TERMO DE REFERÊNCIA

1 DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 Prestação de serviços de assessoria técnica especializada, do tipo *Business Process Outsourcing* (BPO), destinados à gestão tática e operacional dos imóveis de uso da CAIXA, abrangendo, de forma integrada e sistêmica, a prospecção de novos imóveis, a gestão patrimonial, imobiliária e de ocupação, a gestão técnica e administrativa dos edifícios, a gestão de contratos imobiliários, a legalização dos imóveis, a gestão de pagamentos e encargos, bem como as atividades relacionadas à desmobilização de unidades, com suporte de plataforma tecnológica integrada do tipo *Integrated Workplace Management System* (IWMS) e atendimento em âmbito nacional.

1.2 A atuação da CONTRATADA restringir-se-á à execução operacional, acompanhamento, controle, organização documental, inserção e tratamento de informações em sistemas, realização de tratativas operacionais e interlocuções necessárias, não lhe competindo, em qualquer hipótese, atribuições de gestão, tomada de decisão, deliberação, aprovação ou autorização de processos, as quais permanecerão sob responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE.

1.3 O referido objeto compreende, entre outras, as seguintes frentes de atuação:

I – Prospecção e análise de novos imóveis, incluindo identificação de oportunidades, estudos de viabilidade, suporte às negociações e instrução dos processos de contratação;

II – Apoio operacional à gestão dos edifícios e ativos imobiliários pela CAIXA, envolvendo controle de ocupações e cessões de espaços, avaliação de imparidade, acompanhamento de laudos técnicos, apuração e lançamento real de custos, bem como o planejamento e execução de processos de desmobilização;

III – Apoio operacional à gestão de contratos imobiliários pela CAIXA, contemplando o controle de prazos e obrigações, notificações contratuais, renovações, renegociações, antecipações de aluguel, suporte a ações judiciais, adequação às normas contábeis (incluindo IFRS 16) e condução de processos de rescisão;

IV – Legalização imobiliária, compreendendo a regularização documental e cadastral dos imóveis junto aos órgãos competentes, acompanhamento de exigências legais e suporte à manutenção da conformidade jurídica dos ativos;

V – Apoio operacional à gestão de pagamentos e encargos pela CAIXA, incluindo aluguéis, condomínios, concessionárias de serviços públicos, taxas, tributos e demais despesas vinculadas aos imóveis, com controle, conferência, conformidade e suporte informacional à gestão orçamentária e financeira pela CAIXA.

VI – Fornecer, implantar, configurar, operar, manter e evoluir solução IWMS, conforme descrito neste Termo de Referência, assegurando sincronização, consistência e rastreabilidade das informações ao longo de todo o ciclo de vida dos ativos imobiliários.

VII – Fornecer, implantar, configurar, operar, manter e evoluir solução IWMS, conforme descrito neste Termo de Referência, na implantação de módulos de gestão de RE, gestão de obras, operação e manutenção, gestão de ocupação e demais módulos necessários à gestão dos ativos imobiliários do nascimento e desfazimento.

1.4 As atividades deverão ser executadas sob responsabilidade integral da CONTRATADA quanto à execução operacional dos serviços que lhe forem atribuídos, observadas as diretrizes de governança, os níveis de serviço (SLAs), indicadores de desempenho (KPIs), controles internos, normas aplicáveis e boas práticas de mercado.

1.5 Para fins de adequada caracterização do objeto licitado e delimitação do escopo de execução, fica expressamente estabelecido que a prestação dos serviços objeto dessa contratação, com emprego de mão-de-obra da CONTRATADA, restringe-se exclusivamente aos processos operacionais diretamente relacionados à gestão imobiliária exercida pela CAIXA, compreendendo, de forma taxativa, as seguintes atividades:

I – Prospecção de novos imóveis, incluindo estudos de viabilidade e apoio à instrução dos processos correspondentes; A atuação da CONTRATADA, quando aplicável, limitar-se-á ao apoio operacional, instrução documental, registro, acompanhamento e controle sistêmico, sem gestão, decisão, aprovação, autorização, ateste, fiscalização ou aplicação de sanções.

II – Apoio operacional à gestão dos edifícios, abrangendo:
a) controle operacional de ocupações e cessões de espaços;
b) controle e acompanhamento de imparidade;
c) elaboração de subsídios, organização documental, acompanhamento e controle operacional de laudos aplicáveis;
d) lançamento real e acompanhamento dos custos imobiliários;
e) auxílio no planejamento, na coordenação e na execução das atividades de desmobilização de unidades pela CAIXA;

III – Apoio operacional à gestão de contratos imobiliários pela CAIXA, compreendendo:
a) acompanhamento de vigências, notificações e prazos contratuais;
b) renovações, renegociações e antecipações de aluguel, cabendo à CAIXA a análise, decisão, aprovação e autorização correspondentes;
c) apoio técnico à gestão de ações judiciais relacionadas a contratos imobiliários;
d) tratamento contratual e operacional dos impactos do IFRS 16;
e) apoio técnico aos processos de rescisão contratual;

IV – Legalização de imóveis, incluindo acompanhamento, controle e apoio à obtenção e manutenção de licenças, registros, certificações, autorizações e demais documentos legais necessários à ocupação e uso dos imóveis. A atuação da CONTRATADA, quando aplicável, limitar-se-á ao apoio operacional, instrução documental, registro, acompanhamento e controle sistêmico, sem gestão, decisão, aprovação, autorização, ateste, fiscalização, aplicação de sanções ou realização de pagamentos sem prévia autorização da CAIXA;

V – Apoio operacional à gestão de pagamentos imobiliários pela CAIXA, limitada aos pagamentos vinculados diretamente aos imóveis, tais como:
a) aluguéis;
b) condomínios;
c) concessionárias de serviços públicos;
d) taxas e impostos incidentes sobre os imóveis.

1.6 Para o escopo dos itens abaixo, a contratada deverá prover sistema IWMS, conforme descrito neste Termo de Referência:

I – obras e reformas;
II – manutenção predial;
III – serviços de limpeza e conservação;

IV – serviços de apoio administrativo ou operacional;
V – mobiliário;
VI – sustentabilidade;

1.6.1 Para estes itens, a atuação da CONTRATADA limitar-se-á exclusivamente ao fornecimento de ferramenta de IWMS com mão de obra para garantir instalação, configuração, disponibilidade, disponibilização, manutenção, parametrização, treinamento, suporte técnico e evolução da plataforma tecnológica.

1.6.2 As atividades operacionais dos itens apontados no item 1.6 serão executadas por empregados da CAIXA, observadas as regras de acesso, perfis, segregação de funções, controles, rastreabilidade e governança estabelecidas no Edital, no Termo de Referência e no contrato.

1.7 A delimitação do escopo prevista nesta cláusula tem por finalidade:

I – assegurar a correta modelagem do objeto licitado;
II – evitar superposição de funções entre a mão-de-obra da CONTRATADA e os empregados da CAIXA;
III – preservar o princípio do concurso público;
IV – Garantir a distinção entre os serviços que exigirão mão de obra da contratada com a parcela de serviços que serão executados por empregados CAIXA com colaboração da empresa CONTRATADA;
V – alinhar-se às boas práticas de governança e às recomendações dos órgãos de controle, notadamente quanto a contratações complexas de serviços continuados.

1.8 A interpretação e a execução do objeto licitado deverão observar, de forma estrita, as limitações e condições aqui estabelecidas, sendo vedada a ampliação indevida do escopo de atuação da CONTRATADA para atividades não expressamente previstas nesta cláusula, salvo mediante prévia e formal do instrumento contratual, observado o regime jurídico aplicável.

1.9 Para fins deste Termo de Referência, os termos "gestão", "gerenciamento", "controle", "acompanhamento", "aprovação", "aceite", "ateste", "fiscalização", "pagamento", "validação", "sanção", "negociação" e expressões correlatas deverão ser interpretados em conformidade com a delimitação do escopo contratual.

1.9.1 Quando relacionados à atuação da CONTRATADA, tais termos significam exclusivamente atividades de apoio operacional, suporte sistêmico, instrução

documental, registro, acompanhamento, organização, consolidação de informações e disponibilização de subsídios à CAIXA.

1.10 Permanecem sob responsabilidade exclusiva da CAIXA a gestão dos ativos, a tomada de decisão, a aprovação, a autorização, o aceite, o ateste, a fiscalização contratual, a aplicação de sanções, a liquidação e a efetivação de pagamentos, bem como a condução administrativa, técnica, financeira e jurídica dos processos.

2 DESCRIÇÃO DETALHADA DO ESCOPO

2.1 Os serviços objeto da presente contratação encontram-se discriminados no ANEXO I – Descrição Detalhada do Escopo.

2.2 Através do referido anexo, os interessados poderão ainda confirmar as características técnicas dos serviços a serem prestados, requisitos mínimos de desempenho e qualidade, bem como os resultados esperados.

3 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1 Forma de Prestação dos Serviços

3.1.1 A execução do objeto dar-se-á por meio da prestação contínua e integrada de serviços especializados de assessoria técnica e apoio operacional do tipo *Business Process Outsourcing* (BPO), destinada ao apoio operacional à gestão tática e operacional do portfólio de imóveis de uso da CAIXA, em âmbito nacional, observando-se os princípios da eficiência, economicidade, planejamento, governança, segregação de funções e gestão por resultados.

3.1.2 O modelo de execução fundamenta-se na terceirização da execução operacional dos processos imobiliários, permanecendo no âmbito da CONTRATANTE as atribuições de definição estratégica, tomada de decisão institucional, condução dos processos administrativos internos, fiscalização, controle e gestão do contrato.

3.1.3 A prestação dos serviços deverá ocorrer:

- Sob regime de dedicação por entregas e níveis de serviço, e não por dedicação exclusiva de mão-de-obra;
- Mediante execução orientada a processos, com definição clara de fluxos, responsabilidades, incluindo SLAs;
- Com suporte obrigatório de plataforma tecnológica integrada do tipo *Integrated Workplace Management System* (IWMS), caracterizada como ferramenta essencial de apoio à gestão pela CAIXA, controle, rastreabilidade, transparência e prestação de contas, prezando pela eficiência e governança;
- Com abrangência nacional, assegurando padronização, escalabilidade e uniformidade dos serviços.

3.2 Etapas, Marcos e Cronograma de Execução

3.2.1 Em observância ao princípio do planejamento e à obrigatoriedade de definição de fases, marcos e entregáveis, o modelo de execução contratual será estruturado em fases progressivas, com metas verificáveis e critérios objetivos de acompanhamento.

3.3 Fase Preparatória – Mobilização, Planejamento e Transição (0 a 6 meses)

3.3.1 Esta fase compreende atividades iniciais imprescindíveis à adequada execução contratual, incluindo:

- Mobilização da governança contratual e definição das instâncias decisórias e de fiscalização;
- Mapeamento, diagnóstico e validação dos processos imobiliários;
- Elaboração e aprovação do Plano de Implantação, Plano de Transição e Plano de Gestão da Mudança;
- Parametrização inicial, implantação e testes da plataforma IWMS;
- Criação do CDE (*Common Data Environement*) para implementação da metodologia BIM;
- Capacitação dos usuários e equipes envolvidas;
- Definição da linha de base de SLAs, KPIs e relatórios gerenciais.

3.3.2 A CONTRATADA deverá executar a etapa de Fase Preparatória por meio dos "*drivers*" a seguir, entregando produtos mínimos obrigatórios, com evidências e rastreabilidade, preferencialmente registradas em repositório corporativo e/ou em módulos apropriados da solução tecnológica a ser utilizada no contrato (IWMS e integrações), quando aplicável.

3.3.3 O pagamento relativo a esta etapa ficará condicionado à materialização integral dos resultados previstos, mediante apresentação e comprovação da execução de cada um dos entregáveis definidos nos subitens listados a seguir, acompanhados das respectivas evidências e submetidos à análise, validação e aceite formal da CAIXA, conforme os critérios de qualidade, completude, consistência, rastreabilidade e aderência ao escopo estabelecidos neste Termo de Referência.

3.3.4 A simples apresentação formal dos documentos, sem conteúdo suficiente ou sem demonstração da efetiva realização das atividades correspondentes, não caracterizará o cumprimento da etapa nem constituirá direito ao pagamento.

3.3.5 Eventuais pendências, inadequações ou desconformidades deverão ser corrigidas pela CONTRATADA, sem ônus adicional, no prazo fixado pela CAIXA, permanecendo suspenso o pagamento da parcela correspondente até a conclusão das correções e o aceite definitivo de todos os entregáveis, sem prejuízo da aplicação das demais consequências contratuais cabíveis.

3.3.5.1 Diagnóstico Estruturado

3.3.5.1.1 Visa levantar e qualificar a situação atual ("*as is*") dos processos, sistemas e bases informacionais, identificando lacunas, riscos e diretrizes estruturantes para padronização e evolução. Inclui, no mínimo, os seguintes entregáveis:

- Mapa de Processos Atual (processos fim a fim relacionados ao escopo, com interfaces e responsabilidades);
- Revisão dos normativos da CAIXA, visando ao desenvolvimento e otimização de processos;
- Inventário de Sistemas e Bases (fontes de dados, sistemas legados, planilhas, repositórios, integrações existentes, proprietários e criticidade);
- Diagnóstico de Confiabilidade das Bases (qualidade, completude, consistência, duplicidades, trilhas e evidências, riscos de integridade);
- Análise de Maturidade Operacional (maturidade de processos, controles, padronização, governança e capacidade de medição);
- Diretrizes Estruturantes de Padronização (padrões mínimos para dados, processos, nomenclaturas, cadastros, governança e controles);
- Diagnóstico do Acervo Técnico de Engenharia e Arquitetura (avaliação da estrutura atual de armazenamento e gestão dos documentos técnicos, identificando lacunas de organização, padronização, catalogação, digitalização e rastreabilidade para definição do modelo a ser construído).

3.3.5.2 Consolidação e Estabilização da Base

3.3.5.2.1 Destina-se a consolidar e estabilizar uma base informacional corporativa coerente, padronizada e governada, apta a suportar a operação BPO e a rastreabilidade exigida. Inclui, no mínimo:

- Base Consolidada e Integrada (convergência controlada das principais bases críticas do portfólio);
- Padronização de Estruturas de Dados (modelos, dicionários e padrões de campos/atributos);
- Refinamento e Qualidade de Registros (tratamento de inconsistências, duplicidades, saneamento e regras de validação);
- Regras de Catálogo e Governança (critérios de catalogação, versionamento, atualização, trilhas e responsabilidades);
- Critérios de Disponibilização de Base (regras para consumo interno, perfis, camadas de acesso e publicação).

3.3.5.3 Arquitetura de Integração (Integração Corporativa)

3.3.5.3.1 Compreende a definição da arquitetura e dos mecanismos de integração necessários para interoperabilidade entre sistemas corporativos e a plataforma de suporte (IWMS), garantindo segurança e padronização. Inclui, no mínimo:

- Arquitetura de Integração Corporativa (visão de integração atual e alvo; pontos de integração; fluxos de dados);
- Padrões e Protocolos de Integração (padrões técnicos adotados, requisitos de interoperabilidade e governança de integração);
- Catálogo de APIs (inventário e documentação de interfaces e serviços, com versionamento);
- Requisitos de Segurança e Acesso (controles de autenticação/autorização, perfis, segregação e auditoria);
- Mecanismos de Integração Sistêmica (definição de mecanismos e critérios para integrações, filas, eventos, ETL/ELT quando aplicável e contingências);
- Consolidação da estrutura do Acervo Técnico de Engenharia e Arquitetura (organização e padronização dos documentos técnicos e ativos informacionais de engenharia e arquitetura, com definição de estrutura corporativa para armazenamento, catalogação, rastreabilidade, controle de versões e integração aos ambientes digitais de gestão documental e informações técnicas)
- Criação de ambiente CDE para a metodologia BIM.

