferramentas de Teste | Selenium JUnit JMeter Appium Robot Framework Qa-Run Qa-Load Qa-Director Vantage iStrobe Benchmark CA Introscope | Rational Quality Manager Rational Performance Tester Rational Functional Tester Rational Test Workbench Rational Integration Tester Inspeção de código: Sonar Code Inspector CBTA - Component Based Test Automation BPCA - Business Process Change Analyzer |
| Desenvolvimento de Portais | IBM Websphere Portal, Microsoft Sharepoint SAP PORTAL | |
| Ferramentas de Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM) | TIBCO iProcess, IBM Case Manager, IBM Process Manager, | Intalio Bizagi ARIS |
| Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) | IBM Content Manager, IBM Content Manager On-Demand, FileNet DataCap | |
| Integração com outros sistemas | IBM Websphere MQ (Message Queue), IBM Websphere Message Broker 7.0 e superior, IBM Integration Bus 9 e superior, Web Services (SOAP e REST), Transferência de Arquivos, | ETL (Informática PowerCenter), IBM Sterling Connect:Direct, IBM Sterling B2B Integrator, Pelican, VAN EDI |
| Informações Gerenciais | BO – Business Objects 6.5.2 e superior Pentaho Enterprise Premium Edition 7 Oracle BI Foundation 10G e superior Power BI Reporting Services e Desktop 2019 BI SQL SERVER 2012 IBM Cognos BW - Business Warehouse | |
| Monitoração de Negócios | IBM Business Monitor – BAM IBM Sterling Control Center | |

1.3.

Outros:

| | | |
|-------------------------------|--|---|
| Plataforma de hardware | Storage | Scale-Out |
| | Servidores | X86 |
| Integrações | Forma de integração on-line com os sistemas internos | Web Services (SOAP e REST) IBM Websphere MQ (MessageQueue) |
| | Forma de integração on-line com os sistemas externos | Web Services (SOAP e REST) |
| | Forma de integração batch com os sistemas internos | Transferência de Arquivos ETL (Informática PowerCenter) |
| | Forma de integração batch com os sistemas externos | IBM B2B |
| Outros | Ferramenta de modelagem de dados | Power Designer versão 12 |
| | Ferramenta de virtualização | Vmware versão 6.0 |

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

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

- 1.13. A **CONTRATADA** deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.
- 1.14. A **CONTRATADA** deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.
- 1.15. A **CONTRATADA** deve revisar os direitos de acesso existentes nos seus ativos pelo menos a cada dois anos. Em caso de dados pessoais, os direitos devem ser revisados pelo menos uma vez por ano.
- 1.16. A **CONTRATADA** deve revisar as contas não pessoais mantidas em seu ambiente pelo menos duas vezes por ano, independentemente da classificação ou da confidencialidade da informação tratada.
- 1.17. A **CONTRATADA** deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.
- 1.18. A **CONTRATADA** deve gerar e armazenar as evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões acima, e disponibilizá-las para a **CAIXA** sempre que solicitado.
- 1.19. As contas de acesso privilegiado não devem conter a indicação dos privilégios, a posição do indivíduo ou a organização a que pertence o indivíduo (por exemplo, "administrador" ou "diretor" não pode fazer parte de qualquer nome de utilizador) no *logon* do usuário.
- 1.20. A **CONTRATADA** deve implementar a separação entre a administração do sistema (acesso privilegiado) e as atividades de negócios (acesso não privilegiado), por meio de níveis de acesso separados para atender a segregação entre as funções.
- 1.21. A **CONTRATADA** deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.
- 1.22. Cabe à **CONTRATADA** decidir pelo fornecimento do acesso remoto aos seus colaboradores. Uma vez fornecido, a **CONTRATADA** deverá prover esse acesso por meio de canais seguros/VPN, utilizando múltiplos fatores de autenticação.
- 1.23. A **CONTRATADA** deve implementar trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:
- O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
 - O autor do evento;
 - A data e hora do evento;
 - O endereço lógico do equipamento de origem do tipo do evento.
- 1.24. A **CONTRATADA** deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.

- 1.25. A **CONTRATADA** deve implementar o monitoramento dos acessos privilegiados às bases de dados, que fazem parte do objeto do contrato por meio de solução independente dos bancos de dados em uso.
- 1.26. Devem ser observadas as boas práticas de segregação e diferenciação entre ambientes de não produção e produtivo, estabelecendo-se acessos pertinentes para cada etapa do ciclo de desenvolvimento/manutenção e alinhado com o princípio do privilégio mínimo.
- 1.27. A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo-real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.
- 1.28. A **CONTRATADA** deve desenvolver políticas e implementar soluções para garantir que o acesso remoto por parte dos seus funcionários – seja utilizando dispositivos da Contratada, seja utilizando dispositivos de propriedade pessoal - seja fornecido de forma segura e adequada. Tais políticas e procedimentos devem definir como a Contratada fornece acesso remoto e quais os controles necessários para oferecer este acesso de forma segura.
- 1.29. A **CONTRATADA** deve usar métodos de autenticação robustos, baseados em múltiplos fatores de autenticação, para viabilizar o acesso remoto de seus funcionários à sua rede interna e deve empregar criptografia para proteger os dados em trânsito, considerando os requisitos descritos na seção 2.7.
- 1.30. A **CONTRATADA** deverá prover os recursos necessários para que os seus funcionários acessem remotamente o ambiente da **CAIXA**, se for o caso. Nesse caso, é responsabilidade da **CONTRATADA** prover certificados digitais ou outros tokens de acesso conforme definido pela **CAIXA**, sem ônus adicionais para a **CAIXA**.

2. SEGURANÇA DE PLATAFORMAS

- 2.1. A **CONTRATADA** deve realizar a configuração dos seus ativos baseada no princípio da menor funcionalidade, segundo o qual apenas as funções e serviços necessários às operações essenciais da **CONTRATADA** devem ser mantidos.
- 2.2. A **CONTRATADA** deve fazer o *hardening* de seus servidores, *endpoints* e demais ativos de TI, considerando um baseline de segurança previamente definido. Esse baseline deve ser fornecido à **CAIXA** sempre que solicitado.
- 2.3. A **CONTRATADA** deve verificar a configuração dos ativos quanto à conformidade de segurança pelo menos anualmente.
- 2.4. A **CONTRATADA** deve implementar política de antivírus que garanta a atualização dos seus ativos de TI em relação a todas as vacinas disponibilizadas pelo fabricante.
- 2.5. A **CONTRATADA** deve configurar e manter software de proteção de *endpoints* nos computadores relacionados ao objeto do contrato, para realizar as verificações ativas e responder adequadamente. A solução de proteção deve

dispor de funcionalidades para interromper as conexões ativas caso seja detectada uma intrusão.

- 2.6. Exceções/exclusões de verificação e proteção de *endpoint* poderão ser aplicadas nos equipamentos de TI do desenvolvimento, em especial para aplicações que utilizam tecnologia web, com intuito de se obter um equilíbrio entre o desempenho e a segurança. Tais exceções devem ser baseadas em estudos e avaliações técnicas que comprovem a perda da performance, e devem ser devidamente documentadas e aprovadas pelos responsáveis da **CONTRATADA**.
- 2.7. O uso de dispositivos de armazenamento móveis, e-mails recebidos e enviados, upload de informação/dados e recursos semelhantes devem permanecer sob o controle do programa de proteção de *Endpoints*, obedecendo a políticas de prevenção de perda de dados (DLP – *Data Loss Prevention*).
- 2.8. O uso de dispositivos de armazenamento móveis (como pendrives e discos externos/removíveis) deve ser controlado por perfis de acesso definidos e gerenciados pela **CONTRATADA**, considerando a ampla restrição a esse tipo de dispositivos como regra geral.
- 2.9. Os dados gravados em dispositivos de armazenamento móveis devem ser previamente criptografados, levando em conta os requisitos descritos na seção 2.7.
- 2.10. A Contratada deve ter uma política para o uso, a guarda e o descarte das mídias digitais de armazenamento externo, de modo a garantir a confidencialidade dos dados nelas armazenados. O descarte das mídias deve considerar os requisitos definidos na seção 2.8.
- 2.11. A **CONTRATADA** deve gerenciar dispositivos móveis, como celulares e tablets, por meio de uma solução de MAM/MDM. O processo de registro/autorização do dispositivo deve ser automatizado, com base em múltiplos fatores de autenticação. Em caso de dispositivos Apple solicita-se também o cadastro do ABM – *Apple Bussines Manager* - de forma a garantir as configurações de MDM sem a intervenção dos usuários finais.
- 2.12. Os dados armazenados em dispositivos móveis devem ser criptografados pela solução de MDM e a **CONTRATADA** deve ter a capacidade de fazer exclusão remota (wiping) em dispositivos móveis corporativos.
- 2.13. Caso a Contratada permita BYOD ou o uso de dispositivos móveis particulares em atividades laborais, ela deve estabelecer uma separação lógica dos dados organizacionais dos dados pessoais do seu funcionário, de modo a limitar a capacidade de propagação dos dados organizacionais e facilitar a exclusão remota desses dados.

3. SEGURANÇA DE REDES

- 3.1. Todo o tráfego de rede associado ao objeto do contrato deve ser mediado por uma solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações).
- 3.2. O conjunto de regras do firewall deve se basear na negação de todos os serviços, exceto aqueles especificamente permitidos.
- 3.3. O processo para instalação e adaptação de regras de firewalls deve ser feito com duplo controle.
- 3.4. A **CONTRATADA** deve revisar as regras de firewall pelo menos semestralmente, guardando evidências dessas revisões e dos ajustes eventualmente realizados, comunicando à **CAIXA** sobre a realização desta revisão.
- 3.5. Caso o firewall esteja em ambiente de um Provedor de Serviços em Nuvem, este garantirá a adequação do ambiente aos itens descritos e manterá as certificações solicitadas pela **CAIXA**, como descrito no item 4 deste **ANEXO**.
- 3.6. Todos os componentes de gateway de perímetro e sistemas de computadores devem ser monitorados contra tentativas de intrusão, por meio de solução de prevenção e detecção de intrusão (IPS).
- 3.7. O monitoramento de segurança deve ser configurado para rastrear e registrar tentativas de intrusão suspeitas ou reais.
- 3.8. A **CONTRATADA** deve informar imediatamente à **CAIXA** em caso de intrusão real, e informar à **CAIXA** em relatório mensal sobre as tentativas de intrusão suspeitas.
- 3.9. A **CONTRATADA** deve implementar solução anti-DDoS, capaz de prevenir ataques de negação de serviço (Denial of Service).
- 3.10. As soluções de firewall, IPS e anti-DDoS utilizadas pela **CONTRATADA** serão validadas pela **CAIXA** a partir de documentações do fabricante ou certificações. No caso em que a **CONTRATADA** sustentar a rede através de um Provedor de Serviços em Nuvem serão aceitas as certificações descritas no item 4 como garantia de conformidade de segurança no ambiente.
- 3.11. A **CONTRATADA** deve impedir o uso do protocolo Bluetooth para a transferência de dados.
- 3.12. Todas as comunicações e trocas de informações entre a **CONTRATADA** e a **CAIXA** devem ser realizadas por meio de conexão protegida, com TLS versão 1.3.
- 3.13. Excepcionalmente, quando a versão 1.3 do TLS não for suportada, deve ser usada a versão 1.2.
- 3.14. Para os casos aplicáveis, os acessos diretos de diferentes equipamentos ao serviço da **CONTRATADA** devem ser gerenciados por ferramentas de gerenciamento de dispositivos e/ou aplicativos (MDM/MAM) ou controle de acesso à rede (NAC).

4. GESTÃO DE VULNERABILIDADES

- 4.1. A **CONTRATADA** deve adotar o princípio de *security by design* para garantir que as aplicações de TI por ela desenvolvidas sejam seguras desde a concepção, assim como deve adotar as melhores práticas de mercado de análise de código automatizada, utilizando como referência os padrões do OWASP.
- 4.2. A **CONTRATADA** deve possuir um processo de Gestão Contínua de Vulnerabilidades, sem custo adicional para a **CAIXA**, observando prazos para remediação em normativo específico estabelecido pela **CAIXA**, conforme a criticidade da falha encontrada.
- 4.3. Adicionalmente, devem ser estabelecidas responsabilidades por perdas causadas por incidentes decorrentes de vulnerabilidades identificadas nos testes de segurança, que não foram tratadas ou corrigidas em tempo hábil.
- 4.4. A **CONTRATADA** deve realizar testes independentes de intrusão pelo menos uma vez por ano. Os testes devem ser executados por terceiros, sem ônus adicional para a **CAIXA**, seguindo *frameworks* de melhores práticas aplicáveis a testes dessa natureza.
- 4.5. Os relatórios dos testes realizados e o planejamento das correções a serem feitas devem ser disponibilizados à **CAIXA** sempre que solicitado.

5. GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA

- 5.1. A **CONTRATADA** deve possuir um processo de Gestão de Incidentes que registre os incidentes de segurança cibernética ocorridos e que guarde informações como: a descrição dos incidentes ou eventos, as informações e sistemas envolvidos, as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção das informações, os riscos relacionados ao incidente e às medidas tomadas para mitigá-los e evitar reincidências.
- 5.2. O processo de Gestão de Incidentes também deve implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento, coleta/preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato ou a **CAIXA** estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela **CAIXA**.
- 5.3. A **CONTRATADA** deve comunicar os incidentes detectados à **CAIXA** dentro do prazo acordado, conforme termos do SLA definido em contrato.
- 5.4. A **CONTRATADA** deve ter um processo de notificação de incidentes 24x7.
- 5.5. No caminho inverso, se a **CAIXA** detectar um incidente de segurança, a **CONTRATADA** será notificada e deverá cooperar totalmente para resolver o incidente de segurança, fornecendo todas as informações relacionadas que possam levar a solução do incidente em questão (também 24x7).
- 5.6. Vale ressaltar que em se tratando de contratos para tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD, a **CONTRATADA** deve provar que tem

capacidade de fornecer uma resposta organizada e eficaz a um incidente de privacidade. Neste sentido, a **CAIXA** desenvolverá e implementará juntamente com o fornecedor do serviço um plano de resposta a incidentes de privacidade, que inclua por exemplo, definição de incidente de privacidade e o escopo da resposta ao incidente, estabelecimento de equipes multifuncionais de resposta a incidente de privacidade, entre outros aspectos relevantes.

- 5.7. A **CONTRATADA** deve documentar os casos de uso que são utilizados para realizar a configuração e o monitoramento de eventos, correlacionando tecnologias para tratar padrões / cenários de ataque comuns e avançados; e disponibilizar os casos de uso à **CAIXA** sempre que solicitado.
- 5.8. A **CONTRATADA** deve ter um processo de lições aprendidas para incidentes de segurança implementado e comunicado aos seus funcionários e parceiros, com objetivo de agilizar a atuação caso surjam incidentes semelhantes.
- 5.9. A integração da gestão de incidentes da **CONTRATADA** com o Centro de Operações de Segurança da CAIXA deve ser considerada, observada a regulamentação em vigor, conforme art. 3º, §4º da Res. BACEN 4.893/2021.
- 5.10. Se a **CONTRATADA** precisar envolver outras partes externas para investigar e/ou resolver incidentes que afetem o escopo do objeto contratado, ela deve obter a anuência da **CAIXA** por escrito antes de iniciar o contato com tais partes, observada a política de segurança cibernética da **CAIXA**.

6. AUDITORIA CONTÍNUA

- 6.1. A **CONTRATADA** deve apresentar à **CAIXA**, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.
- 6.2. A **CONTRATADA** deve informar imediatamente à **CAIXA** sobre qualquer auditoria regulatória, sua finalidade e como ela se relaciona com os serviços prestados à **CAIXA**.
- 6.3. A **CONTRATADA** deve informar à **CAIXA** caso sejam contatados por um órgão regulador e se o propósito desse contato pode estar relacionado com/ou afetar os serviços prestados à **CAIXA**.
- 6.4. A **CONTRATADA** deve fornecer os subsídios necessários para que a **CAIXA** implemente os indicadores de desempenho de segurança que vierem a ser definidos durante a vigência do contrato.

7. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS

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

dados ocorre somente em ambiente de nuvem e o Provedor deve atender, além dos requisitos a seguir, as regras descritas no item 3.3 deste Guia.