3.3.5.4 Modelo de Governança

3.3.5.4.1 Tem por objetivo co-criar e instituir o modelo de governança que sustentará a nova operação, com clareza de papéis, ritos e métricas. Inclui, no mínimo:

- Modelo de Governança da Nova Estrutura (parametrização de instâncias, atribuições, fluxos decisórios, gestão por processos e resultados);
- Comitês, Ritos e Indicadores (agenda de governança, ritos de acompanhamento e indicadores mínimos);
- Matriz de Responsabilidades (RACI ou equivalente, com segregação de funções e atribuições por macroprocesso);
- Mecanismos de Transparência (diretrizes de reporte, rastreabilidade, evidências, trilhas de auditoria e prestação de contas).

3.3.5.5 Preparação Organizacional

3.3.5.5.1 Conjunto de ações para assegurar adoção, institucionalização e transferência de conhecimento, minimizando riscos de transição e assegurando prontidão das áreas. Inclui, no mínimo:

- Plano Completo de Gestão da Mudança (estratégia, impactos, frentes, cronograma e governança de mudança);
- Estratégia de Comunicação Institucional (mensagens-chave, públicos, canais, calendário e responsáveis);
- Plano de Engajamento das Áreas (stakeholders, papéis, compromissos, ritos e gestão de resistências);

- Plano de Treinamento e Transferência de Conhecimento (capacitação por perfis, trilhas, materiais e critérios de eficácia);
- Mecanismo de Comunicação e Apoio (canais de suporte, registro e tratamento de dúvidas/incidentes durante a mudança).

3.3.5.6 Entregáveis Recorrentes da Etapa (durante sua execução)

3.3.5.6.1 Durante toda a execução da Etapa 1, a CONTRATADA deverá manter entregáveis recorrentes de acompanhamento e controle, tais como: registros de evolução do diagnóstico e saneamento, evidências de validações, atas de ritos de governança, e relatórios de status e riscos da implantação da arquitetura operacional, conforme definido no Plano de Implantação e no Modelo de Governança.

3.4 1ª Onda de Implantação – Operação Assistida Inicial (6 a 9 meses)

3.4.1 Nesta etapa, inicia-se a execução controlada dos serviços, com o tombamento de, aproximadamente, 1/3 (um terço) dos edifícios, para operacionalização, acompanhamento e controle processual pela empresa CONTRATADA, sem transferência de gestão ou poder decisório.

3.5 2ª Onda de Implantação – Expansão Controlada (9 a 12 meses)

3.5.1 Fase destinada à ampliação do escopo operacional, respeitando-se o planejamento aprovado e os limites contratuais, com o tombamento de, aproximadamente, 2/3 (dois terços) dos edifícios, para operacionalização, acompanhamento e controle processual pela empresa CONTRATADA, sem transferência de gestão ou poder decisório.

3.6 3ª Onda de Implantação – Consolidação Nacional (12 a 15 meses)

3.6.1 Etapa destinada à completa absorção do escopo contratado, assegurando a cobertura integral do portfólio e a padronização nacional dos processos, com o tombamento do restante dos edifícios, para operacionalização, acompanhamento e controle processual pela empresa CONTRATADA, sem transferência de gestão ou poder decisório.

3.7 Fase de Operação, Suporte e Manutenção (até 60 meses)

3.7.1 Durante toda a vigência contratual, nos termos do art. 71 da Lei nº 13.303/2016, caberá à CONTRATADA:

- Manter a execução contínua dos serviços BPO;
- Assegurar suporte técnico, funcional e evolutivo da plataforma IWMS;
- Propor e implementar, quando aprovadas pela CAIXA, melhorias operacionais contínuas dos processos;

- Prover treinamentos à CAIXA sempre que necessário, assegurando a capacitação contínua dos usuários e gestores envolvidos;
- Disponibilizar relatórios, evidências e informações para fins de fiscalização, auditoria e controle.

3.7.2 As três ondas acima descritas compõem o pilar de **Sustentação Operacional Contínua**, que compreende a prestação permanente dos serviços necessários à execução regular do objeto contratado, assegurando a manutenção da capacidade operacional, o suporte à governança dos processos exercida pela CAIXA, o atendimento aos níveis de serviço contratados e o alinhamento entre custos e volumetria efetivamente demandada.

3.8 Responsabilidades das Partes

3.8.1 Responsabilidades da CONTRATADA

3.8.1.1 Sem prejuízo de outras obrigações contratuais e legais, compete à CONTRATADA:

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.

V. Executar o objeto conforme especificações, prazos, níveis de serviço e padrões de qualidade definidos;

VI. Disponibilizar infraestrutura técnica, tecnológica e operacional necessária à execução do contrato;

VII. Gerir integralmente os recursos humanos sob sua responsabilidade;

VIII. Garantir a integridade, confiabilidade e rastreabilidade das informações;

IX. Cumprir a legislação aplicável, normas internas da CAIXA e princípios de governança e compliance;

X. Submeter-se à fiscalização do CONTRATANTE, prestando todas as informações solicitadas.

XI. A CONTRATADA deverá executar os serviços mediante adoção de critérios e práticas de responsabilidade ambiental, social e climática compatíveis com a natureza, a abrangência e o ciclo de vida do objeto, observadas as disposições deste Termo de Referência, a legislação aplicável e as normas internas da CAIXA.

XII. Na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá:

a) priorizar documentos, comunicações, relatórios, aprovações e evidências em meio eletrônico, admitida a impressão exclusivamente quando exigida por norma, órgão externo ou necessidade operacional justificada;
b) priorizar reuniões e atendimentos remotos, quando compatíveis com a natureza da atividade, e planejar os deslocamentos presenciais de modo a reduzir viagens, custos, consumo de combustíveis e emissões evitáveis, sem prejuízo da qualidade e da tempestividade dos serviços;
c) dimensionar e administrar os recursos computacionais, ambientes, bancos de dados, armazenamento, integrações, cópias e processamento da plataforma de forma eficiente, evitando capacidade ociosa, redundância desnecessária e retenção de dados além dos prazos aplicáveis;
d) manter procedimentos para o ciclo de vida dos equipamentos, componentes, sensores, mídias, baterias e periféricos que fornecer ou empregar na execução, abrangendo inventário, manutenção, reutilização, eliminação segura dos dados e destinação ambientalmente adequada;
e) observar a legislação trabalhista, previdenciária, de saúde e segurança, os direitos humanos e as normas de prevenção ao trabalho infantil, forçado ou degradante, ao assédio e à discriminação, estendendo essas obrigações aos seus subcontratados;

f) assegurar que as funcionalidades, interfaces, fluxos, relatórios e documentos eletrônicos da plataforma atendam aos requisitos de acessibilidade definidos pela CAIXA e pela regulamentação aplicável;

3.8.2 Responsabilidades do CONTRATANTE

3.8.2.1 Compete à CAIXA, na qualidade de CONTRATANTE:

- Definir diretrizes estratégicas e prioridades institucionais;
- Disponibilizar informações necessárias à execução do objeto;
- Designar gestor e fiscais do contrato;
- Exercer fiscalização e controle da execução contratual;
- Avaliar a performance da CONTRATADA com base nos indicadores pactuados;
- Autorizar pagamentos, nos termos contratuais, condicionados ao cumprimento do objeto.

4 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, ACEITE E PAGAMENTO

4.1 Princípios e Fundamentos Gerais

4.1.1 Os critérios de medição, aceite e pagamento dos serviços observarão os princípios da eficiência, economicidade, objetividade, transparência, vinculação ao resultado e pagamento por desempenho.

4.1.2 Considerando a natureza do objeto — serviços continuados de assessoria técnica especializada do tipo BPO, de elevada complexidade, abrangência nacional e suportados por plataforma IWMS —, a Administração adotará modelo de medição e pagamento baseado em indicadores objetivos, mensuráveis, verificáveis e auditáveis.

4.2 Indicadores Objetivos para Aceite dos Serviços

4.2.1 O aceite dos serviços prestados pela CONTRATADA ficará condicionado à comprovação objetiva do cumprimento dos níveis de serviço pactuados, a serem definidos em Anexo específico (SLAs e KPIs), observando-se, no mínimo, as seguintes categorias de indicadores:

4.2.1.1 Indicadores de Implantação

4.2.1.1.1 Aplicáveis às fases preparatória e às ondas de implantação, destinados a verificar a correta evolução e estabilização do modelo contratado, tais como:

- Cumprimento de prazos de mobilização, transição e implantação;
- Entrega e aprovação de planos obrigatórios (Plano de Implantação, Plano de Transição, Plano de Gestão da Mudança, entre outros);

- Parametrização, disponibilização e funcionamento da plataforma IWMS;
- Capacitação dos usuários e equipes envolvidas;
- Atingimento de marcos de implantação previamente definidos.

4.2.1.2 Indicadores Operacionais e de Desempenho

4.2.1.2.1 Aplicáveis à fase de operação, suporte e manutenção, com foco na entrega continuada de resultados, incluindo, entre outros:

- Índices de atendimento aos SLAs operacionais;
- Tempestividade e qualidade das atividades operacionais de apoio à gestão imobiliária, patrimonial, técnica e contratual exercida pela CAIXA;
- Conformidade dos processos registrados na plataforma IWMS;
- Índices de retrabalho, não conformidades e correções;
- Disponibilidade, estabilidade e uso efetivo da plataforma IWMS.

4.2.1.3 Indicadores de Apoio Operacional, Governança e Controle

4.2.1.3.1 Destinados a avaliar a capacidade da CONTRATADA de sustentar o modelo BPO no longo prazo, tais como:

- Qualidade e tempestividade dos relatórios gerenciais;
- Grau de aderência aos processos padronizados;
- Atendimento às demandas da fiscalização;
- Suporte a auditorias e controles internos e externos.

4.3 Formas de Medição dos Serviços

4.3.1 A medição dos serviços será realizada de forma periódica, objetiva e baseada em evidências, em consonância as disposições legais aplicáveis, observando:

4.3.1.1 Instrumentos de Medição

4.3.1.1.1 Constituirão instrumentos formais de medição:

- Registros operacionais e evidências extraídos da plataforma IWMS, que será o sistema oficial de registro, controle e comprovação da execução contratual;
- Relatórios gerenciais e operacionais periódicos;
- Checklists de entregáveis por fase;
- Registros e atas de reuniões de acompanhamento;
- Relatórios de fiscalização técnica e administrativa.

4.3.1.2 Periodicidade da Medição

4.3.1.2.1 A medição observará a lógica das fases contratuais:

- Fase preparatória e ondas de implantação (0 a 15 meses): Medição baseada no cumprimento de marcos e entregáveis previamente definidos, com aceite condicionado à validação formal da fiscalização.
- Fase de operação, suporte e manutenção (até 60 meses): Medição mensal, com apuração dos indicadores de desempenho e consolidação dos resultados em relatório específico de medição.

4.4 Aceite dos Serviços

4.4.1 O aceite dos serviços será formal, expresso e condicionado ao atendimento integral dos critérios de desempenho, abrangendo:

- Aceite provisório, quando aplicável, para fases de implantação e transição, condicionado à correção de eventuais pendências;
- Aceite definitivo, após verificação da conformidade dos serviços, validação dos indicadores e inexistência de pendências relevantes.

4.4.2 O não atendimento aos níveis de serviço acarretará registro de não conformidade, podendo resultar em glosas, exigência de plano de correção ou aplicação de penalidades, conforme previsto contratualmente.

4.5 Condições, Critérios e Prazos de Pagamento

4.5.1 Condições para Pagamento

4.5.1.1 O pagamento à CONTRATADA ficará condicionado, cumulativamente:

- Ao aceite formal dos serviços medidos no período;
- Ao atingimento mínimo dos SLAs pactuados;
- À entrega tempestiva e adequada dos relatórios exigidos;
- À inexistência de pendências contratuais ou administrativas.

4.5.1.2 Tal condicionamento veda o pagamento por serviços não prestados ou prestados em desacordo com o contratado.

4.5.2 Forma e Periodicidade de Pagamento

- Durante as fases de implantação, o pagamento estará condicionado ao cumprimento de marcos e entregáveis previamente definidos.
- Durante a fase de operação, o pagamento será mensal, com base na medição do desempenho apurado no período de referência.

4.5.2.1 Admite-se a aplicação de glosas proporcionais, nos casos de descumprimento parcial dos SLAs, conforme metodologia definida em ANEXO específico.

4.5.3 Da volumetria, da medição por imóvel ativo e das variações ordinárias da carteira

4.5.3.1 Para fins de elaboração e julgamento das propostas, dimensionamento da capacidade operacional e estimativa do valor da contratação, fica estabelecida a volumetria referencial de 3.950 (três mil novecentos e cinquenta) imóveis, correspondente, na data-base deste Termo de Referência, aos imóveis classificados como "Ativo" e "Em Mobilização".

4.5.3.2 A volumetria referencial não constitui garantia de demanda mínima, faturamento mínimo ou utilização integral durante a vigência contratual, devendo a CONTRATADA considerar, na formação de seu preço unitário, as oscilações ordinárias próprias da dinâmica do portfólio imobiliário da CAIXA.

4.5.3.3 A remuneração da Sustentação Operacional Contínua será apurada mensalmente mediante a multiplicação:

Valor mensal bruto = quantidade de imóveis ativos para faturamento no período × preço unitário mensal por imóvel

sem prejuízo da aplicação dos fatores de desempenho, glosas, ressarcimentos e demais ajustes previstos no contrato.

4.5.3.4 Para fins de faturamento, considera-se Imóvel Ativo para Faturamento o imóvel que, cumulativamente:

I. esteja regularmente cadastrado e identificado na plataforma IWMS;
II. tenha sido formalmente disponibilizado pela CAIXA para execução dos serviços abrangidos pela Sustentação Operacional Contínua;
III. esteja com status sistêmico "Ativo", ou outro status equivalente expressamente definido pela CAIXA;
IV. possua registro de data e hora de ativação, identificação do usuário responsável e trilha de auditoria; e
V. tenha permanecido sob responsabilidade operacional da CONTRATADA no período de medição.

4.5.3.5 O início da responsabilidade operacional da CONTRATADA relativamente a cada imóvel ocorrerá na data e hora de sua ativação na plataforma IWMS, após o cumprimento dos requisitos cadastrais e operacionais definidos pela CAIXA.

4.5.3.6 O encerramento da responsabilidade operacional da CONTRATADA ocorrerá automaticamente na data e hora em que for registrada a baixa do imóvel na plataforma IWMS, observadas as autorizações, etapas, evidências e controles estabelecidos para o processo de desmobilização.

4.5.3.7 O registro de baixa não afastará a responsabilidade da CONTRATADA por:

I. obrigações, pendências e não conformidades constituídas durante o período em que o imóvel permaneceu ativo;
II. correção de registros ou documentos produzidos sob sua responsabilidade;
III. conclusão das atividades de encerramento que lhe sejam contratualmente atribuídas;
IV. entrega do dossiê de desmobilização e das evidências de encerramento; e
V. atendimento a auditorias, fiscalizações ou apurações relacionadas ao período anterior à baixa.