- 7.2. A **CONTRATADA** deve implementar e manter controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação, de acordo com o nível de criticidade e grau de sigilo da informação definido pela **CAIXA**.
- 7.3. A **CONTRATADA** deve implementar um processo de gestão de chaves criptográficas que deve considerar todo o ciclo de vida da chave, o qual envolve: geração, armazenamento, distribuição, utilização, recuperação, renovação, exclusão e destruição da chave.
- 7.4. A **CONTRATADA** deve utilizar algoritmos, tamanhos de chave e prazos de validade de chaves aprovados pelo NIST.
- 7.5. A **CONTRATADA** deve gerar, controlar e distribuir chaves criptográficas simétricas e assimétricas usando processos e tecnologias de gerenciamento de chaves aprovados pelo NIST.
- 7.6. A **CONTRATADA** deve fazer a geração e a renovação de certificados digitais expostos na Internet junto a autoridades certificadoras reconhecidas internacionalmente, cujas raízes de cadeias utilizadas na emissão dos certificados digitais façam parte do repositório de cadeias confiáveis dos principais navegadores e versões de sistemas operacionais, como: iOS 7 e superiores; Android 4 e superiores; Microsoft Edge 12 e superiores; Mozilla Firefox 45 e superiores; Google Chrome 49 e superiores; Apple Safari 8 e superiores; Linux Ubuntu 14 e superiores; Linux Mint 15 e superiores; MAC OS X 10.10 e superiores; e Windows 7 e superiores.
- 7.7. A Autoridade Certificadora deve possuir o selo Web Trust dentro do prazo de validade e a certificação Web Trust deve estar de acordo com, no mínimo, os Princípios e Critérios para Autoridades Certificadoras – versão 2.2.1, disponível em <https://www.cpacanada.ca/-/media/site/operational/ms-member-services/docs/webtrust/WT100aWebTrust-for-CA-221-110120-FinalAODA.pdf?la=en&hash=0FDB6C541E7A61976625B9EAC55474D260A7E6FD> para todas as raízes de cadeias utilizadas na emissão dos certificados digitais.
- 7.8. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota “A” nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).
- 7.9. As chaves criptográficas geradas pela **CONTRATADA** devem ser utilizadas com a finalidade exclusiva de atender às necessidades do objeto contratado.
- 7.10. Caso haja a necessidade do compartilhamento de chaves simétricas entre a **CAIXA** e a **CONTRATADA**, essas chaves devem ser geradas pela **CAIXA** e levadas para o ambiente da **CONTRATADA**, onde devem ser armazenadas por meio de soluções FIPS 140-2 nível 3, sem possibilidade de exportação das chaves. Nesse caso, a **CONTRATADA** deve prover meios que permitam a inserção das chaves da **CAIXA** no seu ambiente de forma segura, sem a

necessidade de manipulação de chaves em um único componente em texto-claro.

- 7.11. A **CONTRATADA** deve permitir a criptografia de dados em repouso, considerando volumes (por exemplo: a criptografia de um disco inteiro) e estruturas de dados específicas (por exemplo: arquivos ou registros específicos de uma tabela de banco de dados).
- 7.12. A **CONTRATADA** deve prover a criptografia de dados em repouso utilizando, no mínimo, algoritmo AES com chaves de 128 bits.
- 7.13. A **CONTRATADA** deve permitir recursos para trilha de auditoria, permitindo visualizar quem usou determinada chave para acessar um objeto, qual objeto foi acessado, quando ocorreu esse acesso e qual endereço de origem do acesso.
- 7.14. A **CONTRATADA** deve permitir visualizar ou gerar relatório, a critério da **CAIXA**, de tentativas malsucedidas de acesso por usuários sem permissão para decifrar os dados.
- 7.15. A **CONTRATADA** deve permitir que dados criptografados e chaves de criptografia sejam armazenadas e protegidas em hosts separados e protegidos por várias camadas de proteção.
- 7.16. A **CONTRATADA** deve permitir a auditoria da segurança de chaves criptográficas.
- 7.17. A **CONTRATADA** deve possibilitar comunicação criptografada e protegida para a transferência de dados por meio do TLS 1.3, ou, quando não for suportado, 1.2.
- 7.18. A **CONTRATADA** deve possuir a capacidade de configuração das cifras criptográficas e das versões de TLS utilizadas pela **CAIXA**, suportando, no mínimo, TLS 1.2 e as cifras a seguir:
 - TLS_ECDHE_ECDSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
 - TLS_ECDHE_ECDSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384
 - TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
 - TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384
- 7.19. Os parâmetros TLS Renegotiation e TLS Resumption devem estar desabilitados.
- 7.20. Quando da necessidade de validação do cliente por meio de certificado digital – numa conexão mTLS, por exemplo – a **CONTRATADA** deve fazer todas as validações previstas no método X509_verify_cert, existente na estrutura do Openssl.
- 7.21. O certificado de cliente só deve ser aceito se o método X509_verify_cert retornar OK para todas as validações previstas.

8. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

- 8.1. Os requisitos apresentados nesta seção devem ser obedecidos pela **CONTRATADA** ou, caso os dados estejam sendo armazenados ou processados no ambiente do Provedor de Serviço em Nuvem, pelo Provedor. Neste último caso, a **CONTRATADA** deverá comprovar por relatório de auditoria (Due Dilligence Remoto) que o armazenamento ocorre somente em ambiente de nuvem.
- 8.2. A **CONTRATADA** deve garantir que todos os dados - incluindo chaves criptográficas e os backups armazenados e que não sejam mais necessários na execução do Contrato - serão descartados de acordo com os padrões do mercado, de maneira que os requisitos de confidencialidade não sejam violados.
- 8.3. A **CONTRATADA** deve reter os dados por até **180 dias corridos** para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela **CAIXA**. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.
- 8.4. A exclusão dos dados após o término do contrato e o período de retenção de **180 dias corridos** deve obedecer os padrões definidos no NIST SP 800-88 Guidelines for Media Sanitization, com fornecimento de relatório para a **CAIXA** certificando a conformidade dos processos realizados com a norma indicada.
- 8.5. Caso a **CONTRATADA** tenha ativo de informação no fim do ciclo de vida, ou considerado inservível, este ativo deverá ser destruído, com o fornecimento do Certificado de Destruição de Equipamento Eletrônico (Certificate of Electronic Equipment Destruction – CEED), discriminando os ativos reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição.

9. GLOSSÁRIO

- 9.1. AICPA (American Institute of Certified Public Accountants) - Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados - É a associação profissional nacional dos contadores dos Estados Unidos, com mais de 330.000 membros, incluindo contadores com atuação em negócios, indústria, governo e educação, estudantes e associados estrangeiros.
- 9.2. Atividades críticas - atividades que devem ser executadas de forma a garantir a consecução dos produtos e serviços fundamentais, de tal forma que permitam atingir os seus objetivos mais importantes e sensíveis ao tempo (Adaptado da portaria PR/GSI nº 93, de 26 de setembro de 2019).
- 9.3. BYOD (Bring Your Own Device) – política que prevê a utilização de recursos do próprio empregado para realização das atividades laborais.
- 9.4. CASB (Cloud Access Security Broker) – Agente de segurança em nuvem que monitora as atividades e aplica políticas de segurança.
- 9.5. Dados estratégicos – dados que subsidiam a tomada de decisão, planos estratégicos, planejamentos, diretrizes, análise de riscos, oportunidades e

ambições da **CAIXA**, podendo estar relacionados a processos e/ou produtos estratégicos/prioritários para a empresa. A perda, modificação ou divulgação não autorizada desses dados pode afetar a competitividade e a governança corporativa da **CAIXA**.

- 9.6. Fornecedor – pessoa física ou jurídica contratada para fornecer bens ou serviços para a **CAIXA**, o qual se encontra integrado à cadeia produtiva da empresa.
- 9.7. FIPS (Federal Information Processing Standards) – padrões desenvolvidos pelo NIST para uso em sistemas de computador por agências do governo americano não-militares e contratantes do governo.
- 9.8. Gestor de TI – empregado com atribuições gerenciais designado pela Unidade Executora para coordenar e comandar a utilização e execução no tocante aos aspectos técnicos do contrato, conforme TE165.
- 9.9. Hardening - é um processo de mapeamento das ameaças, mitigação dos riscos e execução das atividades corretivas, com foco na infraestrutura e objetivo principal de torná-la preparada para enfrentar tentativas de ataque.
- 9.10. HSM (Hardware Security Module) – equipamento para o armazenamento seguro de chaves criptográficas.
- 9.11. Informação Corporativa - informação não pública que possui valor para o negócio da **CAIXA** e sua perda, modificação ou divulgação não autorizada pode gerar impactos para a **CAIXA**.
- 9.12. Informação Pessoal - informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem abrangendo clientes ou empregados da **CAIXA**.
- 9.13. Key Vault – Estrutura segura de armazenamento para chaves criptográficas e certificados.
- 9.14. LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, no 13.709 de 14 de agosto de 2018.
- 9.15. MAM (Mobile Application Management) – Solução que permite controlar os dados de negócios nos dispositivos pessoais dos usuários.
- 9.16. MDM (Mobile Device Management) – Solução que permite configurar políticas de proteção de dados em seus dispositivos móveis. Quando um dispositivo está sob o gerenciamento de dispositivo móvel, é possível controlar todo o dispositivo, apagar dados dele e também redefini-lo para as configurações de fábrica.
- 9.17. NAC (Network Access Control) – Tecnologia que viabiliza a implementação de políticas para controlar o acesso à rede corporativa. Tais políticas podem ser baseadas em autenticação do dispositivo, configuração do endpoint (postura) ou identidade do usuário.
- 9.18. NIST (National Institute of Standards and Technology) – Instituto de padrões de tecnologia do governo dos Estados Unidos da América.

- 9.19. OTP (One Time Password) – Senha de uma única utilização.
- 9.20. OWASP (Open Web Application Security Project) – Fundação que orienta internacionalmente ações para melhoria da segurança de software.
- 9.21. Regime de Resolução - quando uma instituição financeira apresenta grave comprometimento do seu patrimônio ou dificuldade de honrar seus compromissos, o Banco Central (BC) pode determinar aos seus controladores que aportem os recursos necessários, transfiram o controle, reorganizem a sociedade ou adotem medidas de recuperação.
- 9.22. Relacionamento com Fornecedor – conjunto de ações realizadas previamente e durante a vigência dos contratos que favoreçam a gestão dos mesmos, mantendo-se um clima de parceria, sem prejuízo do acompanhamento do cumprimento das cláusulas contratuais.
- 9.23. Tratamento de Dados - toda operação realizada com dados pessoais ou corporativos, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- 9.24. SOC (Service Organization Controls) – Serviço de auditoria independente que avalia requisitos de conformidade e geração de relatórios.
- 9.25. SSO – Ferramenta de Single Sign-On.

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

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

- 1.13. A **CONTRATADA** deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.
- 1.14. A **CONTRATADA** deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.
- 1.15. A **CONTRATADA** deve revisar os direitos de acesso existentes nos seus ativos pelo menos a cada dois anos. Em caso de dados pessoais, os direitos devem ser revisados pelo menos uma vez por ano.
- 1.16. A **CONTRATADA** deve revisar as contas não pessoais mantidas em seu ambiente pelo menos duas vezes por ano, independentemente da classificação ou da confidencialidade da informação tratada.
- 1.17. A **CONTRATADA** deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.
- 1.18. A **CONTRATADA** deve gerar e armazenar as evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões acima, e disponibilizá-las para a **CAIXA** sempre que solicitado.
- 1.19. As contas de acesso privilegiado não devem conter a indicação dos privilégios, a posição do indivíduo ou a organização a que pertence o indivíduo (por exemplo, "administrador" ou "diretor" não pode fazer parte de qualquer nome de utilizador) no logon do usuário.
- 1.20. A **CONTRATADA** deve implementar a separação entre a administração do sistema (acesso privilegiado) e as atividades de negócios (acesso não privilegiado), por meio de níveis de acesso separados para atender a segregação entre as funções.
- 1.21. A **CONTRATADA** deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.
- 1.22. Cabe à **CONTRATADA** decidir pelo fornecimento do acesso remoto aos seus colaboradores. Uma vez fornecido, a Contratada deverá prover esse acesso por meio de canais seguros/VPN, utilizando múltiplos fatores de autenticação.
- 1.23. A **CONTRATADA** deve implementar trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:
 - O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
 - O autor do evento;
 - A data e hora do evento;
 - O endereço lógico do equipamento de origem do tipo do evento.
- 1.24. A **CONTRATADA** deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.

- 1.25. A **CONTRATADA** deve implementar o monitoramento dos acessos privilegiados às bases de dados, que fazem parte do objeto do contrato por meio de solução independente dos bancos de dados em uso.
- 1.26. Devem ser observadas as boas práticas de segregação e diferenciação entre ambientes de não produção e produtivo, estabelecendo-se acessos pertinentes para cada etapa do ciclo de desenvolvimento/manutenção e alinhado com o princípio do privilégio mínimo.
- 1.27. A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo-real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.
- 1.28. A **CONTRATADA** deve desenvolver políticas e implementar soluções para garantir que o acesso remoto por parte dos seus funcionários – seja utilizando dispositivos da **CONTRATADA**, seja utilizando dispositivos de propriedade pessoal - seja fornecido de forma segura e adequada. Tais políticas e procedimentos devem definir como a Contratada fornece acesso remoto e quais os controles necessários para oferecer este acesso de forma segura.
- 1.29. A **CONTRATADA** deve usar métodos de autenticação robustos, baseados em múltiplos fatores de autenticação, para viabilizar o acesso remoto de seus funcionários à sua rede interna e deve empregar criptografia para proteger os dados em trânsito, considerando os requisitos descritos na seção 2.4.
- 1.30. A **CONTRATADA** deverá prover os recursos necessários para que os seus funcionários acessem remotamente o ambiente da **CAIXA**, se for o caso. Nesse caso, é responsabilidade da **CONTRATADA** prover certificados digitais ou outros tokens de acesso conforme definido pela **CAIXA**, sem ônus adicionais para a **CAIXA**.

2. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS

- 2.1. Os requisitos apresentados nesta seção devem ser obedecidos pela **CONTRATADA** ou, caso os dados estejam sendo armazenados ou processados no ambiente do Provedor de Serviço em Nuvem, pelo Provedor. Neste último caso, a **CONTRATADA** deverá comprovar por relatório de auditoria (Due Dilligence Remoto) que o armazenamento/processamento dos dados ocorre somente em ambiente de nuvem e o Provedor deve atender, além dos requisitos a seguir, as regras descritas no item 6 deste Guia.
- 2.2. A **CONTRATADA** deve implementar e manter controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação, de acordo com o nível de criticidade e grau de sigilo da informação definido pela **CAIXA**.
- 2.3. A **CONTRATADA** deve implementar um processo de gestão de chaves criptográficas que deve considerar todo o ciclo de vida da chave, o qual envolve: geração, armazenamento, distribuição, utilização, recuperação, renovação, exclusão e destruição da chave.
- 2.4. A **CONTRATADA** deve utilizar algoritmos, tamanhos de chave e prazos de validade de chaves aprovados pelo NIST.

- 2.5. A **CONTRATADA** deve gerar, controlar e distribuir chaves criptográficas simétricas e assimétricas usando processos e tecnologias de gerenciamento de chaves aprovados pelo NIST.
- 2.6. A **CONTRATADA** deve fazer a geração e a renovação de certificados digitais expostos na Internet junto a autoridades certificadoras reconhecidas internacionalmente, cujas raízes de cadeias utilizadas na emissão dos certificados digitais façam parte do repositório de cadeias confiáveis dos principais navegadores e versões de sistemas operacionais, como: iOS 7 e superiores; Android 4 e superiores; Microsoft Edge 12 e superiores; Mozilla Firefox 45 e superiores; Google Chrome 49 e superiores; Apple Safari 8 e superiores; Linux Ubuntu 14 e superiores; Linux Mint 15 e superiores; MAC OS X 10.10 e superiores; e Windows 7 e superiores.
- 2.7. A Autoridade Certificadora deve possuir o selo Web Trust dentro do prazo de validade e a certificação Web Trust deve estar de acordo com, no mínimo, os Princípios e Critérios para Autoridades Certificadoras – versão 2.2.1, disponível em <https://www.cpacanada.ca/-/media/site/operational/ms-member-services/docs/webtrust/WT100aWebTrust-for-CA-221-110120-finalaoda.pdf?la=en&hash=0FDB6C541E7A61976625B9EAC55474D260A7E6FD> para todas as raízes de cadeias utilizadas na emissão dos certificados digitais.
- 2.8. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota “A” nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).
- 2.9. As chaves criptográficas geradas pela **CONTRATADA** devem ser utilizadas com a finalidade exclusiva de atender às necessidades do objeto contratado.
- 2.10. Caso haja a necessidade do compartilhamento de chaves simétricas entre a **CAIXA** e a **CONTRATADA**, essas chaves devem ser geradas pela **CAIXA** e levadas para o ambiente da Contratada, onde devem ser armazenadas por meio de soluções FIPS 140-2 nível 3, sem possibilidade de exportação das chaves. Nesse caso, a **CONTRATADA** deve prover meios que permitam a inserção das chaves da **CAIXA** no seu ambiente de forma segura, sem a necessidade de manipulação de chaves em um único componente em texto-claro.
- 2.11. No caso de utilização de um Provedor de Serviços em Nuvem, as certificações FIPS exigidas estão descritas na seção 6.
- 2.12. A **CONTRATADA** deve permitir a criptografia de dados em repouso, considerando volumes (por exemplo: a criptografia de um disco inteiro) e estruturas de dados específicas (por exemplo: arquivos ou registros específicos de uma tabela de banco de dados).
- 2.13. A **CONTRATADA** deve prover a criptografia de dados em repouso utilizando, no mínimo, algoritmo AES com chaves de 128 bits.

- 2.14. A **CONTRATADA** deve permitir recursos para trilha de auditoria, permitindo visualizar quem usou determinada chave para acessar um objeto, qual objeto foi acessado, quando ocorreu esse acesso e qual endereço de origem do acesso.
- 2.15. A **CONTRATADA** deve permitir visualizar ou gerar relatório, a critério da **CAIXA**, de tentativas malsucedidas de acesso por usuários sem permissão para decifrar os dados.
- 2.16. A **CONTRATADA** deve permitir que dados criptografados e chaves de criptografia sejam armazenadas e protegidas em hosts separados e protegidos por várias camadas de proteção.
- 2.17. A **CONTRATADA** deve permitir a auditoria da segurança de chaves criptográficas.
- 2.18. A **CONTRATADA** deve possibilitar comunicação criptografada e protegida para a transferência de dados por meio do TLS 1.3, ou, quando não for suportado, 1.2.
- 2.19. A **CONTRATADA** deve possuir a capacidade de configuração das cifras criptográficas e das versões de TLS utilizadas pela **CAIXA**, suportando, no mínimo, TLS 1.2 e as cifras a seguir:
- TLS_ECDHE_ECDSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
- TLS_ECDHE_ECDSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384
- TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
- TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384
- 2.20. Os parâmetros TLS Renegotiation e TLS Resumption devem estar desabilitados.
- 2.21. Quando da necessidade de validação do cliente por meio de certificado digital – numa conexão mTLS, por exemplo – a Contratada deve fazer todas as validações previstas no método X509_verify_cert, existente na estrutura do Openssl.
- 2.22. O certificado de cliente só deve ser aceito se o método X509_verify_cert retornar OK para todas as validações previstas.
- 3. CONTROLE DE ACESSO AO AMBIENTE DE NUVEM**
- 3.1. Quando viável tecnicamente, o acesso de empregados **CAIXA** à nuvem deverá ser integrado com ferramenta de SSO da **CAIXA**, ou com o AD, para garantir o uso das credenciais internas, isso deve garantir que o usuário não acesse o ambiente do parceiro, caso seja desligado ou esteja ausente da **CAIXA** por qualquer motivo por período determinado.
- 3.2. Como apresentado no item 2.4, quando a autenticação for provida pela **CONTRATADA** ou pelo Provedor de Serviços em Nuvem, deverá ser realizada autenticação por múltiplos fatores para o acesso dos empregados da **CAIXA**, que precisem acessar os recursos em nuvem.

- 3.3. O acesso aos recursos da **CAIXA** deverá ser realizado em tenant designado especificamente, sem que estes recursos sejam compartilhados com qualquer outra entidade, bem como a camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes do Provedor de Serviços em Nuvem.
- 3.4. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que somente os usuários autorizados pela **CAIXA** tenham acesso aos recursos em conformidade aos respectivos perfis de uso.
- 3.5. Os acessos administrativos aos recursos do Provedor de Serviços em Nuvem, nos tenants que atendam à **CAIXA**, deverão ser feitos através de rede privada, tanto para empregados **CAIXA** quanto para representantes do Provedor.

4. REQUISITOS DE AUTORIZAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PELO BACEN

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

- 4.8. A **CONTRATADA** deve assegurar à **CAIXA**, acesso a toda documentação comprobatória, em nome do provedor, que esclareça a Região/Zona de Disponibilidade escolhidos pela **CAIXA** para hospedagem de seus recursos.
- 4.9. A **CONTRATADA** deve assegurar a permissão de acesso do Banco Central do Brasil aos contratos e aos acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações.
- 4.10. A **CONTRATADA** deve garantir, em caso de decretação de regime de resolução da **CAIXA** pelo Banco Central do Brasil, acesso pleno e irrestrito aos contratos e acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações.
- 4.11. A **CONTRATADA** deve garantir notificação prévia ao responsável pelo regime de resolução sobre a intenção da empresa Contratada interromper a prestação de serviços, com pelo menos **30 (trinta) dias corridos** de antecedência da data prevista para a interrupção, observado que:
- 4.11.1. A **CONTRATADA** assegura o atendimento de eventual pedido de prazo adicional de **30 (trinta) dias corridos** para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime de resolução;
- 4.11.2 Não será permitida a subcontratação de atividades relacionadas ao objeto principal da contratação, devendo a **CONTRATADA** ser responsável integral pela execução dos serviços. É admitida a atuação da **CONTRATADA** como representante, distribuidora ou parceira autorizada da solução ofertada, desde que mantida sua responsabilidade técnica, operacional e contratual perante a **CAIXA**.
- 4.11.2.1 Tal permissão para hospedagem em nuvem justifica-se pelo fato de que o provedor de nuvem não integra o objeto principal da contratação, o qual consiste na disponibilização de solução de qualidade de software, permanecendo sob integral responsabilidade da **CONTRATADA** a entrega, gerenciamento e desempenho da solução contratada.

5. PROTEÇÃO DOS DADOS ARMAZENADOS EM NUVEM

- 5.1. Além dos requisitos descritos na seção 3, a **CONTRATADA** também deve permitir trabalhar com chaves simétricas e assimétricas geradas e armazenadas pela **CAIXA**. Para tanto, ela deve prover meios que permitam o envio das chaves da **CAIXA** para o seu ambiente de forma segura, sem a necessidade de manipulação de chaves em um único componente em texto-claro.

- 5.2. Caberá à **CAIXA** decidir quem fará a geração e a gestão de cada chave: se a própria **CAIXA** ou a **CONTRATADA**.
- 5.3. Caso a **CAIXA** decida fazer a geração de chaves assimétricas, ela definirá a Autoridade Certificadora que será utilizada na emissão dos certificados digitais e fornecerá a cadeia certificadora para a **CONTRATADA** sempre que necessário. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota “A” nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).
- 5.4. O modelo Third Party Certificates pode ser oferecido para o caso de certificados digitais utilizados no estabelecimento de conexões TLS. Nesse caso específico, as chaves devem ficar armazenadas exclusivamente em repositórios de chaves da **CONTRATADA** e esta deve emitir o CSR (Certificate Signing Request) e enviá-lo para a **CAIXA**, que providenciará a emissão dos certificados digitais correspondentes. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota “A” nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest>).
- 5.5. Quando a **CONTRATADA** for diferente do Provedor de Serviços em Nuvem e estiver agindo em nome deste, as chaves devem ser compartilhadas diretamente entre o Provedor e a **CAIXA** e a **CONTRATADA** não deverá ter qualquer acesso às chaves envolvidas.
- 5.6. Quando se tratar de contratação no modelo IaaS, exige-se a certificação FIPS 140-2 nível 3.
- 5.7. Quando se tratar de contratação no modelo PaaS ou SaaS, exige-se a certificação FIPS 140-2 nível 2.
- 5.8. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que os usuários criptografem seus dados e objetos antes de enviá-los para o serviço de armazenamento.
- 5.9. A **CONTRATADA**, assim como o Provedor de Serviços em Nuvem, deve tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da **CAIXA**.
- 5.10. A **CONTRATADA** deverá assinar Termo de Confidencialidade resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da **CAIXA**, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.
- 5.11. Os dados, metadados, informações e conhecimento tratados pela **CONTRATADA**, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por esta para fins diversos do previsto, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da **CAIXA**.
- 5.12. A **CAIXA** e a **CONTRATADA** obrigam-se por seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados.

6. MONITORAÇÃO DOS DADOS TRATADOS EM NUVEM

- 6.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer, sempre que solicitado pela **CAIXA**, cópias dos logs de segurança de todas as atividades de todos os usuários dentro da conta, além de histórico de chamadas de APIs para análise de segurança e auditorias.
- 6.2. A trilha de auditoria deve conter, minimamente, itens descritos no item 2 deste documento.
- 6.3. O Provedor de Serviço em Nuvem, deve dispor de recurso que permita o gerenciamento centralizado de eventos e envio para a **CAIXA**, sempre que solicitado, de logs/informações de trilha.
- 6.4. Os registros do Provedor de Serviço em Nuvem deverão incluir ainda todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, no ambiente do mesmo, pelo período 5 (cinco) anos.

7. SEGURANÇA DO TRÁFEGO DE DADOS COM A NUVEM

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

8. ALTA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS EM NUVEM

- 8.1. Para assegurar a continuidade dos serviços e a resiliência das operações críticas da **CAIXA**, as soluções em nuvem fornecidas pela **CONTRATADA** deverão ser projetadas com foco em alta disponibilidade.
- 8.2. Para tanto, é obrigatória a adoção de arquiteturas que contemplem a distribuição geográfica das cargas de trabalho (workloads) em múltiplas zonas de disponibilidade, de forma a mitigar riscos de indisponibilidade, de integridade e de continuidade, garantindo a operação ininterrupta dos serviços essenciais.
- 8.3. Além disso, a **CONTRATADA** deve assegurar que:
- 8.3.1. Os dados e serviços estejam replicados de forma síncrona ou assíncrona entre as zonas, conforme a criticidade da aplicação;
- 8.3.2. Os mecanismos de balanceamento de carga e failover estejam devidamente configurados e testados periodicamente;
- 8.3.3. Toda a infraestrutura esteja em conformidade com os requisitos regulatórios e legais aplicáveis no Brasil;
- 8.3.4. Haja documentação clara sobre os procedimentos de recuperação e continuidade em caso de falhas regionais.
- 9. OUTROS CONTROLES DE SEGURANÇA NO AMBIENTE DA CONTRATADA DO SERVIÇO DE NUVEM**
- 9.1. O Provedor de Serviços em Nuvem deve habilitar o registro completo do Hypervisor que suporta os serviços da **CAIXA**, e deve suportar o uso de máquinas virtuais (Trusted VM) fornecidas pela **CAIXA**, desde que estas máquinas estejam em conformidade com as políticas e práticas de segurança de rede exigidas pelo Provedor.
- 10. GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA**
- 10.1. A **CONTRATADA** deve implementar um processo de gestão de vulnerabilidades que inclua sua infraestrutura de servidores e redes.
- 10.2. A **CONTRATADA** deve realizar testes independentes de penetração/invasão pelo menos uma vez por ano. Os testes devem ser executados por terceiros, sem ônus adicional para a **CAIXA**. O escopo dos testes deve ser previamente combinado e aprovado pela **CAIXA**, dentro dos limites do contrato.
- 10.3. Os testes de penetração/invasão devem ter como escopo, rede, aplicação web, Application Programming Interface (API), serviços hospedados e; frequência;

limitações, como horas aceitáveis e tipos de ataque excluídos; informações do ponto de contato; remediação, por exemplo, como as descobertas serão encaminhadas internamente; dentre outros.

- 10.4. Todos os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções a serem feitas, devem ser fornecidos à **CAIXA** sempre que solicitado.
- 10.5. A **CONTRATADA** deve possuir um processo de Gestão de Incidentes que registre os incidentes de segurança cibernética ocorridos e que guarde informações como: a descrição dos incidentes ou eventos, as informações e sistemas envolvidos, as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção das informações, os riscos relacionados ao incidente e às medidas tomadas para mitigá-los e evitar reincidências.
- 10.6. A **CONTRATADA** poderá utilizar como modelo de referência do processo a norma NIST SP 800-61 Rev. 2.
- 10.7. O processo de Gestão de Incidentes também deve implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento, coleta/preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato ou a **CAIXA** estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela **CAIXA**.
- 10.8. A **CONTRATADA** deve ter um processo de notificação de incidentes 24x7.
- 10.9. A **CONTRATADA** deve comunicar à **CAIXA** incidentes que cause impacto na confidencialidade, integridade ou disponibilidade do serviço prestado.
- 10.10. Os incidentes devem ser comunicados tanto ao gestor do contrato vinculado quanto ao SOC CAIXA, que opera 24x7, por meio do endereço de e-mail: abuse@caixa.gov.br. Esse endereço poderá ser alterado durante a vigência do contrato, e, em caso de alteração, a **CONTRATADA** será devidamente informada.
- 10.11. Não será escopo deste comunicado, demais incidentes que aconteçam na infraestrutura cibernética da **CONTRATADA** que não tenham relação com a **CAIXA**.
- 10.12. A **CONTRATADA** deve fornecer descrição detalhada dos incidentes, incluindo informações suficientes para classificá-los por nível de severidade, conforme a definição dos eventos. As informações sobre incidentes podem ser enriquecidas utilizando o modelo do MITRE ATT&CK®.

- 10.13. Vale ressaltar que em se tratando de contratos para tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD, a **CONTRATADA** deve provar que tem capacidade de fornecer uma resposta organizada e eficaz a um incidente de privacidade. Neste sentido, a **CAIXA** desenvolverá e implementará juntamente com o fornecedor do serviço um plano de resposta a incidentes de privacidade, que inclua por exemplo, definição de incidente de privacidade e o escopo da resposta ao incidente, estabelecimento de equipes multifuncionais de resposta a incidente de privacidade, entre outros aspectos relevantes.
- 10.14. A **CONTRATADA** deve documentar os casos de uso que são utilizados para realizar a configuração e o monitoramento de eventos, correlacionando tecnologias para tratar padrões / cenários de ataque comuns e avançados; e disponibilizar os casos de uso à **CAIXA** sempre que solicitado.
- 10.15. A **CONTRATADA** deve ter um processo de lições aprendidas para incidentes de segurança implementado e comunicado aos seus funcionários e parceiros, com objetivo de agilizar a atuação caso surjam incidentes semelhantes.
- 10.16. A integração da gestão de incidentes da **CONTRATADA** com o Centro de Operações de Segurança da **CAIXA** deve ser considerada, observada a regulamentação em vigor, conforme art. 3º, §4º da Res. BACEN 4.893/2021.
- 10.17. Se a **CONTRATADA** precisar envolver outras partes externas para investigar e/ou resolver incidentes que afetem o escopo do objeto contratado, ela deve obter a anuência da **CAIXA** por escrito antes de iniciar o contato com tais partes, observada a política de segurança cibernética da **CAIXA**.