4.5.3.8 Os imóveis classificados como "Em Prospecção", "Em Mobilização", "Em Desmobilização", "Baixado", "Inativo" ou em outro status que não corresponda ao conceito de Imóvel Ativo para Faturamento não integrarão a base ordinária de cobrança, salvo quanto a serviços específicos expressamente previstos e remunerados por outro item contratual.

4.5.3.9 As variações verificadas em relação às quantidades de imóveis:

I. não caracterizam, por si sós, alteração do objeto, acréscimo ou supressão de escopo;
II. não modificam o preço unitário contratado;
III. não conferem à CONTRATADA direito a faturamento mínimo, indenização, compensação, revisão, reequilíbrio econômico-financeiro ou repactuação;
IV. não exigem celebração de Termo Aditivo; e
V. produzirão efeitos financeiros exclusivamente por meio da medição mensal da quantidade efetiva de imóveis ativos.

4.5.3.10 A CONTRATADA deverá manter capacidade operacional, tecnológica e de atendimento suficiente para absorver, sem degradação dos níveis de serviço, a variação de imóveis, não sendo admitida cobrança adicional por mobilização de pessoal, licenças, infraestrutura, armazenamento, integrações, suporte ou qualquer outro recurso necessário ao atendimento, além do valor resultante da aplicação do preço unitário.

4.5.3.11 A apuração mensal considerará a quantidade de imóveis ativos em cada dia do período de competência, admitindo-se faturamento proporcional pro rata die nos meses de ativação ou baixa, conforme a seguinte fórmula:

Quantidade equivalente mensal = soma dos dias ativos de todos os imóveis no mês ÷ número de dias do mês de competência.

4.5.3.12 O valor mensal antes dos ajustes de desempenho será calculado mediante a multiplicação da quantidade equivalente mensal pelo preço unitário mensal por imóvel.

4.5.3.13 A CONTRATADA apresentará, juntamente com a fatura, relatório extraído da plataforma IWMS contendo:

I. quantidade inicial de imóveis ativos;
II. inclusões ocorridas no período;
III. baixas ocorridas no período;
IV. quantidade final de imóveis ativos;
V. quantidade equivalente mensal;
VI. memória de cálculo do valor bruto;
VII. relação individualizada dos imóveis incluídos e excluídos; e
VIII. trilhas e evidências necessárias à conferência pela fiscalização.

4.5.3.14 O relatório será submetido à conferência e ao aceite da fiscalização da CAIXA, que poderá determinar correções, excluir registros sem evidência suficiente ou suspender parcelas controvertidas, sem prejuízo do pagamento da parcela incontroversa.

4.5.4 Prazo de Pagamento

4.5.4.1 Após o aceite definitivo dos serviços e a apresentação da documentação fiscal regular, o pagamento será efetuado no prazo contratual estabelecido.

4.6 Transparência, Rastreabilidade e Auditoria

4.6.1 Todos os atos de medição, aceite e pagamento deverão ser devidamente registrados, assegurando histórico auditável e rastreabilidade das decisões.

5 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

a. Apresentação de atestado(s), certidão(ões) ou declaração(ões) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter a licitante desempenhado, de forma satisfatória, atividades pertinentes e compatíveis com as parcelas de maior relevância e valor significativo **EM CARACTERÍSTICAS, QUANTIDADES E PRAZOS, EM IMÓVEIS COMPATÍVEIS COM O OBJETO DESTA LICITAÇÃO**.

5.1.1 Para fins de comprovação da qualificação técnica relativa ao objeto deste Edital, **entenda-se como parcelas de maior relevância e valor significativo** aquelas afetas à prestação de serviços de assessoria técnica especializada, do tipo *Business*

Process Outsourcing (BPO), destinados à gestão de imóveis comerciais, com suporte de plataforma tecnológica integrada do tipo *Integrated Workplace Management System* (IWMS), em regime contínuo, **com quantidade mínima de 1.000 (um mil) edifícios,** correspondendo a, aproximadamente, 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade total de imóveis de uso da CAIXA que serão objetos da licitação.

5.1.2 A licitante poderá apresentar comprovantes distintos para cada uma das parcelas de maior relevância.

5.1.3 Serão considerados a soma de atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) distintos relativos à parcela de maior relevância desde que estejam dentro de um período de até um ano - a qualquer época.

5.1.4 A licitante poderá somar os quantitativos dos atestados para a comprovação de uma mesma parcela, desde que os serviços tenham sido executados simultaneamente.

5.1.5 Compreende-se como períodos simultâneos a execução dos serviços de assessoria técnica especializada, do tipo *Business Process Outsourcing* (BPO), destinados à gestão de imóveis comerciais, com suporte de plataforma tecnológica integrada do tipo *Integrated Workplace Management System* (IWMS), em estabelecimentos distintos concomitantemente.

5.1.6 Compreende-se por regime contínuo a execução ininterrupta dos serviços de mesmo objeto por período igual ou superior a 12 meses.

5.1.7 Não serão aceitos atestados emitidos pela própria licitante a seu favor.

5.2 A documentação relativa à **qualificação econômico-financeira** consistirá em:

5.2.1 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;

5.2.2 Resultado superior a 01 (um) nos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), obtidos a partir dos dados resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, cujos dados serão extraídos das informações do balanço da empresa, relativo ao último exercício, já exigíveis na forma da lei:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Ativo realizável a longo prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

5.2.3 A empresa que apresentar resultado igual ou menor que 01 (um) em qualquer dos índices (LG – Liquidez Geral; LC – Liquidez Corrente; SG – Solvência Geral), deverá comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a **R$ 12.878.947,70** (doze milhões, oitocentos e setenta e oito mil, novecentos e quarenta e sete reais e setenta centavos).

5.2.3.1 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:

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

5.2.3.1.1 Para o licitante credenciado e cadastrado no nível VI – Qualificação Econômico-Financeira no SICAF, o cálculo dos índices e demais condições de qualificação serão obtidos a partir das informações do balanço do licitante registrado no referido sistema, relativo ao último exercício, exigíveis na forma da lei.

5.2.3.2 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.

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

5.2.3.3.1 publicado em Diário Oficial; ou

5.2.3.3.2 publicado em jornal, ou

5.2.3.3.3 por cópia ou fotocópia registrada, ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante; ou

5.2.3.3.4 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

5.2.3.3.5 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.

5.2.3.3.5.1 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.

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

6 CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1 O critério de julgamento das propostas será o MENOR PREÇO, nos termos do art. 54, inciso I, da Lei nº 13.303/2016, aplicado a lote único nacional, por se tratar de contratação de serviços continuados do tipo *Business Process Outsourcing* (BPO), com escopo amplamente definido, requisitos técnicos objetivos, níveis de serviço previamente mensurados e modelo de pagamento atrelado exclusivamente ao desempenho.

7 GESTÃO DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

7.1 A Gestão de Riscos prevista nesta Cláusula é condição essencial de governança e controle da contratação, devendo a CONTRATADA cumprir integralmente as obrigações correlatas, sob pena de caracterização de não conformidade contratual, sem prejuízo das demais sanções e medidas cabíveis previstas no Edital e no contrato

7.2 A Gestão de Riscos da Contratação será realizada de forma contínua durante toda a vigência contratual, conforme metodologia e responsabilidades previstas neste Termo de Referência e, especialmente, no **ANEXO V – MATRIZ DE RISCOS**, que define a alocação eficiente dos riscos entre as partes, os mecanismos de prevenção e mitigação, os gatilhos de acionamento e os registros/evidências mínimas.

7.3 A Matriz de Riscos do **ANEXO V** não se confunde com a análise de riscos do planejamento: a primeira é instrumento de alocação contratual de responsabilidades por eventos supervenientes; a segunda é o processo de gestão que se inicia no planejamento e segue durante a execução.

8 VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

8.1 O contrato a ser celebrado terá vigência de **60 (sessenta) meses**, contados a partir da data de sua assinatura.

8.2 A vigência contratual abrangerá, de forma contínua e ininterrupta, todas as fases necessárias à plena execução do objeto, compreendendo, entre outras:

- Mobilização inicial e implantação progressiva do modelo contratado;
- Estabilização dos processos operacionais;
- Operação plena, suporte contínuo e manutenção dos serviços;
- Manutenção, suporte e evolução da plataforma tecnológica integrada do tipo *Integrated Workplace Management System* (IWMS).

8.3 A extinção do contrato dar-se-á ao término do prazo de vigência ou nas demais hipóteses legalmente previstas, assegurada, quando aplicável, a manutenção dos serviços estritamente necessários à transição, nos termos definidos contratualmente, de modo a preservar a continuidade das atividades essenciais da CAIXA.

9 REAJUSTE, REPACTUAÇÃO, REVISÃO E PRESERVAÇÃO DO EQUILPIBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

9.1 Os preços contratados serão reajustados pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, IPCA, calculado e divulgado pelo IBGE, observado o interregno mínimo de 12 meses contado da data do orçamento estimado a que a proposta se referir, expressamente indicada no instrumento convocatório.

9.2 Os reajustes subsequentes observarão igual periodicidade, contada da data dos efeitos financeiros do reajuste anterior.

9.3 O reajuste incidirá exclusivamente sobre as parcelas dos serviços ainda não executadas e será calculado pela variação acumulada do IPCA no período de referência.

9.4 A variação negativa do IPCA produzirá redução dos preços, observados os procedimentos internos aplicáveis.

9.5 Na hipótese de extinção ou indisponibilidade definitiva do IPCA, será utilizado o índice oficial que vier a substituí-lo. Inexistindo substituto legal, será adotado índice oficial que melhor reflita a variação dos custos da contratação, mediante justificativa e formalização.

9.6 Não será admitida repactuação dos preços, considerando que a contratação é orientada por resultados, não envolve dedicação exclusiva de mão de obra, não estabelece postos ou quantitativos mínimos de profissionais e assegura à CONTRATADA autonomia para dimensionar e organizar os recursos necessários à execução.

9.7 As variações ordinárias de salários, benefícios, encargos, insumos, licenças, infraestrutura tecnológica, custos administrativos e demais componentes da operação consideram-se abrangidas pelo preço contratado e pelo reajuste previsto nesta cláusula, não ensejando recomposição autônoma.

9.8 A revisão de preços se dará conforme as disposições constantes na minuta padronizada pela CAIXA, relativa à contratação de serviços sem mão-de-obra dedicada.

9.9 O reajuste poderá ser formalizado por apostilamento. A revisão será formalizada pelo instrumento jurídico adequado, conforme o Regulamento de Licitações e Contratos e as normas internas da CAIXA.

10 SUBCONTRATAÇÃO E FORMAÇÃO DE CONSÓRCIO

10.1 É vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, em razão das características do objeto, que demandam governança operacional e tecnológica unificada, responsabilização integral por desempenho mensurado por SLA/KPIs e integração sistêmica por meio de plataforma SaaS com os sistemas corporativos da CAIXA, especialmente ERP/SAP, conforme motivação registrada no processo administrativo.

10.2 A subcontratação será admitida, mediante autorização prévia e expressa da CAIXA, a subcontratação parcial de atividades acessórias, instrumentais ou de especialização específica, desde que não impliquem transferência da gestão, da coordenação, da responsabilidade técnica ou da execução do núcleo essencial da solução.

10.3 Para fins desta contratação, poderão ser subcontratadas, observados os limites e as condições definidos no Termo de Referência, exclusivamente as seguintes atividades:

I. disponibilização de infraestrutura de computação em nuvem, data center, armazenamento, backup, conectividade, telecomunicações e serviços técnicos correlatos, desde que preservadas as exigências de segurança, disponibilidade, continuidade, soberania, portabilidade e proteção de dados;

II. fornecimento de componentes tecnológicos complementares, bibliotecas, APIs, ferramentas de comunicação, georreferenciamento, assinatura eletrônica, certificação digital, monitoramento e outros serviços especializados necessários ao funcionamento da solução;

III. apoio técnico do fabricante ou proprietário da plataforma IWMS, quando a CONTRATADA não for a titular da solução, incluindo licenciamento, manutenção de produto, suporte especializado e atualização de versões;

IV. testes especializados de segurança, vulnerabilidade, intrusão, desempenho, acessibilidade, continuidade, recuperação de desastres e conformidade, preferencialmente quando sua execução independente for recomendável;

V. digitalização, indexação, catalogação, tratamento de imagens, conversão de formatos e organização de acervos documentais, observadas as exigências de confidencialidade, integridade, rastreabilidade, retenção e proteção de dados;

VI. levantamentos cadastrais, vistorias, medições, inspeções, registros fotográficos e coleta local de informações dos imóveis, quando não envolverem decisão, aprovação, emissão de parecer conclusivo ou exercício de competência exclusiva da CAIXA;

VII. apoio operacional local à obtenção, renovação e acompanhamento de licenças, alvarás, certidões e documentos perante cartórios, concessionárias e órgãos públicos, vedada a transferência da coordenação e da responsabilidade pelo processo de legalização;

VIII. serviços de tradução, revisão, impressão excepcional, mensageria, transporte de documentos e apoio logístico;

IX. instrutoria ou capacitação especializada relativa a módulos, tecnologias ou conhecimentos específicos, permanecendo sob responsabilidade da CONTRATADA o planejamento, a coordenação, o conteúdo consolidado e a comprovação da capacitação;

X. outras atividades de natureza estritamente acessória ou complementar, desde que previamente justificadas pela CONTRATADA e expressamente autorizadas pela CAIXA.

10.4 A subcontratação ficará limitada às atividades que não componham o núcleo essencial da contratação.

10.5 É vedada a subcontratação:

I. total do objeto;

II. da totalidade da etapa preparatória, da operação continuada do BPO ou da solução tecnológica;

III. da gestão, coordenação e governança integrada do contrato;

IV. da responsabilidade pela implantação, parametrização, integração, operação e sustentação do IWMS, sem prejuízo do apoio do fabricante e de provedores especializados;

V. da gestão integrada dos processos de prospecção, contratos imobiliários, pagamentos, legalização, renovações, rescisões e desmobilizações;

VI. da administração dos níveis de serviço, dos indicadores de desempenho, dos riscos, das evidências e dos relatórios contratuais;

VII. da gestão e governança dos dados, da arquitetura de integração e da responsabilidade pela segurança e continuidade da solução;

VIII. das competências estratégicas, decisórias, fiscalizatórias, jurídicas, contábeis ou financeiras reservadas à CAIXA;

IX. das parcelas utilizadas para comprovar a capacidade técnico-operacional da CONTRATADA na licitação, salvo autorização excepcional e motivada da CAIXA, acompanhada da comprovação de que a subcontratada atende aos mesmos requisitos de qualificação pertinentes à parcela;

X. para empresa que tenha participado da licitação em condição que configure conflito de interesses, fraude à competição ou transferência indevida da proposta;

XI. para pessoa física ou jurídica impedida de licitar ou contratar com a CAIXA ou que esteja abrangida por vedação legal, regulamentar ou editalícia;

XII. em cadeia, mediante subcontratação da subcontratada, salvo situação técnica excepcional, expressamente justificada e previamente autorizada pela CAIXA.

10.6 O pedido de autorização deverá ser apresentado antes do início da atividade e conter, no mínimo:

I. identificação da subcontratada;

II. descrição precisa da atividade;

III. justificativa técnica e econômica;

IV. prazo e local de execução;

V. valor e percentual acumulado da subcontratação;

VI. demonstração de que a atividade é acessória ou complementar;

VII. declaração de inexistência de impedimento ou conflito de interesses;

VIII. compromissos de confidencialidade, segurança da informação, proteção de dados, sustentabilidade e continuidade;

IX. avaliação dos riscos e das medidas de controle.

10.7 Quando a subcontratação envolver atividade para a qual o edital tenha exigido qualificação técnica, a autorização ficará condicionada à comprovação, pela subcontratada, de capacidade técnica equivalente à exigida para a respectiva parcela, sem prejuízo da manutenção da responsabilidade e da capacidade própria da CONTRATADA.

10.8 A autorização da CAIXA não estabelecerá vínculo contratual entre a Instituição e a subcontratada e não reduzirá, compartilhará ou transferirá as obrigações da CONTRATADA, que permanecerá integralmente responsável:

I. pela qualidade, tempestividade, segurança e continuidade das atividades subcontratadas;

II. pelos atos, omissões, falhas e danos causados pela subcontratada;

III. pelo cumprimento dos SLAs;

IV. pela segurança da informação, privacidade e proteção de dados;

V. pelas obrigações trabalhistas, fiscais, previdenciárias, ambientais e comerciais;

VI. pela integração das atividades subcontratadas ao restante da solução;

VII. pela correção das falhas e substituição da subcontratada, quando determinada;

VIII. pela portabilidade, reversibilidade e entrega dos dados e documentos.

10.9 A subcontratação não autorizará a CONTRATADA a alegar ato de terceiro, dependência externa ou falha de fornecedor como causa automática de exclusão de SLA, prorrogação de prazo, revisão de preços ou afastamento de responsabilidade.

10.10 A CAIXA poderá negar ou revogar a autorização quando verificar comprometimento da segurança, da continuidade, da qualidade, da competitividade, da integridade, da governança ou da adequada execução do objeto, assegurado prazo compatível para substituição, salvo situação de risco imediato.

10.11 A subcontratação realizada sem prévia autorização, além dos limites definidos ou em desacordo com as condições estabelecidas caracterizará inadimplemento contratual, sujeitando a CONTRATADA à determinação de interrupção da atividade, substituição da subcontratada e demais consequências previstas no edital e no contrato.

11 DISPOSIÇÕES FINAIS

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.

XI. A apresentação de Certificação ISO/IEC 27001:2022, em nome da pessoa jurídica licitante e/ou responsável pelo provedor de nuvem subcontratado, comprovando que a empresa possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação, será condição para assinatura do contrato.

12 RELAÇÃO DE ANEXOS

- **ANEXO I** – DESCRIÇÃO DETALHADA DO ESCOPO
- **ANEXO II** – RELAÇÃO DE EDIFÍCIOS
- **ANEXO III** – MATRIZ DE SLAs
- **ANEXO IV** – MATRIZ DE RISCOS
- **ANEXO V** - VOLUMETRIAS
- **ANEXO VI** - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE
- **ANEXO VII** - CLÁUSULAS GERAIS E ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE
- **ANEXO VIII** - TERMO DE RECEBIMENTO, CIÊNCIA E ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA

- **ANEXO IX** – CLÁUSULAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA FORNECEDORES
- **ANEXO X** – CLÁUSULAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA SOLUÇÃO EM NUVEM
- **ANEXO XI** – REQUISITOS MÍNIMOS DE INTEGRAÇÃO – PLATAFORMA TECNOLÓGICA
- **ANEXO XII** – CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

ANEXO I

DESCRIÇÃO DETALHADA DO ESCOPO

1. ORIENTAÇÃO INTERPRETATIVA

1.1 Para fins deste Termo de Referência, os termos "gestão", "gerenciamento", "controle", "acompanhamento", "aprovação", "aceite", "ateste", "fiscalização", "pagamento", "validação", "sanção", "negociação" e expressões correlatas deverão ser interpretados em conformidade com a delimitação do escopo contratual.

1.2 Quando relacionados à atuação da CONTRATADA, tais termos significam exclusivamente atividades de apoio operacional, suporte sistêmico, instrução documental, registro, acompanhamento, organização, consolidação de informações e disponibilização de subsídios à CAIXA.

1.3 Permanecem sob responsabilidade exclusiva da CAIXA a gestão dos ativos, a tomada de decisão, a aprovação, a autorização, o aceite, o ateste, a fiscalização contratual, a aplicação de sanções, a liquidação e a efetivação de pagamentos, bem como a condução administrativa, técnica, financeira e jurídica dos processos.

2. ETAPA PREPARATÓRIA

2.1 A Arquitetura Operacional constitui a primeira etapa de implantação do objeto contratado e integra a Fase Preparatória da execução contratual, tendo por finalidade estabelecer os fundamentos estruturais, institucionais e arquiteturais necessários à transformação dos processos e à futura operação da CAIXA, de forma independente do modelo de prestação dos serviços.

2.1.1 Esta etapa configura o alicerce do modelo de *Business Process Outsourcing* aplicado à gestão imobiliária, sendo condição essencial para a implantação das etapas subsequentes e para a operação continuada do contrato.

2.1.2 Esta etapa também inclui as atividades que englobam todos os processos descritos no item 1.6 do Termo de referência, onde a operação será da CAIXA.

2.2 Compete à CONTRATADA executar integralmente esta etapa, assegurando a constituição de uma base única, íntegra, padronizada e confiável de processos, dados e controles, apta a suportar a gestão tática e operacional do portfólio imobiliário.

2.2.1 Como resultado, a CAIXA deverá dispor de visão integrada do ambiente imobiliário, aumento da capacidade de análise e tomada de decisão, bem como fortalecimento dos mecanismos de governança, controle e transparência.

2.3 A execução da Etapa 1 será remunerada sob regime de preço fixo por entregáveis, conforme disciplinado nas cláusulas de Medição, Aceite e Pagamento deste Termo de Referência, sendo o pagamento condicionado ao aceite formal dos entregáveis previstos.

2.3.1 Os custos abrangidos por este pilar limitam-se exclusivamente às atividades e entregáveis da Etapa Preparatória, não incluindo custos de transição, transformação ou operação, os quais deverão estar contemplados no Pilar 2 – Sustentação Operacional Contínua.

2.4 No âmbito desta etapa, a CONTRATADA deverá realizar diagnóstico estruturado da situação atual dos processos, sistemas e bases informacionais relacionados à gestão completa dos imóveis da CAIXA (incluindo no escopo de obras e reformas, manutenção predial, sustentabilidade dentre outros listados neste termo de referência), identificando lacunas, riscos, níveis de maturidade e diretrizes para padronização e evolução.

2.4.1 Deverá, ainda, promover a consolidação e estabilização das bases informacionais críticas, com definição de estruturas padronizadas de dados, saneamento e validação dos registros, bem como estabelecimento de regras formais de governança, catálogo, versionamento, acesso e rastreabilidade das informações.

2.4.2 Deverá analisar os normativos da CAIXA e propor sua modernização e adequação, visando o aprimoramento dos processos englobados no escopo desta contratação para a implantação da solução IWMS. Deverá também assegurar o alinhamento entre os processos modelados na ferramenta ARIS e o arcabouço normativo da CAIXA, identificando e recomendando os ajustes necessários.

2.5 Compete também à CONTRATADA definir e documentar a arquitetura de integração entre os sistemas corporativos da CAIXA e a plataforma tecnológica integrada do tipo IWMS, conforme requisitos mínimos estabelecidos, contemplando padrões técnicos, protocolos de integração, requisitos de segurança e controle de acesso, catálogo de interfaces e mecanismos de integração sistêmica, assegurando interoperabilidade, padronização e governança tecnológica.

2.6 Adicionalmente, a CONTRATADA deverá cocriar e instituir o modelo de governança da nova operação, a ser aprovado e conduzido pela CAIXA, com definição clara de instâncias, papéis, responsabilidades, ritos e indicadores, bem como implementar ações de preparação organizacional e gestão da

mudança, incluindo comunicação institucional, engajamento das áreas envolvidas, capacitação por perfis e mecanismos de suporte à adoção do modelo.

2.7 Durante toda a execução da Etapa 1, a CONTRATADA deverá manter registros, evidências e relatórios periódicos de acompanhamento, os quais constituirão insumos obrigatórios para a medição do desempenho, avaliação de conformidade e aceite dos serviços, nos termos das cláusulas específicas deste Termo de Referência.

2.8 O aceite dos entregáveis da Etapa Preparatória será formal, objetivo e baseado em evidências verificáveis, condicionando a liberação dos pagamentos correspondentes.

2.8.1 O aceite dependerá da comprovação da entrega integral dos produtos previstos, da conformidade técnica com as diretrizes aprovadas, da qualidade e confiabilidade das bases consolidadas, da efetiva instituição do modelo de governança e da demonstração de prontidão organizacional.

2.8.2 A inobservância desses requisitos poderá ensejar glosas, postergação do pagamento ou demais medidas contratuais cabíveis, conforme previsto nas cláusulas de Medição, Aceite, Pagamento e Penalidades.

2.9 Revisão da base de dados dos ativos de infraestrutura no SAP

2.9.1 A CONTRATADA deverá realizar a revisão, validação e atualização dos dados cadastrais dos imóveis de uso da CAIXA registrados no SAP, de forma a assegurar a completude, consistência e aderência das informações à situação atual dos imóveis.

2.9.2 A revisão deverá contemplar, no mínimo, os dados cadastrais, físicos, fiscais, documentais e jurídicos dos imóveis, bem como as medições e informações de ocupação dos objetos a eles vinculados, incluindo a validação das respectivas normas de apropriação, quando aplicáveis.

2.9.2.1 As características básicas de instalações e equipamentos estão descritas no Anexo II – RELAÇÃO DE EDIFÍCIOS.

2.9.2.2 O formato das informações poderá ser aperfeiçoado com novas características e inclusão/exclusão de equipamentos sempre a ser proposto e aprovado pela CAIXA

2.9.3 Para os imóveis de terceiros, a CONTRATADA deverá revisar e atualizar também os dados dos respectivos contratos de locação e cessão,

contemplando as informações cadastrais e de vigência, parceiros, objetos vinculados, condições vigentes de pagamento e respectivos fluxos financeiros, recebedores divergentes, quando aplicáveis, e demais informações necessárias à adequada representação da situação contratual vigente no SAP.

2.10 Revisão da base de dados dos ativos de infraestrutura relacionados a ENGENHARIA e ARQUITETURA

2.10.1 A CONTRATADA deverá realizar uma análise das bases de dados e repositórios de informações técnicas utilizados na gestão dos ativos de Engenharia e Arquitetura da CONTRATANTE, avaliando sua estrutura, qualidade, consistência e aderência aos requisitos de implantação do IWMS.

2.10.2 A análise será em ambientes SharePoint, repositórios documentais e demais soluções que armazenem informações técnicas, identificando fontes de dados visando a avaliação da existência, disponibilidade e vinculação dos principais documentos e informações associados aos imóveis e ativos de Engenharia e Arquitetura, com o objetivo de identificar a completude do acervo documental mínimo necessário à gestão e à implantação do IWMS, incluindo:

- cadastro técnico de imóveis, ambientes e ativos;
- plantas, desenhos técnicos e arquivos CAD/BIM;
- memoriais descritivos e especificações técnicas;
- manuais de operação e manutenção;
- documentação as built;
- inventários e registros de alterações dos ativos.

2.10.3 A avaliação terá como foco a identificação da existência, localização, organização e associação dos documentos aos respectivos imóveis e ativos, não abrangendo a validação técnica, atualização ou veracidade de seu conteúdo, responsabilidades que permanecem sob gestão da CONTRATANTE.

2.11 Apoio operacional e suporte à gestão de processos da SULOG/GEINF

2.11.1 A CONTRATADA deverá mapear os processos atuais da SULOG/GEINF (*as is*) e sugerir alterações no desenho do mapa de processos na ferramenta ARIS.

2.11.1.1 Sugestões devem incluir riscos do processo e quantidade de horas necessárias para execução de cada macroprocesso cadastrado.

2.11.2 A CONTRATADA deverá propor melhorias e inovações nos processos mapeados e tecnologias utilizadas pela SULOG/GEINF, incluindo a modelagem de fluxos e a documentação de necessidades.

2.11.3 A CONTRATADA deverá fornecer subsídios para o cadastramento de processos na ferramenta ARIS.A CONTRATADA deverá apoiar operacionalmente a gestão de riscos dos processos, mediante levantamento, registro e apresentação de subsídios à governança da CAIXA, inclusive com proposta de priorização de melhorias, cabendo exclusivamente à CAIXA tais definições.

2.11.4 A CONTRATADA deverá apoiar a elaboração e atualização de minutas, levantamentos e subsídios técnicos para normativos relacionados aos processos, cabendo exclusivamente à CAIXA sua análise, aprovação e publicação de normativos para a gestão dos processos.

2.12 Disponibilização de serviços de comunicação Geral (Whatsapp, TEAMS, etc)

2.12.1 Caberá à CONTRATADA disponibilizar ferramenta de comunicação que possibilite a todos os atores de cada processo acompanhar demandas em andamento e registrar/encaminhar questionamentos, garantindo rastreabilidade e registro histórico das interações.

2.13 Suporte técnico em implantação de inovações

2.13.1 A CONTRATADA deverá alocar equipes especializadas para suporte em soluções de processo e tecnológicas, necessárias à implantação de inovações definidas pela CAIXA.

2.13.1.1 Tal suporte deve incluir, pelo menos as seguintes atividades:

- Benchmark no mercado;
- Revisão e melhoria de processos;
- Configurações da(s) ferramenta(s) de software para suporte às inovações propostas;
- Revisão de modelos de contratação de prestadores de serviços diversos;
- Proposição pela CONTRATADA de melhorias de processos;
- Treinamento e transferência do conhecimento.

3. PLATAFORMA TECNOLÓGICA INTEGRADA DO TIPO *INTEGRATED WORKPLACE MANAGEMENT SYSTEM* (IWMS)

3.1 A execução dos serviços de *Business Process Outsourcing* (BPO) em Real Estate deverá ser apoiada por plataforma tecnológica corporativa de gestão integrada do tipo *Integrated Workplace Management System* (IWMS), entendida como solução destinada à administração unificada e sistêmica do ciclo de vida dos ativos imobiliários e de Facilities, abrangendo, de forma integrada, informações, processos e dados relacionados a imóveis, contratos, espaços, ativos, manutenção e projetos.

3.1.1 Tal exigência decorre da necessidade de assegurar coerência operacional, padronização de informações, rastreabilidade dos registros e governança efetiva dos processos associados à gestão do portfólio imobiliário e à execução dos serviços contratados, em consonância com a complexidade, a abrangência territorial e o caráter continuado do objeto.

3.2 A adoção de plataforma de gestão integrada do tipo IWMS encontra respaldo em referenciais técnicos de mercado amplamente reconhecidos, a exemplo dos estudos e publicações da Gartner Inc., que caracteriza tais soluções como sistemas corporativos capazes de suportar, sobre base de dados comum e workflows transversais, a gestão integrada de Real Estate e *Facilities* ao longo de todo o ciclo de vida dos ativos.

3.2.1 Nesse sentido, a plataforma a ser utilizada deverá apresentar integração nativa entre seus módulos funcionais, com compartilhamento de informações em tempo real e utilização de modelo informacional único, não se admitindo soluções constituídas exclusivamente por sistemas independentes ou aplicações isoladas conectadas apenas por integrações pontuais, que comprometam a consistência dos dados e a governança do processo.