11. CERTIFICADOS E RELATÓRIOS QUE COMPROVAM O CUMPRIMENTO DOS REQUERIMENTOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA

- 11.1. Para serviços de nuvem, caso a **CONTRATADA** pela CAIXA e o Provedor de Serviços em Nuvem sejam empresas diferentes, a referida **CONTRATADA** a terá a responsabilidade de obter as documentações exigidas do Provedor, para apresentação à **CAIXA**.
- 11.2. Os documentos exigidos devem ter a sua primeira versão entregue antes da assinatura do contrato, e devem ser reiterados de acordo com a vigência indicada nos quadros abaixo. O Due Diligence presencial é facultativo e será feito a critério da **CAIXA**.
- 11.3. Caso o prazo de validade da certificação ainda esteja vigente com relação à última apresentação, não é necessária uma nova apresentação.

| REQUISITOS | OBJETIVO | DESCRIÇÃO | FORMA DE CONTROLE | VIGÊNCIA |
|------------|----------|-----------|-------------------|----------|
|------------|----------|-----------|-------------------|----------|

| | | | | |
|--------------------------|--|---|--|-------------|
| Due Diligence Presencial | Sempre que a CAIXA julgar necessário, poderá realizar visitas in-loco às zonas de disponibilidade da CONTRATADA para verificar os requisitos de segurança do presente Guia | A CAIXA, por iniciativa própria, fará due diligence presencial em função de discrepâncias identificadas em relatórios de auditoria entregues ou dúvidas onde apenas a documentação não seja suficiente. | A visita poderá ser realizada por equipe própria da CAIXA ou empresa designada pela CAIXA | SOB DEMANDA |
| Due Diligence Remoto | Constatar que os processos determinados pela CAIXA estão sendo seguidos, conforme descrição do Guia | Conjunto de documentos listados na seção 5, combinados com qualquer outro que se faça necessário para comprovar atendimento dos requisitos do Guia. Quando não comprovados por certificação, os itens exigidos no Guia devem ser certificados por empresa de auditoria independente. | Relatórios próprios da empresa para comprovação do atendimento aos itens do Guia, desde que ratificados por empresa de auditoria independente Relatório de empresa de auditoria independente, a ser apresentado pela CONTRATADA | SOB DEMANDA |

11.4. **CERTIFICAÇÕES APLICÁVEIS AOS FORNECEDORES DE SERVIÇOS EM NUVEM:**

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

12. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

- 12.1. A **CONTRATADA** deve garantir que todos os dados - incluindo chaves criptográficas e os backups armazenados e que não sejam mais necessários na execução do Contrato - serão descartados de acordo com os padrões do mercado, de maneira que os requisitos de confidencialidade não sejam violados.
- 12.2. A **CONTRATADA** deve reter os dados por até **180 dias corridos** para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela **CAIXA**.
- 12.3. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.
- 12.4. A exclusão dos dados após o término do contrato e o período de retenção de **180 dias corridos** deve obedecer aos padrões definidos no NIST SP 800-88 Guidelines for Media Sanitization, com fornecimento de relatório para a **CAIXA** certificando a conformidade dos processos realizados com a norma indicada.
- 12.5. Caso a **CONTRATADA** tenha ativo de informação no fim do ciclo de vida, ou considerado inservível, este ativo deverá ser destruído, com o fornecimento do Certificado de Destruição de Equipamento Eletrônico (Certificate of Electronic Equipment Destruction – CEED), discriminando os ativos reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição.

13. NÃO CONFORMIDADE COM REQUISITOS DE SEGURANÇA E CONSEQUÊNCIAS

- 13.1. O não cumprimento, pela **CONTRATADA**, de qualquer um dos seguintes requisitos de segurança, definidos neste instrumento contratual, ensejará a aplicação das penalidades previstas neste contrato e poderá, a critério da Contratante, ensejar a rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de outras medidas cabíveis:
- a) Não fornecer evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões de acesso realizadas;
 - b) Não comunicar ocorrências de intrusão real;
 - c) Não fornecer relatório mensal sobre as tentativas de intrusão;
 - d) Não fornecer o planejamento de correção de vulnerabilidades;
 - e) Não fornecer os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções;
 - f) Não fornecer os relatórios de incidentes conforme SLA;

- g) Não prestar as informações e relatórios solicitados pela **CAIXA**;
- h) Não fornecer relatório indicando conformidade com o NIST SP 800-88.
- i) Não atender a convocação da **CAIXA** para Due Diligence presencial ou remoto;
- j) Não fornecer a documentação solicitada em decorrência do Due Diligence presencial ou remoto, conforme prazo acordado entre as partes;
- k) Não fornecer os relatórios de auditoria externa independente, para as empresas que não possuem a certificação SOC2;
- l) Não fornecer certificação SOC2;
- m) Não fornecer certificação FIPS 140-2 Nível 3 ou FIPS 140-2 nível 2.

ANEXO I – G**HOMOLOGAÇÃO DE AMOSTRA****1. REGRAS PARA HOMOLOGAÇÃO DA AMOSTRA**

- 1.1. **Em até 7 (sete) dias úteis** após a definição do primeiro colocado no certame, será iniciada a etapa de homologação de amostra da Solução, que tem como objetivo validar o atendimento a determinados requisitos requeridos para a Solução, descritos no **ANEXO I-A - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**.
- 1.2. Esta etapa tem duração prevista de **15 (quinze) dias úteis**, podendo ser prorrogada à critério exclusivo da **CAIXA**, sendo que o horário será definido pela **CAIXA**, sendo a homologação da amostra realizada por meio de sessões remotas previamente agendadas.
- 1.3. A **LICITANTE** deve estar preparada, a partir da 1ª hora da etapa de homologação, para demonstrar o atendimento aos requisitos definidos no quadro do item 2.
 - 1.3.1. Os requisitos marcados como “Comprovação Obrigatória” devem ser apresentados no momento da homologação, independente se é uma funcionalidade nativa ou customizada.
 - 1.3.2. A massa de dados para avaliação da amostra deverá ser fornecida pela **LICITANTE**, sendo que a **CAIXA** poderá fornecer, a seu critério.
 - 1.3.3. Nessa etapa, não será validada integração com outras soluções **CAIXA**.
- 1.4. É de inteira reponsabilidade da **LICITANTE** garantir a disponibilidade da Solução, alocar as ferramentas e os recursos necessários para demonstração da Solução, não cabendo custos adicionais para a **CAIXA**.
- 1.5. **Não serão admitidos:**
 - 1.5.1. Pedidos de prorrogação de prazo para que a **LICITANTE** se prepare técnica ou documentalmente para a etapa;
 - 1.5.2. Tentativas frustradas de comprovação de atendimento aos requisitos, devendo a **LICITANTE** demonstrá-los assim que a **CAIXA** requisitar.
- 1.6. A **LICITANTE** deve documentar de forma detalhada, em relatório, todo o processo de Homologação da Amostra, evidenciando o cumprimento de todas as exigências estipuladas **em até 2 (dois) dias úteis** após a apresentação para a **CAIXA**.

- 1.7. A **CAIXA** avaliará o resultado dos testes, analisará o relatório da **LICITANTE** com os resultados obtidos e emitirá relatório técnico conclusivo (aprovando ou reprovando a amostra), sendo que a não comprovação de atendimento dos critérios de sucesso constantes neste documento resultará na não homologação da amostra.
- 1.8. A **LICITANTE** será considerada APTA na homologação da amostra caso atinja 95% de atendimento aos requisitos sinalizados com “X” na coluna “Comprovação Obrigatória”.
- 1.9. Após concluída a etapa de Homologação da Amostra, o resultado será divulgado no Portal de Licitações da **CAIXA**.
- 1.10. Esta etapa será realizada com a participação das Unidades da **CAIXA** responsáveis pela Gestão Operacional do contrato e pela Arquitetura de TI.
- 1.11. Os atestados exigidos no item 8.5 e demais subitens do Edital deverão ser entregues para verificação. Solicitamos a validação desta redação.
- 1.12. A não comprovação de atendimento dos critérios de sucesso constantes neste documento resultará na não homologação da amostra.

2. ROTEIRO PARA HOMOLOGAÇÃO DA AMOSTRA

- 2.1. A **LICITANTE** deverá demonstrar o funcionamento da Solução com objetivo de comprovar à **CAIXA** o pleno atendimento dos seguintes requisitos:

| Item do TR | Requisito | Comprovação Obrigatória |
|------------|--|-------------------------|
| 1.1.1 | Deve automatizar o processo de criação das pistas de testes, preferencialmente por meio de interface WEB self-service. | X |
| 1.1.2 | Deve possibilitar o reprocessamento de determinado teste. | X |
| 1.1.3 | Deve possibilitar a criação e execução de cenários isolados para testes usando bases DB2®, VSAM, sequenciais, IMS/DB®, tanto batch quanto online (CICS® e IMS/DC®) e MQ - Message Queues. | X |
| 1.1.4 | Por meio do cadastramento dos componentes do sistema a ser testado, deve permitir ao usuário obter seu próprio ambiente de teste (container) isolado com componentes clonados e massas de testes que atendam às necessidades específicas de seus testes. | X |
| 1.1.5 | Deve clonar (e não simular) entidades tais como load modules, tabelas DB2, arquivos, IMS/DB®, JCL em ambiente mainframe ® e MQ - Message Queues. | X |
| 1.1.6 | Deve seguir uma metodologia de planejamento de teste suportada por padrões internacionais. | |
| 1.1.7 | Deve fazer uso de identificador único para interceptar a execução dos programas e acesso a bases de dados, provendo o isolamento de cada teste. | X |
| 1.1.8 | Deve suportar testes concorrentes permitindo o uso de mais de uma versão de programa e/ou base de dados no mesmo ambiente. | X |
| 1.1.9 | Deve permitir a criação de microambiente de testes sem necessidade de aquisição de novos hardwares ou licenças de software para o ambiente. | X |
| 1.1.10 | Deve permitir a criação de ambientes de teste ilimitados, dinâmicos e ágeis (Cria-Destrói-Atualiza-Reutiliza). | X |
| 1.1.11 | Deve garantir que os ambientes de testes sejam criados e executados diretamente no Mainframe. | X |

| | | |
|---------|--|---|
| 1.1.12 | Deve planejar, automatizar e certificar a integração dos testes e sua reaplicação automatizada (conceito PDCA1: Cria-Destrói-Atualiza-Reutiliza) através de ambientes isolados, permitindo assim a gestão END-TO-END. | X |
| 1.1.13 | Deve permitir a retomada dos testes a qualquer momento. | |
| 1.1.14 | Deve realizar versionamento de planos de testes acompanhando as versões dos sistemas aplicativos. Deve indicar a diferença entre a pista de teste criada e o ambiente original, de modo a facilitar a identificação dos elementos alterados. | X |
| 1.1.15 | Deve fazer uso de repositório centralizado. | X |
| 1.1.16 | Deve ser compatível com o banco de dados CA IDMS, que executa no mainframe, para clonar estrutura e dados (desejável). | |
| 1.1.17 | Deve possibilitar a alteração da estrutura de dados da tabela na pista de teste criada. | X |
| 1.1.18 | Deve possibilitar a realização de discovery (descoberta) dos elementos de software (tabelas de banco, programas, rotinas, transações etc.) com a finalidade de permitir que o usuário selecione os componentes que devem ser clonados. | X |
| 1.1.19 | Deve permitir integração com a ferramenta de controle de versão utilizada pela CAIXA (CA ENDEVOR) com o intuito de realizar discovery (descoberta) ou Cross Reference. | X |
| 1.1.20 | Deve permitir através do discovery, minimamente, filtros de pesquisa por pacote de mudança do CA Endevor, programas Cobol, JCL, tabelas do DB2 e transações CICS. | X |
| 1.1.21 | Deve possibilitar a criação das pistas de testes a partir da clonagem dos componentes de software da aplicação. | X |
| 1.1.22 | Deve permitir criar múltiplas pistas de testes para o mesmo sistema ou partes do sistema. | X |
| 1.1.23 | Deve permitir retornar as configurações da pista de teste ao seu estado inicial (dados do DB2, programas e configuração). | X |
| 1.1.24 | Deve possibilitar a criação de microambiente de testes, contendo somente os componentes necessários, sem obrigatoriedade de clonar o sistema em sua totalidade. | X |
| 1.1.25 | Deve possibilitar a criação de pistas de testes a partir de um ambiente inicial que será utilizado como baseline. | X |
| 1.1.26 | Deve permitir a clonagem de arquivos VSAM e tabelas do banco de dados DB2, permitindo cópia da estrutura e, a critério do usuário, cópia dos dados (massa de teste) de forma integral. | X |
| 1.1.27 | Não deve realizar qualquer tipo de emulação, sendo que as pistas de testes devem ser executadas diretamente no ambiente mainframe. | X |
| 1.1.28 | Deve possibilitar o clone dos elementos de software (tabelas de banco, programas, rotinas, transações etc.) a partir de uma partição de origem diferente da partição de destino. | X |
| 1.2.1 | Todas as interfaces de usuários deverão ser do tipo GUI, altamente interativas, simples de usar, de maneira que o usuário não necessite de conhecimentos técnicos de TI para sua operação. | |
| 1.2.2 | A Solução deve apresentar facilidade de parametrização, com linguagem usual, elementos gráficos e fácil atribuição de valores aos parâmetros. | |
| 1.3.1 | A Solução ofertada deverá fornecer todas as interfaces de acesso dos usuários finais ao sistema no idioma português do Brasil. | X |
| 1.4.1 | A Solução deverá estar disponível para funcionamento ininterrupto (24X7). | |
| 1.5.1 | Estar aderente à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018 e demais legislações vigentes. | X |
| 1.5.2 | Estar aderente à legislação e normas vigentes que possuam relação com o objeto do contrato. | X |
| 1.6.1 | A Solução deverá seguir os padrões W3C no que se refere a acessibilidade e compatibilidade com os navegadores. | X |
| 1.8.1 | A Solução deve permitir a integração de forma on-line, pelo menos por: | |
| 1.8.1.1 | API Rest | X |
| 1.8.1.2 | WebService | X |
| 1.8.1.3 | IBM MQ/JMS | X |
| 1.8.1.4 | ISO8583. | X |
| 1.8.2 | A Solução deve permitir a integração, através de processos batch, pelo menos por: | |
| 1.8.2.1 | Troca de arquivos com layout pré-definido | X |
| 1.8.2.2 | Mapa ETL, quando pertinente | X |

| | | |
|--------|--|---|
| 1.9.2 | A Solução deve permitir a autenticação utilizando padrão de federação de identidade OpenID Connect/OAuth 2.0 com o fluxo Authorization Code permitindo a associação de políticas às estruturas de grupos | X |
| 1.9.3 | A Solução deve permitir a integração com bases externas de usuários e grupos, para a autenticação e autorização de usuários e grupos baseados em diretório padrão Microsoft Active Directory e LDAP (X.500), utilizando certificados digitais X.509 ou com "userid & password". | X |
| 1.9.4 | A Solução deve possuir capacidade para executar consultas recursivas nas bases externas, permitindo a associação de políticas às estruturas de diretórios Microsoft Active Directory e LDAP (X.500) com grupos e subgrupos. | X |
| 1.9.5 | A Solução deve autorizar os usuários sem a necessidade de replicação da base de usuários do diretório AD e LDAP, ou seja, prover o acesso remoto a um diretório AD ou LDAP existente. | X |
| 1.9.6 | A Solução deve autorizar os usuários sem a necessidade de replicação da base de usuários cadastrados no RACF, ou seja, prover o acesso com autenticação conforme perfis definidos. | X |
| 1.9.7 | A Solução deve possuir autenticação segura de clientes, ou seja, os dados de autenticação trocados entre o servidor de diretórios e a solução criptografados, tanto para LDAP, LDAPS, como para NTLM. | X |
| 1.9.8 | A Solução deverá permitir a definição de segurança por usuário ou por grupo (perfil), levando também em consideração a estrutura organizacional da empresa. | X |
| 1.9.9 | A Solução deve permitir listar as permissões dos usuários, onde seja possível classificá-los de acordo com variados perfis e permissões de acesso. | X |
| 1.9.11 | A Solução deverá possuir relatórios e registros de auditoria detalhados, que identifiquem o histórico completo de acessos (logins) e ações, por cada usuário ou grupo de usuários, incluindo as contas administrativas e com privilégios. Estes registros devem ser protegidos contra adulteração. | X |
| 1.9.12 | O procedimento para entrada no sistema deve ser configurado para proibir acessos não autorizados. | X |
| 1.9.13 | A Solução não deve mostrar a senha que está sendo informada. | X |
| 1.9.14 | A Solução não deve transmitir senhas em texto claro pela rede. | X |
| 1.9.15 | A Solução deverá encerrar sessões inativas após período de inatividade configurado pela CAIXA. | X |
| 1.9.17 | A Solução deverá possuir mecanismo de monitoração com geração de logs, evento para armazenamento de dados históricos de desempenho, falhas e disponibilidade da solução como um todo e de suas principais funcionalidades e componentes, contemplando integração com a solução de monitoração definida pela CAIXA. | X |
| 1.9.18 | A solução deverá disponibilizar os dados, incluindo modelo lógico (que demonstre como os dados se relacionam) e dicionário de dados, para o caso de troca de fornecedor ou internalização de serviços na CAIXA de forma a garantir a continuidade do serviço. | X |

ANEXO II**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL****LICITAÇÃO CAIXA nº 168/2026**

NOME DA EMPRESA:

CNPJ:

ENDEREÇO:

TELEFONE/E-mail:

CONTATO:.....