3.3 A plataforma IWMS deverá contemplar, de forma nativa e integrada, funcionalidades mínimas relativas à gestão de Real Estate e contratos imobiliários, permitindo o cadastro, o acompanhamento e o controle das locações e cessões, com gestão de prazos, valores, reajustes, obrigações contratuais e respectivos vínculos com imóveis, espaços e custos, assegurando histórico completo e rastreável das informações.

3.3.1 Deverá, igualmente, permitir a gestão estruturada de espaços e do ambiente de trabalho pela CAIXA, mediante cadastro hierarquizado de imóveis, pavimentos, áreas e ambientes, controle de ocupação, disponibilidade e alocação, bem como integração desses dados com informações de pessoas, ativos e imóveis, possibilitando o planejamento e a reconfiguração dos espaços conforme necessidades operacionais e estratégicas.

3.3.2 A ferramenta IWMS deverá permitir o uso de arquivos de layout em BIM armazenados no CDE, disponibilizado pela CONTRATADA, para permitir a gestão e reconfiguração de espaços em formato gráfico.

3.4 No que se refere à gestão de *Facilities*, manutenção e ativos, a solução deverá permitir o cadastro e o gerenciamento dos ativos físicos vinculados aos imóveis e espaços, o controle das atividades de manutenção corretiva, preventiva e, quando aplicável, preditiva, o registro, acompanhamento e encerramento de demandas operacionais, bem como o histórico do ciclo de vida dos ativos e das intervenções realizadas.

3.4.1 Deverá, ainda, suportar a gestão de projetos e do portfólio imobiliário, incluindo o planejamento, acompanhamento e controle de obras, reformas e demais projetos de capital, com gestão integrada de prazos, custos e escopo, consolidação das informações do portfólio e suporte à análise de decisões estratégicas relacionadas à expansão, consolidação ou desmobilização de ativos.

3.4.2 Deverá manter um registro de todas as intervenções executadas nos ativos da CAIXA de forma a permitir uma avaliação do custo total de propriedade em qualquer momento de sua vida útil, servindo de subsídio para eventuais novas intervenção ou retrofit completo, com o provimento de relatórios de análise econômico-financeiras em diferentes cenários.

3.5 A plataforma deverá operar sobre base de dados única e integrada, sendo vedada a duplicidade estrutural de informações entre módulos.

3.5.1 As alterações realizadas em quaisquer dos domínios funcionais deverão refletir automaticamente nos demais módulos correlatos, de modo a eliminar reprocessamentos manuais, inconsistências cadastrais ou divergências de informação, assegurando integridade, confiabilidade e atualidade dos dados.

3.5.2 Deverá, ainda, disponibilizar *workflows* integrados e parametrizáveis, capazes de atravessar múltiplos domínios funcionais, assegurando automação, padronização e controle dos processos, com registro auditável de eventos, decisões e alterações, contendo identificação do usuário, data, hora e histórico das operações realizadas.

3.6 A utilização de plataforma IWMS mostra-se igualmente indispensável para a adequada governança do contrato, uma vez que deverá permitir a configuração, o acompanhamento e a mensuração objetiva de indicadores de desempenho e Acordos de Nível de Serviço previstos contratualmente, com base em dados extraídos diretamente do sistema.

3.6.1 A solução deverá disponibilizar painéis gerenciais, relatórios operacionais e mecanismos de extração de dados que apoiem a fiscalização, a gestão contratual e a tomada de decisão pela Administração, viabilizando modelo de gestão orientado a resultados, com rastreabilidade e transparência das informações.

3.7 A plataforma deverá ser adequada à operação em ambiente corporativo de grande porte, com suporte a múltiplas unidades organizacionais, ampla dispersão geográfica e gestão de portfólio imobiliário complexo, permitindo integração com outros sistemas corporativos da Administração, observados os requisitos de segurança da informação, governança de dados e interoperabilidade definidos contratualmente.

3.7.1 O atendimento a tais requisitos deverá ser comprovado pela CONTRATADA por meio de documentação técnica, apresentação de evidências funcionais e, quando solicitado, demonstração prática da solução, sendo que o não atendimento aos requisitos mínimos caracterizará inadequação técnica da plataforma.

3.8 Ressalte-se, por fim, que os requisitos ora estabelecidos não fazem referência a marcas, fabricantes ou fornecedores específicos, tampouco exigem posicionamento em rankings, quadrantes ou classificações de mercado, destinando-se exclusivamente a assegurar aderência ao conceito de gestão integrada de ativos imobiliários e *Facilities*, conforme práticas consolidadas identificadas por organismos independentes de referência, como a Gartner, e compatíveis com a complexidade, os riscos e o interesse público envolvidos na contratação proposta.

3.9 As atividades descritas neste item possuem natureza exclusivamente sistêmica, informacional e de suporte tecnológico, limitando-se à disponibilização, configuração, parametrização e registro de informações na plataforma IWMS.

3.10 Não compete à CONTRATADA, sob nenhuma hipótese, executar, coordenar, fiscalizar tecnicamente, validar medições, autorizar pagamentos, aceitar serviços ou assumir qualquer responsabilidade técnica, operacional, ambiental, financeira ou jurídica relativa à execução de obras, reformas ou intervenções prediais, as quais são de responsabilidade exclusiva da CAIXA e/ou de suas contratadas específicas.

3.11 A atuação da CONTRATADA restringe-se ao suporte tecnológico necessário à gestão dos contratos de operação e manutenção realizada pela CAIXA, incluindo configuração de fluxos, registros, indicadores e relatórios na plataforma IWMS.

3.12 A CONTRATADA não gerencia contratos, não fiscaliza a execução dos serviços, não valida serviços realizados, não aplica sanções contratuais nem responde por falhas, atrasos, não conformidades ou descumprimento de SLAs por empresas de manutenção, sendo tais atribuições de responsabilidade exclusiva da CAIXA.

3.13 Nos serviços de limpeza e conservação, a CONTRATADA atuará exclusivamente como provedora da plataforma IWMS, sem qualquer

ingerência operacional, fiscalizatória ou administrativa sobre a execução contratual.

3.14 A alimentação, validação e decisão sobre informações, medições, aplicação de glosas e aceites competem exclusivamente à CAIXA.

3.15 Categorização dos tipos de área dos ambientes da CAIXA sincronizada com os parâmetros do SAP

3.15.1 A CONTRATADA deverá subdividir os ativos da CAIXA nos diversos tipos de área e armazenar os dados em repositório centralizado, para uso nos processos de contratação de manutenção, limpeza, seguros e outros que demandem áreas categorizadas por tipo.

3.15.1.1 A CONTRATADA deverá assegurar suporte, no mínimo, às seguintes categorias de áreas atualmente previstas no SAP:

- Área Comum
- Área de Calçada
- Área de Estacionamento
- Área de Fachada
- Área de Garagem
- Área de Jardinagem
- Área de Terreno
- Área de Terreno Averbada
- Área Edificada Averbada
- Área Edificada Real
- Área Edifício CONTRATADA
- Área Envidraçada
- Área Externa
- Área Privativa
- Área Total Coberta
- Área Total Edificada
- Área Total Terreno
- Vagas de Estacionamento
- Vagas de Estacionamento Comuns
- Vagas de Estacionamento Deficientes
- Vagas de Estacionamento Motos
- Vagas de Estacionamento Oficial
- Vagas de Garagem
- Vagas de Garagem Bicicletário
- Vagas de Garagem Comum
- Vagas de Garagem Deficientes
- Vagas de Garagem Idosos

3.15.2 A CONTRATADA deverá considerar essa categorização para a revisão dos dados dos edifícios.

3.16 Caberá à CONTRATADA definir ferramenta(s) de software necessária(s) para proporcionar o gerenciamento dos ativos pela CAIXA, do nascimento ao desfazimento, de acordo com as definições desse documento.

3.16.1 Caberá à CONTRATADA contratar, prover, operar e manter a(s) ferramenta(s) necessária(s) em ambiente de nuvem, incluído(s) no valor da prestação do serviço, para disponibilização de todo o desenvolvimento dos processos descritos nesse TR.

3.16.1.1 Tal(is) ferramenta(s) deve(m) ser disponibilizada(s) no formato *Software as a Service* (SaaS).

3.16.1.2 A CONTRATADA deverá implementar, manter e comprovar, durante toda a vigência contratual, Sistema de Gestão de Segurança da Informação aderente aos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022, ou norma superveniente que a substitua, com escopo compatível com os processos, recursos tecnológicos e serviços empregados na disponibilização, operação, manutenção, integração e suporte da solução *SaaS* destinada à execução do objeto.

3.16.1.2.1 A conformidade deverá ser comprovada mediante certificado válido, emitido por organismo de certificação acreditado pelo INMETRO ou por entidade signatária de acordo de reconhecimento mútuo do *International Accreditation Forum*, cujo escopo abranja as atividades diretamente relacionadas ao objeto contratual.

3.16.1.2.2 Quando a infraestrutura de nuvem for provida por terceiro, a CONTRATADA deverá comprovar que o provedor responsável pelo ambiente possui certificação válida e compatível com os serviços utilizados, sem prejuízo da comprovação dos controles e das responsabilidades de segurança atribuídos à própria CONTRATADA.

3.16.1.2.3 A utilização de provedor terceirizado não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade das informações tratadas na execução contratual, bem como pelo gerenciamento dos riscos e incidentes de segurança.

3.16.1.2.4 A certificação deverá permanecer válida durante toda a execução do contrato, cabendo à CONTRATADA apresentar, sempre que solicitado,

certificados atualizados, relatórios de auditoria aplicáveis, declaração de escopo e demais evidências necessárias à fiscalização.

3.16.1.2.5 Eventual alteração da norma de referência ou do escopo certificado não poderá reduzir o nível de segurança originalmente exigido e deverá ser previamente comunicada à CAIXA.

3.16.2 A(s) ferramenta(s) deve(m) permitir o uso de arquivos em formato IFC (padrão BIM) dos edifícios, possibilitando o mapeamento dos equipamentos instalados em cada imóvel.

3.16.3 A(s) ferramenta(s) deve(m) constituir a base principal dos dados de infraestrutura, realizando a atualização dos sistemas internos da CAIXA, quando necessário e sob diretrizes da CAIXA.

3.16.4 A(s) ferramenta(s) de software deve(m) estar preparada(s) para atender às demandas de sistematização e automação solicitadas nos demais itens desse TR, de forma integrada e garantindo os registros de todas as intervenções em um ativo do nascimento ao desfazimento.

3.16.5 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, internalizar a(s) ferramenta(s) especificada(s), com a consequente redução proporcional do valor contratual referente à disponibilização/uso da(s) ferramenta(s).

3.16.5.1 A internalização mencionada acima consiste na disponibilização pela CONTRATADA, apenas das informações registradas nos bancos de dados da Plataforma IWMS.

3.16.5.2 Na hipótese de decisão pela aquisição direta de licenças, a CAIXA deverá instruir processo específico de contratação, de acordo com a legislação aplicável.

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

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

3.16.5.5 O Plano de Transição deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo de 6 (seis) meses antes do término da vigência do CONTRATO, ou a qualquer tempo, por solicitação da CAIXA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

3.16.5.6 O plano deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data início e prazo da transição, bem como todos os envolvidos com a transição, e ter a aprovação formal da CAIXA.

3.16.5.7 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.

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

3.16.5.9 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.

3.16.5.10 Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CAIXA ou empresa por ela designada durante a execução do Plano de Transição.

3.16.5.11 A redução do valor será efetuada considerando-se os faturamentos mensais específicos relacionados à disponibilização da ferramenta.

3.16.6 A plataforma da CONTRATADA deverá possibilitar a integração com os sistemas corporativos da CAIXA (ex.: ERP/SAP, ServiceNow, catálogos e módulos de compras), conforme requisitos definidos no Anexo X deste TR, para ingestão automática de dados e exportação em formatos abertos (CSV/XLSX/PDF).

3.16.7 A CONTRATADA deverá preparar *scripts* para a operacionalização de registros de pagamentos de contratos no SAP em caso de impossibilidade de conexão direta da CONTRATADA com o sistema CAIXA – SIPGE/SAP, inclusive para os procedimentos a serem executados internamente pela CAIXA.

3.17 Desenvolvimento e registro de biblioteca de itens de infraestrutura para aplicação na Metodologia *Building Information Modeling* (BIM)

3.17.1 A CONTRATADA deverá criar e manter um padrão de materiais, insumos e equipamentos de infraestrutura em plataforma centralizada, para uso em projetos, reformas e *retrofits* em toda a vida útil do ativo.

3.17.2 Tal biblioteca deve incluir todos os materiais utilizados pela CAIXA na execução de projetos de obras e em processos de manutenção predial, de forma a manter o padrão das instalações da empresa.

3.17.3 A biblioteca poderá ser disponibilizada para prestadores de serviço de engenharia, obras, manutenção predial ou outros que a CAIXA pensar necessário compartilhar.

3.17.3.1 A liberação de acesso deve ser concedida pontualmente pela CAIXA e deve prever um prazo de validade.

3.18 Criação de *Common Data Environment* (CDE) para armazenamento de arquivos CAD/BIM

3.18.1 A CONTRATADA deverá prover ambiente para compartilhamento controlado de materiais com prestadores de serviço contratados, viabilizando a troca de informações entre múltiplos atores.

3.18.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar área restrita de acesso exclusivo da CAIXA para manutenção do repositório de informações de todas as unidades.

3.18.3 A CONTRATADA deverá prever espaço dedicado ao compartilhamento com atores externos para desenvolvimento de projetos e entrega de documentos de atualização (ex.: *as built* de obras).

3.18.4 O ambiente deverá assegurar a atualização contínua das informações de layout das unidades da CAIXA, permitindo que obras, reformas e *retrofits* promovam as devidas atualizações em área segregada após sua execução.

3.19 Solicitações, categorização e acompanhamento de projetos e intervenções prediais, com workflow de aprovações entre diversas áreas envolvidas

3.19.1 A CONTRATADA deverá modelar e configurar o fluxo de requisições e aprovações de projetos, possibilitando que a CAIXA realize, no mínimo:

- Aprovação para início de projeto;
- Orçamentação do projeto;

- Aprovação do orçamento pelo solicitante;
- Início efetivo do projeto;
- Aprovação do projeto básico ou anteprojeto e orçamento final;
- Contratação da execução;
- Acompanhamento e fiscalização da execução;
- Conferência de medições para pagamento;
- Aprovação final.

3.19.1.1 O fluxo acima é exemplificativo, podendo ser necessário a configuração de outras alçadas e de fluxos de aprovações específicos para algumas atividades.

3.19.2 A CONTRATADA deverá propor critérios de categorização e priorização considerando, no mínimo:

- Demandas do planejamento estratégico: Demandas relacionadas a metas do planejamento estratégico estabelecido pela alta direção;
- Infraestrutura crítica: Situações que envolvam risco à segurança física, salubridade ou habitabilidade dos imóveis;
- Demandas legais e regulatórias: Atendimentos a exigências do Ministério Público, TCU, Corpo de Bombeiros (AVCB, PPCI), normas de acessibilidade (PICAF-CAIXA);
- Benfeitorias necessárias e úteis: Intervenções que agreguem valor funcional ou operacional à unidade;
- Porte da unidade: Classificação da unidade (Agência, PA, etc.) e seu impacto regional;
- Histórico de investimentos: Data da última obra capitalizada e saldo contábil disponível;
- Volume de atendimento: Média de clientes atendidos mensalmente, com base em dados da Rede Varejo
- Resultado: Se o resultado da unidade comporta o investimento a ser realizado.

3.20 Uso Da Plataforma Para Gestão De Obras e Instalações pela CAIXA

3.20.1 Caberá à CONTRATADA disponibilizar e configurar a(s) ferramenta(s) de software, desenvolvida(s) conforme o estudo e consolidação de todas as atividades conduzidas, prestando o devido suporte para implementação, melhoria contínua, treinamento, modernizações da ferramenta, adequação em eventuais mudanças de processos, observando integralmente as normas, procedimentos e diretrizes da CAIXA.

3.20.2 O escopo deve compreender todas as etapas de contratação e gestão de obras, desde a inclusão da demanda até o recebimento final ao término da execução e controle do período de garantia.

3.20.3 Para facilitar a visualização, os processos que devem ser geridos pela CAIXA na ferramenta são aqueles mencionados no item 1.6 do TR.

3.20.4 Se necessário, a CONTRATADA deverá desenvolver scripts para troca de informações com outros sistemas departamentais em funcionamento na CAIXA.

3.20.5 Para todos os itens descritos a seguir, deve-se sempre adotar como premissa:

3.20.6 Permitir sempre a visualização do estado de cada demanda, projeto ou obra (ex: em projeto, recebido, em publicação para contratação, contratado, em execução, concluído).

3.20.7 Permitir implementar *workflows* customizados para projetos especiais;

3.20.8 A CONTRATADA deverá garantir que a(s) ferramenta(s) de software assegurem completude, confiabilidade e auditabilidade dos registros, bem como as evidências documentais de toda a cadeia de gerenciamentos descritas neste item, mantendo as informações acessíveis.

3.20.9 Controle de permissões por cada perfil de usuário definido pela CAIXA, tanto internos quanto externos.

3.20.10 A(s) ferramenta(s) de *software* deve permitir que o usuário crie relatórios, filtros personalizáveis e *dashboards*, possibilitando a inclusão, edição e exclusão de campos conforme a necessidade, sem impacto naqueles já existentes no padrão do sistema

3.21 Uso da Plataforma para Gestão pela CAIXA das Demandas Técnicas

3.21.1 A ferramenta citada no presente item deve possibilitar à CAIXA realizar a gestão das atividades e documentos técnicos e administrativos, inclusive àqueles necessários para a instrução do processo licitatório, tais como:

- Cadastro da demanda para atuação da equipe técnica da CAIXA;
- Cadastro, efetuado pela CAIXA, das solicitações de peças técnicas, tais como levantamentos, estudos, análises (dentre outros);
- Cadastro, efetuado pela CAIXA, da solicitação de projeto básico ou anteprojeto para o Escritório de Engenharia e Arquitetura (EEAT) contratado da CAIXA;

- Análise e cadastro (pela CAIXA) do recebimento e do processo de aprovação (ou não) dos projetos e peças técnicas solicitados, bem como a gestão da liberação do pagamento ao Escritório de Engenharia e Arquitetura (operacionalizado pelas centralizadoras CAIXA);
- Métodos de auxílio à equipe técnica da CAIXA na análise do material quanto:
  - Atendimento ao compliance;
  - Apontamentos de inconsistências e alertas em relação à outras etapas do processo, conforme informações já inseridas na ferramenta por outras áreas;
  - Análise da composição de preços.
- Cadastro do ETP (Estudo Técnico Preliminar), elaborado pela CAIXA, bem como das análises de seleção da modalidade de contratação de acordo com a Lei 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA (RLCC);
- Configuração de Termo de Referência (TR), observando regras e opções da Lei 13.303/2016 e do RLCC.

3.21.2 Para o atendimento das demandas de engenharia e arquitetura, a ferramenta deverá conter sistema para abertura e gestão de Ordem de Execução de Serviços (OES) vinculadas ao Escritório de Engenharia e Arquitetura (EEAT), incluindo, mas não se limitando, a:

- Cadastro e gestão dos contratos de EEAT, com informações de valor de hora técnica, saldos, aplicações de sanções, áreas de atuação, equipes habilitadas, dentre outros.
- Cadastro de OES para as unidades CAIXA, com texto explicativo, listagem e precificação de cada peça ou serviço técnico;
- Gestão da OES, permitindo o recebimento, devolução, controle de versões de entregas, pagamentos, dentre outros.

3.21.3 Atentar que a operacionalização das atividades descritas neste item será da equipe CAIXA e do Escritório de Engenharia e Arquitetura (EEAT) contratado da CAIXA.

3.22 Uso da Plataforma para o Gerenciamento pela CAIXA de Propostas Técnicas

3.22.1 O sistema deverá possibilitar o registro atualizado de cada proposta técnica (escopo, custos, prazos, etc) bem como todas as versões de cada proposta submetida, incluindo histórico de revisões, ajustes solicitados, justificativas técnicas e pareceres emitidos durante o processo de avaliação. Tais registros

deverão permanecer disponíveis à CAIXA para acompanhamento, auditoria e tomada de decisão.

3.23 Uso da Plataforma pela CAIXA para Gestão de Projetos

3.23.1 Caberá à CONTRATADA disponibilizar e configurar a(s) ferramenta(s) de software para possibilitar que a CAIXA realize a gestão integrada do ciclo de vida de projetos, contemplando informações tais como:

- Iniciação e Planejamento
- Workflow de aprovações
- Controle de execução
- Integração com processos financeiros e aquisições
- Controle das diferentes etapas do projeto

3.23.2 A(s) ferramenta(s) deve suportar fluxos estruturados de decisão, rastreabilidade e governança, conforme o processo interno da organização, tais como:

- Possuir motor de workflow configurável (sem customização em código)
- Permitir múltiplos níveis de aprovação
- Possibilitar reprovação com retorno à etapa anterior
- Registrar justificativas e comentários obrigatórios
- Manter histórico imutável de decisões
- Indicadores de prazo, custo e desempenho

3.23.3 Gestão do Ciclo de Vida do Projeto, com controles tais como:

- Cadastro completo de projetos com metadados configuráveis, com envio automático das solicitações aos escritórios de engenharia e arquitetura terceirizados (EEAT);
- Classificação do projeto
- Controle de status ao longo de todo o ciclo de vida
- Transições de fase automáticas conforme regras do fluxo
- Encerramento formal com aceite e arquivamento no CDE

3.23.4 Anexar documentação inicial (ex.: termo de abertura, justificativa técnica, estudos preliminares, análise de viabilidade técnica, levantamentos técnicos, atas de reunião, dentre outros).

3.23.5 Planejamento, Execução e Controle

- Criação de atividades, marcos e dependências
- Atribuição de responsáveis

- Permitir acompanhamento de prazos com cronogramas (usando também método PERT/CPM)
- Gestão de riscos e mudanças
- Mudanças (*changes requests*) com workflow específico
- Gestão dos entregáveis
- Evidenciar checkpoints de decisão conforme o fluxo
- Visualização de informações técnicas básicas, tais como determinados arquivos DWG e IFC (podendo usar software terceiro operando como plug-in).

3.23.6 Integração com Financeiro e Aquisições

- Associar orçamento ao projeto
- Registrar custos previstos x realizados
- Vincular processos de contratação e fornecedores
- Permitir rastreabilidade entre projeto e despesas

3.23.7 Requisitos Funcionais – Encerramento do Projeto

- Termo de encerramento
- Aceite das entregas
- Anexar relatórios finais
- Anexar documentação técnica (data-books, informações de equipamentos dentre outros para controle de garantia e envio para manutenção).
- Lições aprendidas
- Manter os projetos encerrados acessíveis para consulta histórica.

3.23.8 A(s) ferramenta(s) deverá permitir a solicitação e gestão das peças técnicas que compõem o projeto pela equipe CAIXA, com envio automático do pedido aos Escritório de Engenharia e Arquitetura Terceirizados (EEAT) sob a forma de OES.

3.23.8.1 Deverá ser provido gestão do controle do recebimento, análise, aprovação ou devolução das peças técnicas, com o cálculo automático de eventuais multas contratuais ao EEAT, dentre outros.

3.23.9 Atentar que a operacionalização das atividades acima será da equipe CAIXA.

3.24 Adoção da metodologia BIM nas atividades de projetos e intervenções

3.24.1 Compete ao sistema permitir a visualização e controle do estado de projeto e desenvolvimento, estruturando de forma a viabilizar a adoção da

metodologia *Building Information Modeling* (BIM), observando integralmente os padrões institucionais, as diretrizes técnicas, os níveis de desenvolvimento e de detalhamento dos modelos (LOD), bem como os objetos e parâmetros definidos na Biblioteca BIM e BEP, desenvolvida e disponibilizada pela CAIXA, garantindo plena compatibilidade e conformidade com os requisitos nela estabelecidos.

3.24.2 Permitir que o modelo IFC seja armazenado de forma a que a equipe técnica da CAIXA, conforme o item 1 (desenvolvimento de padrões), possa analisar de modo a assegurar a rastreabilidade integral das informações do empreendimento, contemplando quantitativos, especificações técnicas, interferências, cronograma físico e demais atributos necessários ao processo decisório da CAIXA.

3.24.3 Manter registro atualizado de todas as versões dos modelos BIM gerados ao longo do ciclo de desenvolvimento do projeto, assegurando que alterações, revisões e eventuais desvios de padrão sejam documentados e disponibilizados para análise da equipe técnica da CAIXA.

3.24.4 Visualização de modelos 3D diretamente na plataforma (sem software pesado), utilizando formatos abertos (IFC). Pode ser associado a um software já homologado pela CAIXA para visualização, utilizado como plug-in;

3.24.5 Controle de descrição de escopo, prazos e custos na condução de obras, permitindo vinculação do modelo a estes parâmetros. Sistema preparado para tratamento BIM 4D (planejamento), 5D (custos) e 6D (manutenção);

3.24.6 Atualização do status executivo (as-built progressivo). Na conclusão de uma obra, armazenar o IFC no CDE.

3.24.7 Atentar que a operacionalização das atividades acima será da equipe CAIXA.

3.25 Uso da Plataforma pela CAIXA para Gestão de Contratos e Execução de Obras

3.25.1 Caberá à ferramenta possibilitar a Gestão, pela CAIXA, dos contratos de execução de obras, agendas de construção até o aceite final, considerando as seguintes atividades

- Permitir o controle de saldos dos contratos e avaliar a necessidade de aditivos;
- Gestão da documentação elaborada pelos Escritórios de Engenharia e Arquitetura, incluindo as fiscalizações de obra e a liberação de pagamentos por etapas concluídas;

- Registros das necessidades de prorrogação e apresentação à CAIXA de subsídios independente do resultado da análise;
- Controle da vigência contratual;
- Gestão das solicitações de aditivos e repactuações contratuais;
- Gestão de documentação gerada por terceiros, relativa à execução das obras;
- Registro de outras demandas relativas à gestão do contrato, considerando sempre a legislação e normas internas e principalmente no que tange aos prazos legais de cada demanda.

3.25.2 Atentar que a operacionalização das atividades acima será da equipe CAIXA e do Escritório de Engenharia e Arquitetura (EEAT) contratado da CAIXA.

3.25.3 A ferramenta deve permitir sua configuração para sinalização de pendências, inconsistências, riscos ou limitações que possam comprometer a gestão ou a execução do contrato deverão ser comunicados tempestivamente, com base nos critérios a serem informados pela CAIXA.

3.25.4 Caberá a CONTRATADA possibilitar na ferramenta o gerenciamento de intervenções sob responsabilidade do fornecedor CAIXA, do projeto ao aceite final, mantendo todos os registros dos eventos relacionados às intervenções disponíveis para atualização e acompanhamento pela CAIXA sinalizando quaisquer eventualidades gerados nos seus contratos (registro pela CAIXA de impactos em escopo, custo e/ou prazo).

3.25.5 Relatórios e dashboards para obras, incluindo comparativos de previsto x executado, controle de cronogramas no tipo PERT/CPM. Controle de medições e pagamentos, reajustes, reequilíbrios e aditivos;

3.26 Uso da Plataforma pela CAIXA para Gestão de Pedidos de Alterações Contratuais (Aditivos) de Obras

3.26.1 A CONTRATADA deverá prover na ferramenta módulos de gestão o ciclo completo de processos de alteração de contratos, possibilitando a sua implementação com a devida fundamentação técnica, administrativa e legal possibilitando a análise e aprovação no processo de tomada de decisão e acompanhamento pela CAIXA.

3.26.2 O módulo de análise deverá permitir:

1. Inserção de memória de cálculo detalhada, incluindo planilhas, critérios de composição e metodologia utilizada, já efetuando os cálculos de atendimento aos limites legais (no caso de aditamentos de valores) bem como dos valores já autorizados nas alçadas internas da CAIXA.
2. Inserção de justificativa técnica que demonstre a necessidade do aditivo e sua compatibilidade com o objeto originalmente contratado;
3. Análise de aderência normativa, evidenciando o atendimento às diretrizes internas da CAIXA e à legislação vigente aplicável às contratações públicas;
4. Gestão de documentos comprobatórios e demais informações que subsidiem a instrução completa do processo de aditamento, manter controle rigoroso e registro atualizado de todas as solicitações de alteração, incluindo origem, justificativa técnica, versões revisadas, análises realizadas, aprovações, reprovações e ações decorrentes.

3.26.3 Todas as alterações aprovadas pela CAIXA deverão ser atualizadas automaticamente na gestão dos contratos e obras.

3.27 Uso da Plataforma pela CAIXA para Gestão de Atendimento a Requisitos Ambientais da Construção

3.27.1 CONTRATADA deverá disponibilizar a(s) ferramenta(s) de software que permita a CAIXA o registro atualizado de todas as medidas ambientais implementadas durante a execução das obras e serviços, incluindo controles de resíduos, consumo de recursos, emissões, ruídos, manuseio de materiais e eventuais impactos ambientais identificados.

3.27.2 A CONTRATADA deverá possibilitar na ferramenta o monitoramento e indicação de quaisquer não conformidades ambientais de acordo, com base nas informações cadastradas por equipe CAIXA, com critérios previamente definidos nas intervenções e obras, permitindo a adoção de ações corretivas e preventivas, incluindo caracterização de possível impacto em prazo, segurança ou a qualidade da entrega final.

3.27.3 A(s) ferramentas(s) deverão prover solução sistêmica para cadastro de resíduos por tipologia (classe I/II, recicláveis, rejeitos, eletroeletrônicos, mobiliário, entulho, lâmpadas etc.), registro de volumes/pesos, unidades geradoras, datas, responsáveis e documentos correlatos (MTR, notas fiscais, CTR, CDF).

3.27.4 Deverá também permitir a anexação/armazenamento de Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR), certificado de Destinação Final (CDF), licenças/autorizações ambientais de transportadores e destinadores,

contratos e notas fiscais, assegurando verificabilidade e integridade dos arquivos.

3.27.4.1 Caberá a CONTRATADA permitir o registro com as etapas do fluxo (geração → segregação → armazenamento temporário → coleta → transporte → recebimento → destinação / reciclagem / aterro / coprocessamento), com associação entre lote, unidade, prestador e documentos de cadeia de custódia.

3.27.4.2 Deverão ser disponibilizados indicadores de desempenho (ex.: massa total por tipo de resíduo, taxa de reciclagem/reaproveitamento, percentual de rejeitos, custo por tonelada, emissões evitadas estimadas), além de *dashboards* com filtros por região, período e projeto.

3.27.4.3 Configurar a(s) ferramentas(s) de software para emitir alertas automáticos de pendências (ex.: coleta não realizada no prazo, ausência de CDF, MTR sem baixa, licença vencida), com base nas informações inseridas pela CAIXA.