1. **OBJETO:** Contratação de empresa para a prestação de serviços de subscrição de solução de gestão de qualidade de software e execução de testes funcionais e não funcionais, em nuvem, contemplando subscrição de software, serviços especializados e treinamento de equipes, em todo o território nacional, em conformidade com os termos estabelecidos neste documento e anexos, que o integram e complementam.
2. Descrição da solução ou equipamento ofertado, abrangendo no mínimo: marca, modelo, fabricante, indicação de site onde a Caixa poderá, caso necessário buscar maiores informações, ou manual acerca do produto, ou manual/folder do fabricante e respectivos itens, onde poderão ser obtidas/capturadas informações técnicas do produto.

3. As especificações dos produtos propostos devem ser claras e precisas, com indicação dos requisitos técnicos constantes no Anexo – Especificações Técnicas.

4. Descrição detalhada dos serviços contemplados e unidades de medidas utilizadas para precificação destes.

5. Forma de licenciamento da solução ofertada (O **LICITANTE** deverá informar se o modelo de comercialização é *on premise*, em nuvem, ou outro, informar o modelo de licenciamento se SaaS, subscrição, licenciamento perpétuo, ou outros...)

6. Modelo de Precificação da solução ofertada (O **LICITANTE** deverá informar para comercialização em nuvem a forma de precificação se é baseada em ou *on premise* a forma de precificação se é baseada em servidor, processador, core, capacidade de máquina, usuário, usuário flutuante, estação de trabalho, serviço, volumetria, outros).

7. Requisitos técnicos detalhados para instalação da solução ou equipamento:

8. Entregáveis do projeto:

9. Itens fora do escopo

10. Relação de softwares/componentes que fazem parte da solução ofertada.

| Fabricante/ Software | Versão | Tipo de Licenciamento | Unidade/ Métrica | Usuários | Part Number |
|-------------------------|--------|--------------------------|---------------------|----------|----------------|
| | | | | | |
| | | | | | |

11. *Sizing* do ambiente necessário para funcionamento da Solução na volumetria informada:

12. Proposta de preço:

| Item | Descrição dos componentes | Quantidade | Métrica | Valor Unitário | Valor unitário 36 meses | Total |
|--|---|---------------------------------------|-----------------------|----------------|-------------------------|-------|
| 1 | Subscrição – Testes funcionais | 318 usuários simultâneos | Unitário Mensal | | | |
| 2 | Subscrição - Gerenciamento de testes de ponta a ponta | 680 usuários simultâneos | Unitário Mensal | | | |
| 3 | Subscrição – Testes de Desempenho | 450 usuários virtuais simultâneos | Unitário Mensal | | | |
| | | 13 créditos adicionais (sob demanda)* | Unitário, sob demanda | | | |
| 4 | Serviço Especializado – sob demanda | 23.816 horas | Unitário, sob demanda | | | |
| 5 | Treinamento de Equipes – sob demanda | 1.148 horas (51 turmas) | Unitário, sob demanda | | | |
| Valor Global da Contratação | | | | | | |
| * Utilizado sob demanda quando da realização de testes com uso simultâneo de 1.000 UVs | | | | | | |

IMPORTANTE: Havendo incorreção nos cálculos apresentados, prevalecerão os valores unitários indicados pela licitante.

Valor unitário do item 1: R\$..... (valor por extenso)

Valor unitário do item 2: R\$..... (valor por extenso)

Valor unitário do item 3: R\$..... (valor por extenso)

Valor unitário do item 4: R\$..... (valor por extenso)

Valor unitário do item 5: R\$..... (valor por extenso)

Valor global da proposta: R\$_____ (valor por extenso - incluir todos os itens que for participar)

13. **PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA:** _____ () dias. (não inferior a 60 dias)

14. **PRAZO DE VIGÊNCIA:** 36 meses, conforme o termo de referência.

O prazo de entrega deverá corresponder ao cronograma estabelecido no edital, considerando a entrega conforme condições e prazos definidos ao longo das etapas de ativação e aceite da solução, não sendo necessário definição de prazo específico adicional no Anexo II.

Declaração da licitante de que:

I) Se responsabiliza pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo à CAIXA responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

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

III) Declaramos que não houve, para a apresentação desta proposta, ocorrência de Registro de Oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional dada isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Resolução CGPAR nº 29, de 05 de abril de 2022.

Local e data

Assinatura do representante legal da empresa

Nome/CPF

ANEXO III**PREÇOS MÁXIMOS QUE A CAIXA SE PROPÕE A PAGAR**

| Item | Descrição dos componentes | Quantidade | Métrica | Valor Unitário | Valor unitário 36 meses | Total |
|--|---|---------------------------------------|-----------------------|----------------|-------------------------|--------------------------|
| 1 | Subscrição – Testes funcionais | 318 usuários simultâneos | Unitário Mensal | R\$ 2.346,27 | R\$ 84.465,72 | R\$ 26.860.098,96 |
| 2 | Subscrição - Gerenciamento de testes de ponta a ponta | 680 usuários simultâneos | Unitário Mensal | R\$ 2.069,92 | R\$ 74.517,12 | R\$ 50.671.641,60 |
| 3 | Subscrição – Testes de Desempenho | 450 usuários virtuais simultâneos | Unitário Mensal | R\$ 160,17 | R\$ 5.766,12 | R\$ 2.594.754,00 |
| | | 13 créditos adicionais (sob demanda)* | Unitário, sob demanda | R\$ 110.300,00 | R\$ | R\$1.433.900,00 |
| 4 | Serviço Especializado – sob demanda | 23.816 horas | Unitário, sob demanda | R\$ 379,46 | R\$ | R\$ 9.037.219,36 |
| 5 | Treinamento de Equipes – sob demanda | 1.148 horas (51 turmas) | Unitário, sob demanda | R\$ 11.764,71 | R\$ | R\$ 600.000,21 |
| Valor Global da Contratação | | | | | | R\$ 91.197.614,13 |
| * Utilizado sob demanda quando da realização de testes com uso simultâneo de 1.000 UVs | | | | | | |

ANEXO IV**MINUTA DE CONTRATO**

CONTRATO N.º _____, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUBSCRIÇÃO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DE QUALIDADE DE SOFTWARE E EXECUÇÃO DE TESTES FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS, EM NUVEM, CONTEMPLANDO SUBSCRIÇÃO DE SOFTWARE, SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E TREINAMENTO DE EQUIPES, EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA _____.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações – CECOT em Brasília, CNPJ(MF) nº 00.360.305/5614-83, situada no Setor Bancário Sul, Quadra 1, Lote 2, Bloco L, 7º andar - Asa Sul – Brasília, - CEP 70070-110, neste ato representada pelo(a) _____ *[indicar e qualificar o representante da CAIXA, informando também os dados da procuração que concede poderes de representação]*, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa _____ *[indicar o nome da empresa, em caixa-alta e negrito]*, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº _____, com sede na _____ *[indicar o endereço completo, inclusive CEP]*, neste ato representada por _____ *[indicar e qualificar o representante da contratada]*, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do(a) _____ *[indicar o nome e cargo do autor da autorização]* da CAIXA *ou nos casos de autorização colegiada informar o ato/nº da Resolução e/ou Ata, p. ex.: em face da autorização do Conselho Diretor da CAIXA, conforme Ata nº _____, de ____/____/____, constante do Processo Administrativo nº 5688.01.0445.0/2026, Licitação CAIXA Nº 168/2026* com base no Regulamento de Licitações e Contratos e **CAIXA**, têm justo e contratada prestação do serviço objeto deste instrumento, vinculado ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela **CONTRATADA**, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 13.303, de 30/06/2016 e suas alterações posteriores, do Regulamento de Licitações e Contratos da **CAIXA** e aos preceitos de Direito Privado), bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de subscrição de solução de gestão de qualidade de software e execução de testes funcionais e não funcionais, em nuvem, contemplando subscrição de software, serviços especializados e treinamento de equipes, em todo o território nacional.

Parágrafo Único - A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de Referência – Anexo I ao anexo I - G, que integram e complementam este contrato

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- I Executar, perfeita e integralmente, os serviços contratados, nos horários estabelecidos pela **CAIXA** e nos prazos ajustados, por meio de pessoas idôneas/tecnicamente capacitadas, obrigando-se a indenizar a **CAIXA**, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, assumindo total responsabilidade sobre as instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus, ressarcindo a **CAIXA** das despesas com manutenção corretiva decorrente de má utilização, ou restituindo o bem ou o seu correspondente valor, no caso de perda. A responsabilidade estender-se-á aos danos causados a terceiros durante a prestação dos serviços;
- II Recrutar e contratar a mão-de-obra especializada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da **CAIXA**, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos com pontualidade, apresentando à **CAIXA** os documentos comprobatórios de toda e qualquer quitação, inclusive os relativos aos salários, benefícios e encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, sendo diligentes na substituição de seus empregados quando necessário em face de incompatibilidades identificadas no desempenho da atividade, bem como em ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências, promoções, etc.;
- III Manter preposto para orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das reclamações e solicitações da **CAIXA**, bem como para que a **CAIXA** se reporte no caso de encaminhamento de medidas necessárias ao cumprimento da legislação pertinente à segurança e saúde no trabalho, o qual deverá ser formalmente indicado pela **CONTRATADA**, no ato da assinatura do contrato;
- IV Conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que atinjam o nível de adequação descrito pela **CAIXA**, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela **CAIXA** e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à **CAIXA** ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a **CAIXA**;

- V Dar ciência à **CAIXA**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços e prontamente prestar esclarecimentos sempre que lhe forem solicitados;
- VI Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;
- VII Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela **CONTRATADA**, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a **CAIXA**;
- VIII Agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a **CAIXA**. A omissão da **CONTRATADA**, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;
- IX Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela **CAIXA**, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da **CAIXA** por créditos devidos aos empregados da **CONTRATADA**, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;
- X Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da “Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego”;
- XI Atender às solicitações da **CAIXA** para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à **CONTRATADA** a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;
- XII Fornecer à **CAIXA**, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;
- XIII Informar à **CAIXA**, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela **CONTRATADA** para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;

- XIV Manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da **CAIXA**, devidamente uniformizados, com as vestimentas e acessórios em perfeito estado de conservação e identificados com crachá em padrão indicado pela **CAIXA**.
- XV Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da **CAIXA**, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;
- XVI Obedecer às normas e rotinas da **CAIXA**, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da **CAIXA**;
- XVII Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da **CAIXA**, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;
- XVIII Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;
- XIX Orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da **CAIXA**;
- XX Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;
- XXI Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica, inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da **CAIXA**;
- XXII Prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados e a plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;
- XXIII Manifestar-se quanto a aceitação ou não, nas mesmas condições contratuais, de acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, podendo a supressão exceder o limite estabelecido quando houver acordo entre as partes;
- XXIV Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;

- XXV Manter perante a **CAIXA**, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP), e-mail, telefone e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;
- XXVI Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;
- XXVII Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão;
- XXVIII Diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na **CAIXA**, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da **CAIXA**, sejam clientes, empregados ou terceirizados;
- XXIX Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.
- XXX Observar a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação.
- XXXI Manter conduta compatível com as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor **CAIXA**, disponível pelo link: <https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRjZjFINzcnwNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcn5lY2Vkb3lgQ0FJWEEucGRm>
- XXXII Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, zelando pela sua estrita observância, assim como garantindo que seus prestadores conheçam e observem o disposto na LGPD no exercício de suas atividades.
- XXXIII Providenciar assinatura de Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, anexo a este contrato, de todos os seus prestadores que tiverem acesso a sistemas e informações internas da **CAIXA** e entregar na **GESQI – Gerência Nacional de Gestão Integrada de Serviços e Qualidade de TI**, com entrega a ser realizada por meio de envio para e-mail corporativo a ser informado pela **CAIXA** no momento da contratação, ou, quando aplicável, no endereço **Setor de Autarquias Sul – SAS, Quadra 3, Edifício Matriz II, 14º andar, Brasília/DF, CEP 70297- 400**, no prazo de **5 (cinco) dias úteis** após a assinatura do contrato, devendo comunicar a **CAIXA** e realizar o mesmo procedimento quando houver novos prestadores na execução do serviço.

- XXXIV- Aceitar alterações das condições dos serviços inicialmente pactuados no caso de eventuais mudanças estruturais da **CAIXA**, inclusive transferência da posição contratual para terceiros, quando essas não trouxerem impactos no equilíbrio financeiro do contrato, ou negociar com a **CAIXA** ou eventual instituição de transição ou para um adquirente definitivo, garantindo a continuidade da prestação do serviço até o final do contrato.
- XXXV Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente, bem como adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência, para combater a prática de atos lesivos à Administração Pública.
- XXXVI Atuar de acordo com Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da **CAIXA** (PLDFT), disponível em: [Política PLDFT](#) e dar ciência a seus empregados do folder (flyer) sobre a PLDFT disponível no Portal de Licitações da CAIXA <http://licitacoes.caixa.gov.br>.
- XXXVII Atender às obrigações da Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, dispostas na Cláusula Quinta.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São responsabilidades da **CONTRATADA**, além das demais previstas neste contrato e anexos:

- I Responder por todo e qualquer dano que causar à **CAIXA** ou a terceiros, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela **CAIXA**, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos do art. 76 da Lei 13.303/2016;
- II Responder por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência da prestação dos serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, assegurando à **CAIXA** o exercício do direito de regresso, eximindo a **CAIXA** de qualquer solidariedade ou responsabilidade;
- III Arcar com quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à **CAIXA**, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela **CONTRATADA**, as quais serão reembolsadas à **CAIXA**.
- IV Guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

A **CAIXA** obriga-se a:

- I Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da **CONTRATADA** nas dependências da **CAIXA**, para a execução das atividades contratadas, durante a vigência do contrato;
- II Notificar formalmente a **CONTRATADA** de qualquer irregularidade encontrada no fornecimento contratado, oportunizando justificativa;
- III Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato e no Termo de Referência.
- IV Indicar o representante da **CAIXA** responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.
- V Exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.
- VI Aplicar à **CONTRATADA** as sanções previstas em lei e neste contrato.

Parágrafo Primeiro – No caso de supressão de bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser ressarcidos pela **CAIXA** pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.

CLÁUSULA QUINTA: DA RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

A **CONTRATADA** deve incorporar a responsabilidade social, ambiental e climática na estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável e obriga-se à:

- I Realizar o engajamento e o incentivo a boas práticas socioambientais de seus funcionários, clientes, fornecedores e demais stakeholders.
- II Cumprir as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas Federais, Estaduais e Municipais, instruções e resoluções, direta e indiretamente, aplicáveis ao objeto do contrato, inclusive por suas subcontratadas, no que tange as atividades voltadas à responsabilidade social, ambiental e climática e ao gerenciamento do risco social, ambiental e climático.
- III Observar os impactos decorrentes das suas atividades, processos, produtos e/ou serviços, com relação à(ao):
 - a) Combate ao trabalho análogo a escravo, ao trabalho infantil, à exploração sexual e à violação dos direitos e garantias fundamentais e atos lesivos ao interesse comum;

- a) Cumprimento das obrigações trabalhistas e Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança Ocupacional.
 - b) Promoção de práticas de diversidade e inclusão;
 - c) Eficiência no consumo de energia e de recursos naturais;
 - d) Utilização de fontes renováveis de energia;
 - e) Gestão adequada de resíduos.
- 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 Responder a pesquisa implementada pelo CDP – CARBON DISCLOSURE PROJECT, que trata sobre mudanças climáticas e segurança hídrica ou outra que vier a substituí-la futuramente, sempre que convocado pela **CAIXA**.
- a) A **CAIXA** viabilizará, junto ao CDP, agenda(s) anuais com a **CONTRATADA** para esclarecimentos sobre o preenchimento do questionário.
- VI Atuar na prevenção de impactos ambientais e climáticos gerados por seus processos, produtos e serviços e na mitigação, correção ou compensação, quando identificados.
- VII Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática, principalmente no que se refere aos crimes ambientais.
- VIII 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.
- IX Aplicar treinamento anual para seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho, podendo para isso utilizar material de referência fornecido pela **CAIXA** e apresentar a respectiva Declaração de Treinamento dos Empregados, anexo ao contrato, comprovando a conclusão, no prazo máximo de 60 (sessenta dias), a partir da assinatura do contrato.
- a) Caso a **CONTRATADA** tenha realizado cursos com temática similar, poderá ser apresentada evidência comprobatória (certificado, declaração ou documento

equivalente), no mesmo prazo, sendo a carga horária mínima exigida de 05 (cinco) horas.

b) A cada anualidade do contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar evidência comprobatória das ações realizadas ao seu quadro funcional durante esse período de vigência do contrato e durante a jornada de trabalho.