3.27.5 A inserção e operacionalização destas informações será realizada pela CAIXA ou suas contratadas, com upload de arquivos do tipo XLS, CSV, PDF, dentre outros.

3.28 Uso da Plataforma pela CAIXA para Gestão da Documentação Necessária para a Definição de Escopo de Seguros de Risco de Execução de Obras

3.28.1 A(s) ferramenta(s) de sistema deverá permitir o cadastro de todos os documentos para a adequada gestão e definição do escopo dos seguros relacionados ao risco de execução das obras.

3.28.2 Os documentos incluem, mas não se limitam a:

- ART – Anotação de Responsabilidade Técnica
- RRT – Registro de Responsabilidade Técnica
- Seguro de Risco de Engenharia
- Seguro de Responsabilidade Civil
- PGRCC – Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil
- Outros documentos técnicos, legais ou regulamentares, incluindo cláusulas adicionais, conforme solicitado pela CAIXA.

3.29 Uso da Plataforma para Registros do Ativo com Vistas à sua Legalização

3.29.1 A(s) ferramenta(s) deverá permitir o controle de documentação técnica para as atividades de legalização dos imóveis, conforme descrito no item 2 (Gestão Patrimonial), tais como:

- Atualização ou regularização do Alvará de Funcionamento;
- Habite-se;
- Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB);
- Laudo de acessibilidade;
- Laudo de PGR; e
- Demais autorizações legais necessárias à operação dos empreendimentos.

3.29.1.1 Deverá ser assegurado que a(s) ferramenta(s) de software efetuem o controle (ex: check-list automático) para que toda a documentação técnica exigida pelos órgãos municipais, estaduais e demais entidades reguladoras esteja completa e atualizada, incluindo plantas, memoriais, laudos, relatórios, declarações, certificados, licenças e demais instrumentos requeridos para a instrução dos processos administrativos.

3.29.2 A(s) ferramenta(s) de software deverá manter controle e registro formal de todas as etapas relacionadas aos trâmites processuais, incluindo protocolos, despachos, exigências, prazos, diligências, fiscalizações, vistorias e manifestações de órgãos públicos, garantindo total rastreabilidade e mantendo a CAIXA informada sobre o status de cada processo.

3.29.3 A(s) ferramenta(s) de software deverá assegurar que, uma vez emitidos o Alvará de Funcionamento, o AVCB, o Habite-se ou quaisquer outras autorizações correlatas, tais documentos sejam devidamente registrados, arquivados e disponibilizados à CAIXA, garantindo sua validade, rastreabilidade e atualização periódica conforme as exigências legais vigentes.

3.29.4 A(s) ferramenta(s) de software deverá manter cronograma de revisões dos registros em órgãos reguladores de acordo com os prazos de validade definidos para cada um deles e com alerta de revisão com antecedência de, no mínimo 6 meses para o seu vencimento.

3.30 Uso da Plataforma pela CAIXA para Gerenciamento de Projetos Executivos e "*as built*" em CAD/BIM (IFC) em CDE

3.30.1 Caberá à CONTRATADA desenvolver e/ou configurar ferramenta(s) de software que permitam à CAIXA realizar a gestão, organização e disponibilização de todos os projetos executivos e respectivos modelos "*as built*", nos formatos CAD e/ou IFC (padrão do BIM), na CDE adotada pela

CAIXA, assegurando que tais documentos sejam inseridos, indexados e armazenados em área de acesso restrito, conforme regras de segurança e governança de informação definidas pela CAIXA.

3.30.2 Deverá ser garantido que os arquivos possam ser identificados de forma padronizada e acompanhados dos respectivos metadados, revisões, históricos de alterações e demais informações necessárias para rastreabilidade técnica.

3.30.3 Deverá ser garantido o registro detalhado de todos os uploads realizados na CDE, incluindo datas, versões inseridas, responsáveis técnicos, validações e confirmações de consistência dos arquivos disponibilizados. Tais registros deverão permanecer disponíveis para consulta e auditoria da CAIXA.

3.30.4 A CONTRATADA deverá assegurar, através da(s) ferramenta(s) de software, que somente usuários previamente autorizados pela CAIXA tenham acesso à área restrita onde os arquivos forem hospedados, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, bem como o atendimento às políticas de segurança da informação e aos requisitos de governança digital definidos pela CAIXA.

3.30.5 Atentar que a operacionalização das atividades acima será da equipe CAIXA.

3.31 Rotina de Registro de Aceite de Empresas Terceirizadas para Passagem à Operação e Manutenção

3.31.1 Caberá à CONTRATADA desenvolver e/ou configurar ferramenta(s) de software que permitam a CAIXA gerir as atividades de aceite das atividades executadas pelas empresas terceirizadas responsáveis pelo projeto (EEAT) e pelas CONTRATADAs executoras das obras.

3.31.2 Esta atividade visa possibilitar a passagem das informações do projeto para o controle de garantia e à empresa mantenedora CONTRATADA pela CAIXA, de todos os itens de engenharia do imóvel (conforme item 4 OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO - O&M), com o devido ateste de conformidade do executado com padrões de qualidade estipulados, mantendo registro na(s) ferramenta(s) de software dessas aprovações.

3.31.3 A rotina de registro de aceite deverá contemplar critérios objetivos para verificação da conformidade dos serviços prestados, incluindo padrões de qualidade, aderência ao escopo aprovado, atendimento às normas técnicas aplicáveis, cumprimento de prazos e observância das diretrizes de segurança, meio ambiente e governança estabelecidas para o empreendimento.

3.31.4 Esses registros deverão estar disponíveis à CAIXA para acompanhamento, auditoria, validação e tomada de decisão.

3.31.5 Quaisquer impropriedades, pendências técnicas, divergências de escopo, falhas de execução ou demais irregularidades identificadas durante o processo de aceite deverão emitir alertas que obedecerão aos critérios definidos pela CAIXA.

3.31.6 A(s) ferramenta(s) deverão auxiliar em assegurar que nenhum serviço prestado por empresas terceirizadas seja considerado concluído ou liberado para as etapas subsequentes sem o devido registro formal de aceite, garantindo rastreabilidade, transparência, conformidade e controle de qualidade integral ao longo de todo o ciclo de execução.

3.31.7 Atentar que a operacionalização das atividades acima será da equipe CAIXA.

3.32 Dos Ativos Empregados nos Imóveis

3.32.1 A CONTRATADA deverá prever na(s) ferramenta(s) que cada ativo seja cadastrado com todos os atributos necessários para controle de vida útil, garantia, manutenção preventiva e corretiva, substituições futuras, histórico de intervenções, localização física, especificações técnicas, número de série, fabricante, data de instalação, prazo de garantia do fornecedor e demais informações exigidas pelas normas internas e diretrizes da CAIXA.

3.32.2 Todos os registros deverão estar em conformidade com os padrões de classificação, codificação entre outros, permitindo garantir a consistência entre os dados inseridos nos sistemas e as informações constantes de manuais, catálogos técnicos, "*as built*", contratos e registros de aceite.

3.32.2.1 Deve ser previsto a utilização da metodologia BIM para esta atividade.

3.32.3 Deverá ser previsto que todo ativo instalado somente seja considerado plenamente implantado após seu devido registro, obedecendo a critérios previamente estabelecidos, garantindo que o controle de vida útil, a gestão de garantias e o acompanhamento patrimonial ocorram de maneira completa, precisa e em conformidade com os procedimentos corporativos da instituição.

3.33 Registro de Aceite Final da CAIXA

3.33.1 Caberá à CONTRATADA desenvolver e/ou configurar ferramenta(s) de software para registro do processo de aceite final da CAIXA relativo aos serviços, obras, intervenções e entregas realizadas, assegurando que todas as

etapas previstas no escopo tenham sido concluídas de forma integral, conforme os requisitos técnicos, normativos, ambientais, operacionais e de segurança estabelecidos para o empreendimento.

3.33.2 Deverá possibilitar que todos os documentos necessários ao aceite final — incluindo relatórios conclusivos, evidências fotográficas, certificados, laudos, testes de comissionamento, modelos "*as built*", atualizações em CAD/BIM (IFC), registros de conformidade, checklists e demonstrações de atendimento aos critérios contratuais — estejam devidamente consolidados e organizados, e permanecer disponíveis para consulta, auditoria e rastreabilidade

3.33.3 Deverá ser considerado na ferramenta que somente após o aceite final da CAIXA que poderá ser liberado o pagamento final.

3.33.4 Atentar que a operacionalização das atividades acima será da equipe CAIXA.

3.34 Uso da Plataforma para Controle dos Contratos de Prestação de Serviços em O&M, Permitindo Configuração de Indicadores de SLA

3.34.1 A Gestão Operacional do processo de Operação e Manutenção será realizada por equipe da CAIXA com suporte da CONTRATADA na configuração da(s) ferramentas de software nos processos apontados a seguir.

3.34.2 Caberá à CONTRATADA disponibilizar, configurar/customizar a(s) ferramenta(s) de software, prestando o devido suporte para melhoria contínua, treinamento dos empregados da CAIXA para operação, modernizações da(s) ferramenta(s), adequação desta em eventuais mudanças de processos, observando integralmente as normas, procedimentos e diretrizes da CAIXA.

3.34.3 A ferramenta deverá permitir a gestão integral, pela CAIXA, dos contratos de prestação de serviços em unidades da CAIXA (limpeza, manutenção predial, apoio, bombeiros, *facilities*, Unidades Móveis etc.), assegurando a centralização das informações, a rastreabilidade das obrigações pactuadas e a possibilidade de configuração, monitoramento e revisão de indicadores de nível de serviço (SLA), em alinhamento às diretrizes e padrões definidos pela CAIXA.

3.34.4 A CONTRATADA deverá garantir que a ferramenta de software a ser utilizada pela CAIXA para a gestão contratual permita, no mínimo:

- Realizar o cadastro estruturado de contratos e aditivos, com vigência, valores, escopos, marcos e cláusulas de desempenho;

- Parametrizar SLAs e KPIs por contrato, incluindo metas, faixas de desempenho, fórmulas de cálculo, periodicidade de apuração e regras de tolerância;
- Possibilitar os registros detalhados das apurações de SLA, contemplando dados brutos, cálculos, evidências, justificativas de exceções e pareceres técnicos, mantendo tais informações disponíveis à CAIXA para acompanhamento, auditoria e tomada de decisão.
- Registrar automaticamente evidências e medições (tickets, tempos de atendimento e solução, disponibilidade, qualidade, inspeções, não conformidades);
- Deverá emitir alertas e notificações para prazos críticos, risco de descumprimento e degradação de desempenho;
- Emitir relatórios e apresentar dashboards gerenciais, com visão histórica, tendência, ranking de fornecedores e análise comparativa entre metas e resultados;
- Possibilitar a abertura de Ordens de Execução de Serviços (OES) manuais ou automáticas para as empresas contratadas pela CAIXA por demanda ou devido a ocorrência de situações críticas em unidades da empresa;
- Integração com as plataformas de abertura de OES disponibilizada pela CAIXA, devendo identificar a demanda da unidade CAIXA, vincular ao contrato que abrange tal atendimento, e designar a OES à prestadora responsável pela execução do serviço;
- Realizar abertura de OES para prestação de serviços sob demanda, com pagamento a parte baseado em lista de preços definidos nos contratos de manutenção;
- Controlar o saldo contratual para chamados de serviços sob demanda, de acordo com o estabelecido em instrumento contratual;
- Controlar a quantidade de OES de manutenção corretiva geradas para as empresas contratadas pela CAIXA;
- Monitorar o tempo de atendimento de OES;
- Permitir o estabelecimento de cronograma para execução de rotinas de manutenção preventiva, com geração de OES automáticas para as empresas de O&M contratadas pela CAIXA, com uso de ferramenta de GPS para o fechamento das OES no local onde o serviço deve ser prestado;
- Manter controle detalhado da execução das atividades preventivas realizados pela empresa de O&M, incluindo os seguintes registros:
  - ✓ Data de execução com registro de GPS dos prestadores no local de prestação do serviço;
  - ✓ Equipe técnica envolvida;
  - ✓ Procedimentos executados;
  - ✓ Peças substituídas;

- ✓ Instrumentos utilizados;
- ✓ Laudos;
- ✓ Medições;
- ✓ Resultados de testes;
- ✓ Evidências fotográficas; e
- ✓ Demais documentos comprobatórios.

- Assegurar a interoperabilidade da(s) ferramenta(s) de software com sistemas corporativos da CAIXA, ERP e/ou plataformas específicas indicadas, que necessitem gerar ou receber informações de OES.
- Assegurar a existência de trilha de auditoria completa, com log de usuários, registro de alterações, evidências documentais (ordens de serviço, notas de manutenção, etiquetas de cilindros, relatórios técnicos) e mecanismos de validação das informações inseridas.
- Deverá, ainda, garantir que os dados coletados alimentem rotinas de manutenção predial e bases corporativas de inventário, com possibilidade de exportação em formatos abertos (CSV, XLSX, PDF) e integração com sistemas existentes.
- Assegurar o registro completo das informações de orçamento, custos, cronograma físico-financeiro e pagamentos, de forma estruturada, rastreável e disponível para acompanhamento pela CAIXA.
- Entregar para empresas contratadas a prévia de pagamento, considerando valor fixo mensal contratado, serviços sob demanda, glosas e sanções contratuais;
- Registrar os pagamentos efetuados aos fornecedores, vinculando documentos fiscais, medições aprovadas, retenções, glosas e liberações de valores conforme regras contratuais.
- Todas as informações (orçamento, custos, cronograma e pagamentos) estejam integradas em plataforma única, com trilha de auditoria, anexação de evidências e possibilidade de exportação em formatos abertos (CSV, XLSX, PDF).
- Permitir a integração com dispositivos IoT ou com empresa terceirizada CONTRATADA pela CAIXA para o monitoramento remoto.

3.34.5 A(s) ferramenta(s) de software deve permitir o cancelamento de sanções estabelecidas com autorização e registro de empregado CAIXA devidamente autorizado ou com fluxo de autorizações, vinculada à quantidade de ocorrências de descumprimento de obrigações contratuais anteriores.

3.34.5.1 Quaisquer não conformidades na execução dos serviços, incluindo violações de SLA, deverão ser sinalizadas automaticamente, mediante parâmetros definidos CAIXA, possibilitando a realização de análise de causa, plano de

ação corretiva e preventiva, e, quando aplicável, dos cálculos de glosa, crédito de serviço ou outras medidas previstas contratualmente.

3.34.5.2 Alterações em metas, fórmulas, métodos de apuração ou pesos dos indicadores somente poderão ser implementadas por empregados com perfil devidamente autorizado.

3.34.5.3 A CONTRATADA deverá reconfigurar a(s) ferramenta(s) de software, para que o controle de contratos e SLAs permaneça continuamente alinhado aos aditivos, revisões de escopo, mudanças operacionais e requisitos regulatórios, garantindo coerência entre o que está pactuado e o que é efetivamente medido e reportado, bem como a disponibilidade e integridade das informações para fins de governança, compliance e gestão de desempenho dos fornecedores.

3.34.6 Atentar que a operacionalização das atividades acima será da equipe CAIXA.

3.35 Uso da Plataforma pela CAIXA para Gerenciamento da Execução das Rotinas de Manutenções Preventivas

3.35.1 A(s) ferramenta(s) de software disponibilizada deverá possibilitar o gerenciamento completo da execução das rotinas de manutenções preventivas previstas nos contratos de manutenção, assegurando que todas as atividades programadas sejam executadas dentro dos prazos, padrões técnicos e especificações estabelecidas pelos fornecedores e pelas diretrizes da CAIXA.