X Promover atividades periódicas relacionadas às normas e rotinas da segurança no trabalho com a adoção de normas técnicas de saúde e de segurança a serem observadas, de maneira a fomentar um ambiente de trabalho saudável e seguro para os seus colaboradores, implementando, inclusive, ações de Saúde e Qualidade de Vida para os empregados.

a) A cada anualidade do contrato, a **CONTRATADA** deverá apresentar evidência comprobatória das ações realizadas ao seu quadro funcional durante esse período de vigência do contrato.

XI Observar, no que couber, a Lei Nº 12.187/2009 (Política Nacional sobre Mudança do Clima), Lei n.º 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), na execução dos serviços.

XII Implementar no seu processo produtivo ações que contribuam para a redução da geração de resíduos tóxicos e Gases de Efeito Estufa (GEE), bem como aquelas que privilegiem a produção local, incentivando o desenvolvimento local e contribuindo para a redução dos custos de transporte, uso de combustíveis fósseis, emissão de gases de efeito estufa.

a) A **CONTRATADA** deverá apresentar, ao final de cada anualidade do contrato, um dos documentos a seguir:

- Inventário de Efeito de Gás Estufa;
- Relatório de Sustentabilidade publicado de acordo com as diretrizes do *Global Reporting Initiative* – GRI; ou
- Certificado de Crédito de Carbono.

XIII Apresentar o Plano de Gerenciamento de Redução, Reutilização, Reciclagem e Destinação Adequada de Resíduos, aprovado pela autoridade municipal, estadual ou distrital competente, buscando minimizar os potenciais impactos ambientais negativos de suas atividades, comprovando o pleno atendimento à legislação específica sobre a matéria, Lei 12.305/2010 e Decreto 10.936/2022.

XIV Apresentar, ao final de cada anualidade do contrato, evidências que comprovem as implementações e melhorias estabelecidas no Plano de Gerenciamento de Redução, Reutilização, Reciclagem e Destinação Adequada de Resíduos, aprovado pela autoridade municipal, estadual ou distrital competente.

XV Desenvolver política de aquisição de bens cujos materiais sejam atóxicos ou biodegradáveis, que favoreçam a economia de insumos e energia, produzam menos poluentes e utilizem o conceito de tecnologia ou produção mais limpa.

- XVI Estruturar e implementar, sempre que possível, sistemas de logística inversa e reversa, mediante retorno dos produtos após o uso pelo consumidor.
- XXVI Implementar a logística reversa na aquisição de produtos eletrônicos, cabendo ao fornecedor o recolhimento do material, conforme disposto na Lei nº. 12.305/10.

CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS E SUA REVISÃO

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a **CAIXA** pagará à **CONTRATADA** o preço mensal estimado de R\$ _____ (valor por extenso), perfazendo o valor global estimado de R\$ _____ (valor por extenso), pelo período de vigência do contrato.

| Item | Descrição dos componentes | Quantidade | Métrica | Valor Unitário | Valor unitário 36 meses | Total |
|--|---|---------------------------------------|-----------------------|----------------|-------------------------|-------|
| 1 | Subscrição – Testes funcionais | 318 usuários simultâneos | Unitário Mensal | | | |
| 2 | Subscrição - Gerenciamento de testes de ponta a ponta | 680 usuários simultâneos | Unitário Mensal | | | |
| 3 | Subscrição – Testes de Desempenho | 450 usuários virtuais simultâneos | Unitário Mensal | | | |
| | | 13 créditos adicionais (sob demanda)* | Unitário, sob demanda | | | |
| 4 | Serviço Especializado – sob demanda | 23.816 horas | Unitário, sob demanda | | | |
| 5 | Treinamento de Equipes – sob demanda | 1.148 horas (51 turmas) | Unitário, sob demanda | | | |
| Valor Global da Contratação | | | | | | |
| * Utilizado sob demanda quando da realização de testes com uso simultâneo de 1.000 UVs | | | | | | |

Parágrafo Primeiro – É admitida a revisão de preços deste contrato, para mais ou para menos, limitada à variação obtida pelo **ICTI (Índice de Custos da Tecnologia da Informação)**, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano.

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

- I Caso a **CONTRATADA** não efetue o pedido de revisão dos preços do contrato até a data da assinatura do aditamento de prorrogação contratual, ocorrerá a preclusão do direito à revisão de preços referente ao período imediatamente anterior à data da assinatura do aditamento de prorrogação.

- II Ocorrerá a preclusão do direito à revisão se o pedido for apresentado depois de extinto o contrato.
- III Em nenhuma hipótese será permitida a majoração superior ao índice ou à cesta de índices do *caput*, sendo, portanto, o limitador da revisão;
- IV O índice a ser aplicado será a variação apurada dos últimos 12 (doze) meses anteriores à data do direito.

Parágrafo Terceiro – A variação do valor contratual para fazer face à revisão de preços prevista no próprio contrato dispensa a celebração de termo aditivo, podendo ser formalizado por apostilamento.

Parágrafo Quarto - A contratada pode interpor recurso administrativo, sem efeito suspensivo, sobre os cálculos efetuados pela **CAIXA** para a concessão da revisão de preços, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação do ato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO

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

A apuração do Valor Financeiro Mensal (VFM), a ser pago à **CONTRATADA**, se dará por meio da aplicação da seguinte fórmula:

$$VFM = fIGQS * (PL + HH)$$

Onde:

f IGQS: Fator de Ajuste do Índice Geral de Qualidade do Serviço (IGQS) do período de referência

PL: Valor proporcional a quantidade de “Subscrições ativas” no período de referência conforme item 3 – RAMPA DE ADOÇÃO.

HH: Quantidade de horas utilizadas dos serviços do tipo “Serviço Especializado” e “Treinamento de Equipes” no período de referência

Os valores das subscrições de software serão remunerados conforme estratégia de ativação planejada e de acordo com a tabela a seguir:

| Item | Etapas* | Percentual | Início do pagamento |
|------------|---------|------------|----------------------------------|
| Subscrição | 1 | - | - |
| | 2 | 1% | Após ateste da CAIXA |
| | 3 | 5% | Após ateste da CAIXA |
| | 4 | 15% a 88% | Após ateste da CAIXA |
| | 5 | 89% a 100% | Após definição e ateste da CAIXA |

*Etapas da Rampa de Adoção (item 3 deste anexo)

Para os demais serviços, os valores serão remunerados conforme o quadro abaixo:

| Item | Periodicidade | Início do pagamento |
|------------------------|---------------|---|
| Serviço Especializado | (sob demanda) | Após ateste das horas, se houver utilização |
| Treinamento de Equipes | (sob demanda) | Após ateste das horas, se houver utilização |

Não será permitida a cobrança de valores retroativos referentes aos serviços de Suporte Técnico e de Atualização Tecnológica, de valores relativos a serviço de correção de erros (inclusive retroativos) e de taxa específica para o restabelecimento de componentes.

Parágrafo Primeiro - O correspondente documento fiscal deve ser apresentado à **CAIXA** até o dia 8 (oito) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

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

Parágrafo Segundo – O documento fiscal deve conter todos os elementos exigidos na legislação aplicável, cabendo à **CONTRATADA** a sua correta emissão, em conformidade com a legislação tributária pertinente, devendo, ainda, constar no seu corpo e apresentar juntamente:

- I A identificação completa da **CAIXA**, para o CNPJ informado pelo gestor operacional do contrato no momento de solicitação do faturamento, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;
- II Descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da **CAIXA** contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.
- III Bens e serviços negociados na Proposta Comercial como benefícios do contrato, sem ônus para a **CAIXA**, devem ser informados pela Contratada no documento fiscal como item de benefício para ateste, sem qualquer remuneração a ele associada.

Parágrafo Terceiro – O documento fiscal não aprovado pela **CAIXA** será devolvido à **CONTRATADA** para as necessárias correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação. A devolução do documento fiscal não aprovado pela **CAIXA**, em hipótese alguma, autorizará a **CONTRATADA** a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.

Parágrafo Quarto – A **CAIXA** fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a legislação vigente. As retenções não serão efetuadas caso a **CONTRATADA**, comprovadamente, se enquadre em hipótese excludente prevista em legislação, devendo, para tanto, apresentar a documentação pertinente ou declaração que comprove essa condição. Também não ocorrerá a retenção caso a **CONTRATADA** esteja amparada por medida judicial, que determine a suspensão do pagamento dos referidos tributos e/ou das contribuições previdenciárias, devendo apresentar à **CAIXA**, a cada pagamento, a documentação que comprove essa situação.

Parágrafo Quinto – Quando houver a prestação de serviço em município, cuja Lei Municipal atribua à **CAIXA** a responsabilidade pela retenção do ISSQN na fonte e, por conseguinte, o respectivo repasse, a **CONTRATADA** é obrigada a faturar os serviços, separadamente, por Município, emitindo quantos documentos fiscais forem necessários, independentemente de a **CONTRATADA** estar ou não nele estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Sexto – Os encargos sofridos pela **CAIXA** por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, bem como das contribuições à Previdência, quando for o caso, decorrentes do atraso na entrega do documento fiscal pela **CONTRATADA**, serão cobrados diretamente da **CONTRATADA**.

Parágrafo Sétimo – A **CONTRATADA**, além de manter as condições de habilitação durante toda a vigência do contrato, deverá se manter regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da sua regularidade fiscal, no âmbito Federal, bem como da regularidade com a Seguridade Social (INSS) e Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), exigidas no procedimento de contratação.

Parágrafo Oitavo - A critério e conveniência da **CAIXA**, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade da **CONTRATADA**.

Parágrafo Nono - Constatada a situação de irregularidade, a **CAIXA** efetivará o pagamento devido pelos serviços prestados, contudo, a **CONTRATADA** será comunicada por escrito para que regularize sua situação no prazo de **05 (cinco) dias úteis**, sendo-lhe facultada a apresentação de defesa, no mesmo prazo, sob pena das sanções cabíveis e, não havendo regularização, rescisão contratual.

Parágrafo Décimo – Nenhum pagamento isentará a **CONTRATADA** das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

Parágrafo Décimo Primeiro – O não pagamento do documento fiscal, por culpa exclusiva da CAIXA, no prazo estabelecido neste contrato, enseja a atualização do respectivo valor pelo IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = VIN \times (1+IGP-M1) \times (1+IGPM-2) \times \dots (1+IGPM-n), \text{ onde:}$$

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

IGPM-n: Evolução mensal do índice IGP-M/FGV, desde o mês inicial até o mês final da apuração

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

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

Parágrafo Primeiro – O interesse da **CONTRATADA** na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, **no mínimo, 30 (trinta) dias corridos de antecedência do vencimento do contrato**, podendo a falta de manifestação ser interpretada como desinteresse na prorrogação da relação contratual, ressalvada a possibilidade de discussão acerca de eventuais danos à **CAIXA** oriundos da não prorrogação.

Parágrafo Segundo – A prorrogação dar-se-á por apostilamento, quando houver manifestação formal e expressa da **CONTRATADA** e não houver alteração das demais disposições contratuais, dispensando-se a assinatura da **CONTRATADA**. Caso a prorrogação esteja acompanhada de alterações contratuais que impliquem modificação das obrigações pactuadas, tais ajustes serão formalizados por meio de termo aditivo.

CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO

No curso da execução deste contrato caberá à **CAIXA**, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições deste instrumento.

Parágrafo Primeiro – A **CAIXA**, sempre que entender pertinente, realizará consulta ao Registro do CEIS/CNEP/CEPIM (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e Cadastro Nacional das Empresas Punidas/ Cadastro de Entidades Privadas sem fins Lucrativos), para verificar se existe ocorrência de sanções que restrinjam o direito de a empresa participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública ou a existência de penalidades aplicadas pela Administração Pública com base na Lei 12.846/2013;

Parágrafo Segundo – A **CAIXA** poderá promover as diligências que entender necessárias para verificar a aderência da **CONTRATADA** à legislação anticorrupção.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO RESSARCIMENTO

A **CONTRATADA** autoriza a **CAIXA** a descontar o valor correspondente aos danos ou prejuízos apurados diretamente dos documentos fiscais pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato ou da garantia contratual, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

Parágrafo Primeiro – A **CONTRATADA** concorda, em casos de prejuízos sofridos pela **CAIXA** em condenações trabalhistas originadas por seus funcionários, que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a **CAIXA**, independente de processo administrativo.

Parágrafo Segundo – A **CONTRATADA** concorda com o desconto de valores apurados a crédito da **CAIXA** em razão de ato lesivo que tenha praticado, tais como o valor de dano apurado no âmbito da Lei Anticorrupção e multa que lhe tenha sido aplicada com base na Lei 12.846/2013, e que tais valores sejam glosados das faturas em quaisquer contratos mantidos com a **CAIXA**, independente de processo administrativo.

Parágrafo Terceiro – O valor a ser ressarcido à **CAIXA**, nos casos de danos ou prejuízos em que a **CONTRATADA** for responsabilizada, será atualizado pelo índice de variação do IGP-M – Índice Geral de Preços de Mercado, da Fundação Getúlio Vargas, obtido no período compreendido entre a data da ocorrência do fato que deu causa ao prejuízo e a data do efetivo ressarcimento à **CAIXA**, utilizando-se a seguinte fórmula:

$$VAT = VIN \times (1+IGP-M1) \times (1+IGPM-2) \times \dots (1+IGPM-n), \text{ onde:}$$

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

IGPM-n: Evolução mensal do índice IGP-M/FGV, desde o mês inicial até o mês final da apuração

Parágrafo Quarto – Caso o acumulado dos índices de correção monetária seja negativo (deflação) para o período referenciado, esse não deverá ser considerado no cálculo de atualização, prevalecendo o valor nominal.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS INCIDÊNCIAS FISCAIS, ENCARGOS, SEGUROS, ETC.

Correrão por conta exclusiva da **CONTRATADA**:

- I Todos os tributos que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato, bem como as obrigações acessórias deles decorrentes;
- II As contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias à execução dos serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A **CONTRATADA** presta garantia contratual no valor de R\$ _____ (valor por extenso), que corresponde a **5%(cinco por cento)** do valor global contratado, apresentando à **CAIXA**, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

- I Caução em dinheiro;
- II Seguro-garantia;
- III Fiança bancária

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

- I Correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

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

Parágrafo Terceiro – A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (trinta) dias, devendo ser tempestivamente renovado, se estendida ou prorrogada a vigência do contrato, sempre se mantendo os 30 (trinta) dias, após a última data de vencimento do contrato;

- I O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela **CAIXA** em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive quanto aos encargos trabalhistas e previdenciários e ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais.
- II A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;
- III A notificação de Expectativa de Sinistro pela **CAIXA** se dará tão logo seja realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador e o processo de Comunicação (Reclamação) ocorrerá mediante comunicação pela **CAIXA** à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o inadimplemento do tomador, logo após o conhecimento de sua caracterização;
- IV A apólice não deverá estabelecer/impor prazo máximo para a comunicação pela **CAIXA** dos procedimentos acima citados, da caracterização do sinistro, de alterações efetuadas no objeto principal e/ou renovações.
- V A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da **CAIXA** nos procedimentos acima sinalizados;
- VI Os valores de LMG - Limite Máximo da Garantia e LMI - Limite Máximo de Indenização (caso o LMI seja descrito na apólice) deverão ser coincidentes e de acordo com o percentual correspondente ao valor global contratado, indicado no caput desta cláusula, para as coberturas elencadas no contrato.
- VII A apólice continuará em vigor mesmo quando o tomador não houver realizado o pagamento do prêmio nas datas convencionadas.

Parágrafo Quarto – Para a Reclamação do Sinistro no processo administrativo, a apólice poderá elencar a apresentação dos seguintes documentos:

- I Cópia do contrato principal ou do documento em que constam as obrigações assumidas pelo tomador, seus anexos e aditivos se houver, devidamente assinados pelo segurado e pelo tomador;
- II Cópia do processo administrativo que documentou a inadimplência do tomador;
- III Cópias de atas, notificações, contranotificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o segurado e o tomador, relacionados à inadimplência do tomador;
- IV Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos;
- V Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos.

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

- I Certidão(ões) de trânsito em julgado das sentenças proferidas e com os valores homologados;
- II Acordo devidamente homologado pelo Poder Judiciário, quando for o caso;
- III Comprovante(s) de pagamento dos valores constantes na condenação do segurado;
- IV Documentos comprobatórios de que o autor/reclamante trabalhou para o réu/tomador no contrato principal dentro do período de vigência da apólice.

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

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

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

Parágrafo Nono – Somente é aceita Fiança Bancária na via original e que apresente todos os requisitos a seguir:

- I Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

- II Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias;
- III Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à **CAIXA**, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
- IV Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;
- V Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual;
- VI Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
- VII Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
- VIII O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “III”, “IV”, “VI” e “VII” acima.

Parágrafo Décimo – A garantia poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

Parágrafo Décimo Primeiro – A perda da garantia em favor da **CAIXA**, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo das demais sanções previstas neste contrato.

Parágrafo Décimo Segundo – A garantia deverá ser integralizada, num prazo máximo de 10 (dez) dias, sempre que dela forem deduzidos quaisquer valores ou quando houver alteração contratual que implique em aumento do valor contratado, de modo que corresponda sempre ao percentual pactuado.

Parágrafo Décimo Terceiro – A Contratada deve providenciar a renovação ou prorrogação da fiança bancária sempre que a vigência do contrato for estendida ou prorrogada, mantendo-se o atendimento ao prazo de validade exigido no item II do Parágrafo Nono acima.

Parágrafo Décimo Quarto – A qualquer tempo, mediante negociação prévia com a **CAIXA**, com as devidas justificativas, poderá ser admitida a substituição da garantia, observadas as modalidades previstas nos incisos I, II e III do caput desta cláusula.

- I A substituição da garantia, após aceitação pela **CAIXA**, será registrada no processo administrativo por simples apostilamento, dispensando-se aditamento contratual.

Parágrafo Décimo Quinto - Em caso de decretação de liquidação extrajudicial ou qualquer hipótese de cessação das operações da Seguradora, a Contratada deve proceder imediatamente a substituição da respectiva garantia contratual por outra que seja eficaz.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a **CONTRATADA** ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

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

Parágrafo Primeiro – 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 **1% sobre o faturamento mensal do contrato, referente ao mês da ocorrência;**
- II Pela violação do Código de Conduta do Fornecedor: multa de **1% sobre o faturamento mensal do contrato, referente ao mês da ocorrência;**
- 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% ao dia, limitado a 5%, sobre o faturamento mensal do contrato, referente ao mês da ocorrência;**
- IV Pela não realização de atividades periódicas relacionadas à segurança no trabalho com a adoção de normas técnicas de saúde e segurança, multa de **1% sobre o faturamento mensal do contrato, a partir do 3º mês de vigência;**
- V Pela não realização de ações de sensibilização sobre a temática combate à discriminação no trabalho e à não utilização de práticas de assédio moral ou sexual, multa de **1% sobre o faturamento mensal do contrato, a partir do 3º mês de vigência;**
- VI Pelo atraso no envio da evidência comprobatória sobre a redução ou neutralização de Gases do Efeito Estufa, multa de **1% sobre o faturamento mensal do contrato, a partir do 6º mês de vigência;**
- VII Pelo atraso no envio da evidência comprobatória sobre as ações de logística inversa e reversa assim como incentivo à redução, reutilização, reciclagem e

destinação adequada de resíduos, multa de **1% sobre o faturamento mensal do contrato, a partir do 6º mês de vigência;**

VIII As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, da garantia contratual e, se não for suficiente, será cobrada diretamente da **CONTRATADA** administrativa ou judicialmente e estarão **limitadas a 10% (dez por cento) do valor total do contrato;**

A **CONTRATADA** ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

| # | Descumprimento | Sanção/Multa |
|------|--|--|
| I | Não observar as obrigações de natureza operacional, previstas no CONTRATO | 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do contrato |
| II | Não observar as obrigações de natureza técnica, previstas no CONTRATO | 0,4% (zero vírgula quatro por cento) sobre o valor total do contrato |
| III | Não observar as obrigações de natureza administrativa, previstas no CONTRATO | 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor total do contrato |
| IV | Não atendimento do prazo da Etapa de Entrega da SOLUÇÃO e de seus componentes | 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor do item contratual “Subscrição de Software”, por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento) |
| V | Não atendimento do prazo da Etapa de Ativação/Instalação da SOLUÇÃO e de seus componentes | 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor do valor do item contratual “Subscrição de Software”, por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento) |
| VI | Não atendimento do prazo para resolução dos problemas apontados nos testes mínimos na Etapa de Aceite da SOLUÇÃO e de seus componentes | 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor do valor do item contratual “Subscrição de Software”, por dia de atraso, podendo ser acumulada, limitada a 2% (dois por cento) |
| VII | Interrupção da execução do contrato, sem prévia autorização da CAIXA | 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato |
| VIII | Inexecução parcial ou execução insatisfatória do contrato | 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato |
| IX | Não atendimento a quaisquer requisitos de SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE (ANEXO I-D) | 10% (dez por cento) sobre o valor do faturamento do mês da ocorrência do descumprimento contratual |

| | | |
|------|--|--|
| X | Não apresentação de Plano de Melhoria no prazo estipulado ou Plano incompleto/incorreto | 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor da fatura mensal, aplicado por dia de atraso, até a sua regularização |
| XI | Execução insatisfatória do Plano de Melhoria | 2% (dois por cento) sobre o valor das equipes e/ou serviços contemplados no Plano |
| XII | Falta de comunicação formal no prazo estipulado da data fim do suporte ou da descontinuidade de versões dos softwares componentes da SOLUÇÃO | 4% (quatro por cento) sobre o valor total do contrato |
| XIII | Reincidência de não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço por 3 (três) meses consecutivos | 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, sem detrimento da cobrança de ressarcimento suplementar caso o prejuízo causado seja superior ao valor da multa, aplicável no 3º mês |
| XIV | Falta de comunicação tempestiva (em até 10 min) dos incidentes identificados no ambiente, operação ou na cadeia produtiva: de segurança, indisponibilidade total ou parcial, perda, deleção ou exposição indesejada ou não autorizada de dados de clientes | 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor do faturamento do mês que ocorreu o incidente |

Parágrafo Segundo – A **CONTRATADA** autoriza à **CAIXA** descontar o valor da multa diretamente das notas fiscais/faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato e/ou de quaisquer outros contratos que porventura mantenha com a **CAIXA** e da garantia contratual e, se não for suficiente, será cobrado judicialmente, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

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

- I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a **CAIXA** em virtude de atos ilícitos praticados;

- IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V Deixar de entregar a documentação exigida;
- VI Apresentar documentação falsa exigida para o contrato;
- VII Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;
- VIII Não manter a proposta;
- IX Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- X Comportar-se de modo inidôneo, incluindo a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e desatender e/ou violar o Código de Conduta do Fornecedor **CAIXA**.
- XI Descumprir a legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático;
- XII Não apresentar a comprovação de redução da geração de resíduos de produtos tóxicos ou a da emissão de gases do efeito estufa;
- XIII Não comprovar a realização de logística inversa e reversa;

Parágrafo Quarto – As sanções previstas nos incisos I e II poderão ser aplicadas concomitantemente.

Parágrafo Quinto – As penalidades indicadas nesta cláusula, com exceção da multa de mora, aplicadas pela autoridade competente da **CAIXA**, após regular processo administrativo e garantida a defesa prévia, serão lançadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;

Parágrafo Sexto – As penalidades serão devidamente publicadas no DOU e lançadas no sistema CGU-PJ, mantendo, desta forma, atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

Parágrafo Sétimo – A penalidade de suspensão aplicada à **CONTRATADA** alcança a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS ILÍCITOS PENAIIS

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A rescisão do contrato se dá:

- I De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;

- II Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a **CAIXA** e para o contratado;
- III Por determinação judicial;
- IV De forma antecipada pela **CAIXA**, mediante comunicação escrita à contratada, com **antecedência mínima de 30 (trinta) dias**.

Parágrafo Primeiro – Constituem motivo para a rescisão unilateral do contrato:

- I O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da **CONTRATADA**;
- III O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- IV A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- V Inobservância da vedação ao nepotismo;
- VI Prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da **CAIXA**, direta ou indiretamente.
- VII Razões de interesse público, de alta relevância, amplo conhecimento e devidamente justificadas;
- VIII Descumprimento das obrigações previstas na Política de prevenção e combate ao assédio moral, sexual e à discriminação da **CAIXA**.

Parágrafo Segundo – A rescisão decorrente dos motivos elencados nos incisos acima será efetivada após o regular processo administrativo, quando for o caso.

Parágrafo Terceiro - Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita sobre o seu julgamento, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial.

Parágrafo Quarto – Caso a descontinuidade do contrato traga prejuízos à **CAIXA**, a decisão poderá prever que os efeitos da rescisão ocorrerão em data futura.

Parágrafo Quinto - Havendo a rescisão do contrato, cessarão todas as atividades da **CONTRATADA**, relativamente ao serviço contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

A despesa decorrente da contratação correrá à conta da dotação orçamentária prevista no compromisso registrado no SIPLO sob o nº **8000043178** e item de acompanhamento orçamentário nº **5704-03**.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA MATRIZ DE RISCO

A Matriz de risco definida no **Anexo VII** deste contrato tem o objetivo de estabelecer os riscos assumidos pelo **CONTRATANTE** e pela **CONTRATADA** na execução do contrato.

Parágrafo Primeiro – A **CONTRATADA** é integral e exclusivamente responsável por todos os riscos relacionados ao objeto do presente contrato, conforme estabelecido na Matriz de Risco, exceto quando estiver definido expressamente a responsabilidade da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo – Os casos omissos serão objeto de análise pautada em elementos técnicos, por intermédio de processo administrativo, conforme caso concreto.

Parágrafo Terceiro – A Matriz de Riscos estabelece a probabilidade de ocorrência de determinado evento, aleatório, futuro, que independa da vontade humana, e o impacto resultante caso ele ocorra, incluindo prejuízo econômico.

Parágrafo Quarto – Considera-se mantido o equilíbrio-financeiro do contrato quando atendidas as suas condições e mantidas as disposições da Matriz de Risco, somente sendo possível a **CONTRATADA** solicitar a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro quando sua responsabilidade for excluída na Matriz de Risco.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedado à **CONTRATADA** a subcontratação de empresa para a prestação dos serviços objeto deste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Este contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:

- I Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- II Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei nº. 13.303/2016;
- III Quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- IV Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- V Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de

obra ou serviço;

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, subordinadas às seguintes disposições:

- I É facultado a alocação de pessoa com deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à **CONTRATADA** avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.
- II A **CAIXA**, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à **CONTRATADA**;
- III Em razão de eventuais alterações estruturais da **CAIXA**, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a **CAIXA** notificará a **CONTRATADA** para promover as mudanças necessárias;
- IV É vedado à **CONTRATADA** caucionar ou ceder os créditos do presente contrato, para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da área da **CAIXA** responsável pela operação pretendida;
- V Nos casos de utilização deste contrato como garantia para concessão de crédito ou formalização de negócio para a **CONTRATADA** junto à **CAIXA**, a autorização caberá à área negocial responsável pelas tratativas;
- VI Na cessão de créditos para outras instituições financeiras, que não a **CAIXA**, a autorização caberá à área gestora do contrato;
- VII O pagamento de salários, benefícios e demais verbas trabalhistas, previdenciárias e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato, bem como multas e ressarcimentos por prejuízos sofridos pela **CAIXA** terão preferência sobre a cessão dos créditos;
- VIII O caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, apresentada no ato da assinatura do contrato e que o integra, permite à contratada a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.
- IX É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica dos documentos apresentados, bem como para assinatura do presente contrato, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP Brasil ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.
- X A **CONTRATADA** atesta, no contexto da Lei nº 13.726/2018, que todos os documentos apresentados à **CAIXA** para a contratação, em todas as etapas do processo, são fidedignos aos correspondentes documentos originais, e tem

ciência de que está sujeita às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis na hipótese de infringir esta condicionante.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas desta licitação e do futuro Contrato será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal no Distrito Federal , Subseção Judiciária de Brasília.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente contrato.

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

Local/data

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome: _____

CPF(MF): _____

DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA

Nome: _____

CPF(MF): _____

ANEXO DO CONTRATO Nº XXXX/2026**TERMO DE CIÊNCIA**

A CONTRATADA DECLARA, sob as penalidades da Lei e TEM CIÊNCIA de que:

1) DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO E IMPEDIMENTOS

1. Não está com o direito de licitar e contratar com a **CAIXA** suspenso, ou impedida de licitar e contratar com a União, ou que não tenha sido declarada inidônea para licitar ou contratar com a União, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
2. Não é constituída por administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social que seja dirigente ou empregado da **CAIXA**;
3. Não é constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
4. Não tem administrador que seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
5. Não é constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
6. Não tenha administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
7. Não há nos seus quadros de diretoria pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
8. Não é empregado ou dirigente **CAIXA** na condição de licitante;
9. Não possui relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - a) Dirigente da **CAIXA**;
 - b) Empregado da **CAIXA** cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação, contratação ou pela gestão operacional do contrato e pela autoridade da **CAIXA** hierarquicamente superior as áreas mencionadas;
 - c) Autoridade do ente público a que a **CAIXA** esteja vinculada.
10. Não é proprietário, mesmo na condição de sócio, de empresa que tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a **CAIXA** há menos de 6 (seis) meses.

2) POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA CAIXA

1. Está ciente das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática disponível na página de Sustentabilidade **CAIXA** ([PR SAC](#)) e que se compromete a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.

3) POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL E À DISCRIMINAÇÃO DA CAIXA

1. Está ciente das diretrizes da Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação disponíveis na página de Sustentabilidade **CAIXA** [Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual e à Discriminação](#) e que se compromete a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes, além de divulgar o Canal de Denúncias da **CAIXA** a todos os empregados e prestadores de serviço. Nesse sentido, a **CONTRATADA** compromete-se a:

I. Adotar medidas eficazes de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, assédio sexual e a qualquer forma de discriminação, inclusive, mas não se limitando, por motivo de raça, cor, etnia, religião, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, deficiência, idade ou condição social, no ambiente de trabalho;

II. Manter conduta compatível com os princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade e do respeito mútuo, responsabilizando-se por atos praticados por seus prepostos, inclusive terceirizados, no âmbito da execução contratual;

III. Divulgar, de forma clara e acessível aos seus empregados e prepostos envolvidos na execução do contrato, o Canal de Denúncias da **CAIXA**, disponível em <https://www.caixa.gov.br/denuncia>, como meio oficial para o reporte de condutas ilícitas, assédio, discriminação e outras violações éticas relacionadas à execução contratual;

IV. Manter registros e estatísticas de todas as medidas adotadas para cumprimento das obrigações acima, disponibilizando-os à **CONTRATANTE** sempre que solicitado.

4) CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA

Disponível pelo link: <https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRjZjFINzcnWjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYtXy1Dw7NkaWdvX2RIX0NvbmlR1dGFfRm9ybmVjZWVvcj9DQUIYQS5wZGY=>

1. Tomou conhecimento de todos os seus termos e se compromete a cumpri-los integralmente;

2. Compartilhará as condutas contidas no Código com seus empregados, sua respectiva cadeia produtiva e seus subcontratados, quando for o caso;
3. Não tem conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou à legislação anticorrupção;
4. Compromete-se a informar à **CAIXA** caso tome conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou da legislação anticorrupção;
5. Tem conhecimento de que a manutenção da relação contratual com a **CAIXA** implica na concordância em seguir este Código e suas eventuais alterações, aditamentos ou revisões futuras.

[assinatura]

DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA

Nome: _____

CPF(MF): _____

ANEXO DO CONTRATO Nº XXXX/2026**DECLARAÇÃO DE EMPRESAS OPTANTES DO SIMPLES NACIONAL**
ANEXO IV DA IN RBF 1.244/2012

Ilmo. Sr.
Gerente da Caixa Econômica Federal

(nome da pessoa jurídica), com sede na (sede e endereço completo), inscrita no CNPJ sob o nº _____, **DECLARA à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, para fins de não incidência na fonte do IRPJ, da CSLL, da COFINS, e da Contribuição para o PIS/PASEP, a que se refere o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996, que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Para esse efeito, a declarante informa que:

I - Preenche os seguintes requisitos:

- a) Conserva em boa ordem, pelo prazo de 5 (cinco) anos, contado da data da emissão, os documentos que comprovam a origem de suas receitas e a efetivação de suas despesas, bem como a realização de quaisquer outros atos ou operações que venham a modificar sua situação patrimonial; e;
- b) Cumpre as obrigações acessórias a que está sujeita, em conformidade com a legislação pertinente;

II – O signatário é representante legal desta empresa, assumindo o compromisso de informar à Secretaria da Receita Federal do Brasil e à **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, imediatamente, eventual desenquadramento da presente situação e está ciente de que a falsidade na prestação dessas informações, sem prejuízo do disposto no art. 32 da Lei nº 9.430, de 1996, o sujeitará, com as demais pessoas que para ela concorrem, às penalidades previstas na legislação criminal e tributária, relativas à falsidade ideológica (art. 299 do Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 - Código Penal) e ao crime contra a ordem tributária (art. 1º da Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990).

_____, de _____ de _____
Local/Data

Assinatura do Responsável

ANEXO DO CONTRATO Nº XXXX/2026**MODELO DO TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA
INFORMAÇÃO– Exclusivo para empregado/colaborador da Contratada
(MO19607 - identificação do documento interno CAIXA)**

**[DEVE SER INCLUÍDO QUANDO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO IMPLICAR
MANUSEIO DE INFORMAÇÕES DA CAIXA]**

| | |
|----------------------|----------|
| Nome do Usuário | CPF |
| Empresa/Razão Social | Função |
| Lotação | Telefone |

Declaro ter permissão de acesso às informações da **CAIXA**, ou sob sua responsabilidade, recebidas do gestor responsável, necessárias ao desempenho das atividades executadas para a empresa contratada pela **CAIXA**, à qual sou vinculado, e comprometo-me a cumprir o disposto nos itens a seguir:

1. Conhecer e cumprir, rigorosamente, a Política de Segurança e Informação – PO007 e demais normas e procedimentos da **CAIXA** relativos à segurança da informação;
2. Estar ciente de que os acessos aos quais se referem o presente Termo foram concedidos para uso exclusivo nas atividades a que se destinam e de que a **CAIXA** disponibiliza o acesso à Internet, inclusive Redes Sociais, como ferramenta de trabalho;
3. Observar a classificação das informações às quais tiver acesso, de acordo com os critérios estabelecidos pela **CAIXA** em função das atividades por mim executadas.
4. Não utilizar meus acessos para visualizar informações ou dados desnecessários ao exercício de minhas atividades;
5. Não utilizar meus acessos para copiar ou remover recursos computacionais, informação de propriedade da **CAIXA** ou por ela administrada, sem autorização para esse fim;
6. Não utilizar meus acessos para interferir em serviços, provocando, por exemplo, congestionamento, alteração, lentidão ou interrupção do tráfego da rede **CAIXA**;
7. Não utilizar os recursos e acessos disponibilizados pela **CAIXA** para tratar de assuntos pessoais, criticar a **CAIXA** e/ou seus empregados, ou em atividades ilegais como difamação, discriminação, obscenidade, pornografia, ameaça, roubo, tentativa de acesso desautorizado a dados ou tentativa de burlar medidas de segurança em sistemas, interceptação de mensagens eletrônicas e violação de direitos autorais;

8. Respeitar os direitos de propriedade, instalando e/ou utilizando somente recursos tecnológicos autorizados e com as respectivas licenças de uso válidas;
9. Não citar ou discutir assuntos internos da **CAIXA** em ambientes públicos, físicos ou virtuais, e não publicar/compartilhar nas redes sociais qualquer assunto ofensivo à imagem da **CAIXA** e de seus empregados, rotinas de trabalho e funcionamento das unidades, além de fotos e imagens do interior das unidades da **CAIXA** que fragilizem a segurança e exponham informações;
10. Não revelar, dentro ou fora da **CAIXA**, fato ou informação interna ou confidencial de que tenha ciência em razão das atividades desempenhadas para a empresa contratada pela **CAIXA**, à qual sou vinculado;
11. Comunicar ao preposto da empresa contratada qualquer suspeita ou evidência de transgressão às normas em vigor, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da **CAIXA** ou sob sua responsabilidade, evitando que a imagem da **CAIXA** seja colocada em risco junto ao seu público interno e externo.

Estou ciente de que:

- A **CAIXA** se reserva o direito de monitorar a utilização dos ativos de informação disponibilizados aos usuários, para assegurar o fiel cumprimento das orientações contidas na PO007;
- As responsabilidades quanto à segurança da informação se estendem além do horário de trabalho e continuam mesmo depois de encerrado o contrato de trabalho, para as informações obtidas em virtude das atividades executadas para a empresa contratada pela **CAIXA**.
- O descumprimento de qualquer item deste Termo pode acarretar a aplicação das sanções citadas nos contratos de prestação de serviço, aplicável à empresa contratada, e, ainda, nos demais processos legais e responsabilidades civil e penal cabíveis, também aplicáveis ao prestador de serviço/preposto.

A PO007 está disponível no site da **CAIXA**, no endereço [Política de Segurança e Informação](#).

_____, ____ de _____ de _____
Local/Data

Assinatura do usuário

Nome, CPF e Assinatura do
Representante/Preposto da Empresa
Contratada

[ESTA DECLARAÇÃO DEVE SER APRESENTADA PELA EMPRESA CONTRATADA, AO GESTOR OPERACIONAL DO CONTRATO, APÓS A REALIZAÇÃO DOS TREINAMENTOS]

ANEXO DO CONTRATO Nº XXXX/2026

MODELO DE DECLARAÇÃO DE TREINAMENTO DOS EMPREGADOS

Eu, Clique ou toque aqui para inserir o texto. , CPF Clique ou toque aqui para inserir o texto., representante da empresa Clique ou toque aqui para inserir o texto. , CNPJ Clique ou toque aqui para inserir o texto., no cargo de Clique ou toque aqui para inserir o texto., declaro que todos os empregados vinculados a esta organização que prestam serviços à CAIXA, receberam treinamento referente aos conteúdos de Ética, Integridade, Segurança da Informação, Gestão de Riscos e Governança Corporativa e Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual, com base no conteúdo de referência fornecido pela CAIXA por meio de seu sítio, no endereço [Portal Sustentabilidade CAIXA](#), www.licitacoes.caixa.gov.br, ícone “Informações aos Fornecedores CAIXA” e [Política de Combate ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação da CAIXA](#) .

É nosso compromisso treinar todos os empregados desta organização que vierem a ser contratados durante a vigência do contrato com a CAIXA, antes de prestarem serviços a ela.

_____, ____ de _____ de _____
Local/Data

Nome

ANEXO V**DECLARAÇÃO MPE**

A empresa, inscrita no CNPJ/MF....., **DECLARA**, sob as penas da Lei, para fins de participação **LICITAÇÃO CAIXA nº 168/2026** que:

- Se enquadra na condição de _____ **(a licitante deve informar se é microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual - MEI)**, nos termos do Art. 3º da LC 123, de 14 de dezembro de 2006 ou nos termos do §1º do art.18-A da LC 123, de 14 de dezembro de 2006, e não está inserida em nenhuma das excludentes hipóteses do § 4º do mesmo Artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido em licitações, previsto na referida Lei Complementar.

Localidade, _____ de _____ de _____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/CPF

ANEXO VI**TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL e CLIMÁTICA**

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº, por meio do seu representante devidamente constituído, [NOME E CPF DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], doravante denominado [Licitante], para atendimento ao Edital de **LICITAÇÃO CAIXA n.º 168/2026**.

- Consciente de que a sociedade civil brasileira espera dos agentes econômicos a declaração de adesão a princípios, atitudes e procedimentos que possam mudar a vida política do País, assim como anseia pela efetiva prática de tais princípios;
- Desejosa de oferecer à nação uma resposta à altura das suas expectativas;
- Determinada a propagar boas práticas de ética empresarial, que possam erradicar a corrupção do rol das estratégias para obter resultados econômicos;
- Ciente de que a erradicação das práticas ilegais, imorais e antiéticas depende de um esforço dos agentes econômicos socialmente responsáveis para envolver em tais iniciativas um número cada vez maior de empresas e organizações civis;

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 e arts. 337-E a 337-P do Código Penal Brasileiro, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a **CAIXA**;
2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário **CAIXA**, nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários **CAIXA**;
4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;
5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;

6. Apoiar e colaborar com a **CAIXA** em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

7. A proposta apresentada nesta licitação foi elaborada de maneira independente e que o seu conteúdo, bem como a intenção de apresentá-la não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante em potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;

8. Esta empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;

9. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

_____, ____ de _____ de _____

[REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE,
COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA]

ANEXO VII**MATRIZ DE RISCO**

| Risco Identificado | Dano | Probabilidade | Impacto | Criticidade | Ação Preventiva | Estratégia | Ação de Contingência | Unidade Responsável |
|---|---|---------------|---------|-------------|--|------------|--|-------------------------|
| Conflitos entre testes dos QA e DEV | Redução na autonomia dos testes | Alta | Médio | Risco Médio | Estabelecer regras de governança e uso conjunto antes da implementação | Mitigar | Formalizar SLA de uso e escalonamento em caso de conflito | GESQI |
| Aumento do tempo de teste | Comprometimento de cronograma de entregas | Alta | Médio | Risco Médio | Garantir capacitação interna dos usuários no uso da ferramenta | Mitigar | Vincular métricas de eficiência da QA ao uso da ferramenta | GESQI SUDEA SUDEB |
| Subutilização da ferramenta | Desperdício de recursos públicos | Alta | Alto | Risco Alto | Definir claramente os casos de uso para QA e garantir treinamento antes da aquisição | Mitigar | Redefinir o uso da ferramenta e criar plano de capacitação urgente | GESQI SUDEA SUDEB |
| Manutenção da ferramenta depender exclusivamente de consultoria externa | Dependência de fornecedores | Baixa | Médio | Risco Baixo | Garantir capacitação interna e suporte local na contratação | Mitigar | Prever suporte técnico ágil e eficiente no contrato | GESQI |
| Licenças adquiridas estarem aquém da necessidade real | Queda na produtividade das equipes | Média | Médio | Risco Médio | Redistribuir as licenças da ferramenta entre sistemas/profissionais | Mitigar | Solicitar aditivo contratual | GESQI |
| Ferramenta se tornar obsoleta com mudanças tecnológicas | Inutilização do investimento realizado | Baixa | Alto | Risco Médio | Avaliar vida útil dos sistemas mainframe | Aceitar | Prever cláusula contratual de upgrade de versões | GESQI |

Riscos do Processo da Contratação

| Risco Identificado | Dano | Probabilidade | Impacto | Criticidade | Ação Preventiva | Estratégia | Ação de Contingência | Unidade Responsável |
|--|---|---------------|---------|-------------|--|------------|--|-------------------------|
| Atraso na contratação por falta de formalização / elaboração dos artefatos das áreas da CAIXA envolvidas no processo | Atraso na contratação e prestação dos serviços | Média | Médio | Risco Médio | Envolver a alta gerência da TI e do gestor do negócio para dar a relevância adequada ao processo de contratação de maneira que os envolvidos deem prioridade em termos de alocação de recursos | Mitigar | Acompanhar com o(s) gestor(es) a elaboração e a formalização da demanda de contratação | GESQI GEGAT SUART |
| Atraso na contratação por falta de patrocínio estratégico para a contratação | Atraso na contratação e prestação dos serviços | Média | Médio | Risco Médio | Envolver a alta gerência para dar a relevância adequada ao processo de contratação de maneira que os envolvidos deem prioridade em termos de alocação de recursos | Mitigar | Acompanhar com o(s) gestor(es) a elaboração e a formalização da demanda de contratação | GESQI GEGAT |
| Dificuldade de verificar a compatibilidade de preços de propostas com os praticados no mercado | Dificuldade de assertividade na estimativa de preços | Média | Médio | Risco Médio | Realizar ampla pesquisa de mercado | Mitigar | Avaliar com o(s) gestor(es) e/ou fornecedores a possibilidade de ajuste das especificações técnicas do objeto, das condições de execução do contrato e dos preços para obter melhor custo x benefício e viabilizar a contratação | GEGAT |
| Exigência de qualificação técnica, econômica e/ou requisitos não atendidos pelo mercado | Não contratação e empresa para a prestação dos serviços | Baixa | Médio | Risco Médio | Negociar termos e condições visando adequação às condições que possam ser atendidas pelo mercado | Mitigar | Negociar com o(s) gestor(es) a possibilidade de ajuste das exigências, de forma a não inviabilizar a participação de potenciais fornecedores | GESQI GEGAT SUART |
| Fornecedor único: concordata, falência, deixar de prestar serviços no Brasil, fusão, incorporação etc. | Inviabilidade ou maior custo na contratação | Baixa | Alto | Risco Médio | Atentar para notícias e sinais do mercado e do fornecedor | Aceitar | Necessidade de ter o plano de continuidade para contorno de incidentes, com utilização de profissionais de outros contratos e empregados CAIXA | GESQI GEGAT SUART |

Riscos de Segurança da Informação e Cibernético (elaborado pela Unidade Executiva)

| Risco Identificado | Dano | Probabilidade | Impacto | Criticidade | Ação Preventiva | Estratégia | Ação de Contingência | Unidade Responsável |
|---|---|---------------|---------|-------------|--|------------|---|---------------------|
| Upload de massa de dados reais (dados produtivos) na ferramenta | Exposição indevida de dados pessoais e sensíveis, violando LGPD | Média | Alto | Alta | Treinamento das equipes sobre manipulação de dados em ambientes de testes e sobre LGPD | Mitigar | Notificar a área de segurança e interromper o uso da ferramenta; Acionar o fornecedor da ferramenta para auxílio na exclusão dos dados; Reforçar as ações preventivas internas, elaborando plano de resposta a incidentes | GESQI |

ANEXO VIII**DECLARAÇÃO DO LICITANTE**

À
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
CECOT

Referência: **LICITAÇÃO CAIXA n.º 168/2026**

A _____ **[RAZÃO SOCIAL/NOME]**, inscrito(a) no _____ **[CNPJ/CPF]**, por meio do seu representante devidamente constituído, _____ **[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE]**, DECLARA, sob as penas da lei, que:

1. Tomou conhecimento de todas as informações e condições para o cumprimento das obrigações objeto desta Licitação por meio do Edital publicado;
2. Obriga-se a informar a existência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação;
3. Preenche todos os requisitos e condições de habilitação constantes do Edital, não se enquadrando em quaisquer das situações de impedimento nele previstas;
4. Tem ciência das condições impostas pela Lei nº 13.726/2018, está ciente que na hipótese de declaração falsa fica sujeita às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis, e atesta que os documentos constantes no Portal Licitações **CAIXA**, apresentados a título de documentação para habilitação no certame (incluindo eventuais diligências) são cópias fiéis dos correspondentes documentos originais;
5. Seu representante devidamente constituído responde por uma única **Escolher um item.**, para manifestação nos procedimentos de habilitação e demais fases e atos inerentes à Licitação.
6. Tem ciência das disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e da publicação dos documentos fornecidos/consultados para habilitação neste Credenciamento no Portal da Transparência CAIXA e no PNCP, em atendimento à Lei nº 13.303/2016 e determinação dos Órgãos de Controle Externo.

_____, _____ de _____ de _____
Local/Data

[Nome e assinatura do proponente ou representante legal]

Esta declaração deve ser assinada por meio de certificado digital padrão ICP-BRASIL, tendo sua conferência e validação realizada através da ferramenta “verificador de conformidade”, disponibilizada pelo ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (<https://verificador.iti.gov.br>) ou **por meio de Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos.**