3.35.2 A(s)ferramenta(s) de software disponibilizada deverá possibilitar a realização do planejamento anual, semestral, trimestral e mensal das manutenções preventivas, verificando a aderência das programações aos contratos firmados, às recomendações dos fabricantes, às normas técnicas aplicáveis e às necessidades operacionais dos ativos e instalações.

3.35.2.1 A CONTRATADA deverá configurar/customizar a(s) ferramenta(s) de software para permitir o controle de eventuais reprogramações das atividades previstas em PMOC, sendo devidamente justificadas, registradas e aprovadas quando necessário.

3.35.2.2 Esses registros deverão permanecer disponíveis à CAIXA para acompanhamento, auditoria e rastreabilidade.

3.35.3 A CONTRATADA deverá assegurar que somente atividades preventivas devidamente documentadas, concluídas e validadas serão registradas como

executadas nos sistemas corporativos ou plataformas indicadas pela CAIXA, garantindo integridade das informações, aderência às rotinas de manutenção patrimonial e confiabilidade dos indicadores de desempenho.

3.35.4 Atentar que a operacionalização das atividades acima será da equipe CAIXA.

3.36 Geração e Controle de Ordens de Execução de Serviço (OES) pela CAIXA para Empresas Contratadas

3.36.1 Caberá à CONTRATADA configurar a(s) ferramenta(s) de software, para permitir a geração, coordenação e controle integral das Ordens de Execução de Serviço (OES) destinadas às empresas contratadas para execução de atividades de manutenção, obras, serviços corretivos e preventivos, assegurando que todo o ciclo de vida das OES seja conduzido de forma estruturada, rastreável e alinhada aos requisitos técnicos e contratuais definidos pela CAIXA.

3.36.1.1 A OES será sempre vinculada a uma unidade CAIXA demandante e esta unidade CAIXA terá cadastrados em si contratos de prestação de serviços diversos (manutenção, limpeza, apoio e outros).

3.36.1.2 A(s) ferramenta(s) de software disponibilizada pela da CONTRATADA deverá identificar a demanda da unidade CAIXA, vincular ao contrato que abrange tal atendimento, e designar a OES à prestadora responsável pela execução do serviço.

3.36.2 A CONTRATADA deverá garantir que cada OES emitida contenha informações completas e padronizadas, incluindo identificação do contrato vinculado, escopo da atividade, prazos de execução, prioridades, níveis de criticidade, local da intervenção, histórico de ocorrências e demais dados necessários ao acompanhamento.

3.36.2.1 Deverá ainda assegurar a interoperabilidade da(s) ferramenta(s) de software com sistemas corporativos da CAIXA, ERP e/ou plataformas específicas indicadas, que necessitem gerar ou receber informações de OES.

3.36.3 A(s) ferramenta(s) de software deverá possibilitar o monitoramento contínuo dos seguintes parâmetros:

- Tempo de atendimento;
- Tempo de solução;
- Número de OES abertas;
- Frequência de OES abertas repetidamente pela mesma unidade;
- Backlog existente;

- OES reabertas por não conformidade bem como sua frequência;
- Demais métricas operacionais relacionadas.

3.36.3.1 Deve ser garantida pela CONTRATADA a visibilidade integral para a CAIXA quanto ao desempenho das empresas contratadas.

3.36.4 Além disso, caberá à CONTRATADA possibilitar a configuração de indicadores de nível de serviço (SLA) vinculados a cada contrato, garantindo que os parâmetros de desempenho — tais como prazos de atendimento, de início de execução e de conclusão das atividades — estejam devidamente parametrizados, monitorados e apurados em conformidade com as regras previstas nos contratos e aditivos vigentes.

3.36.5 A CONTRATADA deverá manter trilha de auditoria e registros atualizados de todas as OES geradas, incluindo datas, responsáveis, status, evidências de execução, tempos de ciclo, ocorrências de descumprimento de SLA e justificativas apresentadas pelos fornecedores.

3.36.5.1 Esses registros deverão permanecer disponíveis à CAIXA para consulta, auditoria, fiscalização e tomada de decisão por período de 5 anos.

3.36.6 A CONTRATADA deverá assegurar que apenas OES devidamente concluídas, validadas e aceitas sejam encerradas no sistema, garantindo integridade das informações, confiabilidade dos indicadores de desempenho, rastreabilidade das ações e aderência às políticas de governança, manutenção e qualidade definidas pela CAIXA.

3.36.7 A CONTRATADA deverá desenvolver um sistema de pontuação para as empresas contratadas, para posterior análise e aprovação dos profissionais da CAIXA, onde serão avaliadas cumprimento de SLA, ocorrências de indisponibilidade em unidades da CAIXA, atrasos em prestação de serviços e outros indicadores para cálculo de nota da empresa em base trimestral.

3.36.8 Atentar que a operacionalização das atividades acima será da equipe CAIXA.

3.37 Geração de Indicadores de SLA de Contratos Diversos e Aplicação Automática de Glosa por Descumprimento Contratual

3.37.1 Caberá à CONTRATADA implementar mecanismos, rotinas e ferramentas sistêmicas destinados à geração de indicadores de SLA (*Service Level Agreement*), conforme métricas da CONTRATANTE, dos contratos sob gestão da CAIXA, bem como à aplicação automática de glosas decorrentes do descumprimento de obrigações contratuais, assegurando transparência, rastreabilidade, auditabilidade e conformidade com as diretrizes da CAIXA.

3.37.2 A ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA deverá possibilitar à CAIXA:

- Identificar todos os contratos vigentes com SLAs estabelecidos, incluindo metas, prazos, indicadores de desempenho, critérios de apuração e condições de penalização.
- Integrar e consolidar informações operacionais, técnicas e administrativas provenientes de ordens de serviço, chamados, medições, relatórios de campo e sistemas corporativos, assegurando qualidade, integridade e consistência dos dados.
- Parametrizar plataforma capaz de calcular automaticamente os SLA definidos, considerando: tempos de atendimento, tempos de solução, níveis de disponibilidade, reincidência de falhas, conformidade documental e demais métricas específicas de cada contrato.
- Implementar lógica automatizada para aplicação de glosas financeiras quando houver descumprimento dos SLAs, seguindo os critérios estabelecidos nos instrumentos contratuais (percentuais, valores fixos, reincidência, penalidades graduais, entre outros).
- Assegurar que cada indicador e glosa aplicada esteja vinculado a evidências verificáveis, tais como ordens de serviço, logs sistêmicos, relatórios de SLA, histórico de atendimento e dados capturados em tempo real.
- Disponibilizar dashboards interativos e relatórios periódicos contendo: desempenho consolidado por contrato, comparação entre períodos, indicadores críticos, valores glosados, reincidências e tendências.
- Permitir exportação estruturada dos dados (CSV, XLSX, PDF) e integração com sistemas da CAIXA, incluindo módulos de gestão de contratos, financeiro, auditoria e suprimentos, garantindo sincronização e disponibilidade das informações.
- Manter trilha completa de auditoria com logs de alterações, responsáveis, datas e justificativas; garantir aderência à legislação aplicável e às políticas internas da CAIXA.
- Informar prontamente à CAIXA eventuais inconsistências de dados, falhas de sistema, limitações metodológicas, descumprimentos críticos ou riscos que possam comprometer a apuração dos indicadores ou a aplicação das glosas.
- Sugerir melhorias nos modelos de contratação da CAIXA para novos formatos de SLA mais eficientes.

3.37.3 A CONTRATADA deverá garantir que a geração dos indicadores e a aplicação das glosas sejam conduzidas de forma objetiva, automatizada, transparente e auditável, fortalecendo o monitoramento do desempenho dos contratos e assegurando o cumprimento das obrigações pactuadas com a CAIXA.

3.38 Controle de Intervenções em Unidades CAIXA com Registro de Orçamento, Custos e Cronograma das Intervenções e Pagamentos

3.38.1 A(s) ferramenta(s) de software deverá possibilitar que a CAIXA realize o controle integral das intervenções executadas nas suas unidades, assegurando o registro completo das informações de orçamento, custos, cronograma físico-financeiro e pagamentos, de forma estruturada, rastreável e disponível para acompanhamento pela CAIXA.

3.38.2 Deverá, ainda, buscar nos diversos instrumentos contratuais (contratos de manutenção, ARP e outros formatos) a melhor opção de contratação levando considerando os quesitos preço e prazo de entrega, submetendo a análise para deliberação e aprovação da CAIXA.

3.38.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizados na ferramenta a ser utilizada o que segue:

- Controles e registros dos pagamentos efetuados aos prestadores, vinculando documentos fiscais, medições aprovadas, retenções, glosas e liberações de valores conforme regras contratuais.
- Todas as informações (orçamento, custos, cronograma e pagamentos) estejam integradas em plataforma única, com trilha de auditoria, anexação de evidências e possibilidade de exportação em formatos abertos (CSV, XLSX, PDF).
- Indicadores relacionados ao andamento das intervenções, tais como: aderência ao cronograma, variação de custo (previsto x realizado), marcos concluídos, pagamentos pendentes e riscos identificados.
- Relatórios periódicos com consolidação das intervenções, evolução física e financeira, evidências anexas, pendências e recomendações, mantendo-os acessíveis para acompanhamento pela CAIXA.

3.38.4 A(s) ferramenta(s) de software deverá garantir que o controle das intervenções seja realizado de forma centralizada, estruturada, transparente e auditável, assegurando consistência entre planejamento, execução e pagamentos, bem como plena disponibilidade das informações para análise e fiscalização pela CAIXA.

3.39 Controle de geração e destinação de resíduos sólidos na operação da CAIXA

3.39.1 Caberá à CONTRATADA implementar e manter plataforma para controle da geração, segregação, armazenamento temporário, coleta, transporte e destinação final dos resíduos sólidos provenientes das atividades operacionais

das unidades da CAIXA, assegurando rastreabilidade completa, conformidade ambiental e disponibilidade das evidências para acompanhamento pela CAIXA.

3.39.2 A plataforma deverá permitir o registro e controle das seguintes informações:

- Inventário de resíduos: permitir a consolidação do inventário dos resíduos gerados na operação, classificando-os por tipologia (classe I e II, recicláveis, orgânicos, rejeitos, resíduos eletroeletrônicos, entulho, lâmpadas, materiais contaminados, entre outros), quantidade estimada, unidades geradoras e periodicidade de coleta;
- Segregação e acondicionamento: Garantir que os resíduos sejam segregados e acondicionados conforme normas ambientais aplicáveis, observando requisitos de segurança, identificação, sinalização e áreas designadas de armazenamento temporário;
- Controle de coleta e transporte: fazer o Registro, acompanhamento e validação das coletas realizadas pelos prestadores autorizados contratados pela CAIXA, assegurando que empresas coletoras e transportadoras estejam devidamente licenciadas e com documentação técnica atualizada;
- Destinação final e documentação obrigatória: permitir o monitoramento da destinação dos resíduos, garantindo o recebimento e arquivamento dos documentos obrigatórios, incluindo: MTR – Manifesto de Transporte de Resíduos, CDF – Certificado de Destinação Final e CTR – Controle de Transporte de Resíduos;
- Notas fiscais e comprovantes de pesagem/recebimento;
- Rastreabilidade sistêmica: manter sistema ou plataforma que permita rastrear todo o fluxo de resíduos — geração, segregação, armazenamento, coleta, transporte e destinação — com registros de volume, unidade, data, prestador envolvido e evidências anexas;
- Indicadores de desempenho: disponibilizar indicadores como:
  - Volume total de resíduos gerados por tipo;
  - Percentual de resíduos recicláveis e rejeitos;
  - Taxa de reciclagem e reaproveitamento;
  - Comparativos por unidade, região e período;
  - Custos associados ao manejo e destinação.

3.39.3 A plataforma deverá ainda emitir relatórios periódicos contendo análise consolidada de geração e destinação, tendências, variações relevantes, pendências de documentação, riscos ambientais e recomendações de melhoria.

3.39.4 Caberá a CONTRATADA possibilitar a manutenção dos registros e o controle de validade de licenças e autorizações ambientais dos prestadores envolvidos, garantindo atendimento às legislações ambientais federais, estaduais e municipais.

3.39.5 Deverá ainda possibilitar o registro e acompanhamento de não conformidades (como coleta fora do prazo, ausência de CDF, inconsistências em MTR ou destinação inadequada), informando medidas corretivas e rastreando tratativas até a solução.

3.39.6 A ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA deverá sinalizar prontamente à CAIXA qualquer falha, atraso, pendência documental, inconsistência sistêmica ou irregularidade que possa comprometer o cumprimento das exigências legais ou operacionais.

3.39.7 As disposições relativas à sustentabilidade e ao gerenciamento de resíduos têm caráter exclusivamente declaratório e informacional, limitando-se ao registro, consolidação e monitoramento sistêmico das informações inseridas pela CAIXA ou por terceiros por ela contratados.

3.39.8 A CONTRATADA não executa, não fiscaliza nem se responsabiliza pela gestão ambiental, coleta, transporte, destinação de resíduos ou atendimento a licenças ambientais.

3.40 Controle de resíduos sólidos em intervenções nas unidades da CAIXA

3.40.1 Caberá à CONTRATADA realizar o controle da geração, segregação, armazenamento temporário, coleta, transporte e destinação final dos resíduos sólidos decorrentes de intervenções, obras, reformas, adequações e manutenções realizadas nas unidades da CAIXA, garantindo rastreabilidade plena, conformidade legal e disponibilidade das evidências para acompanhamento pela CAIXA.

3.40.2 A geração, segregação, armazenamento temporário, coleta, transporte e destinação final dos resíduos sólidos decorrentes de intervenções, obras, reformas, adequações e manutenções realizadas nas unidades da CAIXA será executado pelas empresas de obras e manutenção, de acordo com os instrumentos contratuais estabelecidos.

3.40.3 Caberá à CONTRATADA a criação e operação de plataforma de software para registro e controle da execução de todas essas fases pelas empresas responsáveis.

3.40.4 A CONTRATADA deverá providenciar plataforma com as seguintes características mínimas:

- Inventário específico de resíduos de obra: elaborar e manter atualizado registro e atualização do inventário dos resíduos gerados nas intervenções, classificando-os por tipologia (entulho, gesso, madeira, metálicos, plásticos, eletroeletrônicos, lâmpadas, resíduos classe I perigosos, entre outros), incluindo volumes estimados e unidades geradoras.
- Controle das coletas e prestadores: registrar e acompanhar registro e acompanhamento das coletas realizadas, assegurando que prestadores de coleta, transporte e destinação estejam devidamente licenciados e com documentação técnica ambiental válida.
- Documentação obrigatória de destinação: Monitorar o cumprimento das obrigações ambientais e documentais, incluindo a emissão e arquivamento de: MTR – Manifesto de Transporte de Resíduos; CDF – Certificado de Destinação Final e CTR – Controle de Transporte de Resíduos;
- comprovantes de pesagem, notas fiscais e registros fotográficos da destinação.

3.40.5 Toda a documentação deverá ser anexada ao sistema utilizado pela CAIXA para fins de auditoria conforme tópicos abaixo:

- Rastreabilidade sistêmica: Manter plataforma ou registro sistêmico que permita rastrear o fluxo completo dos resíduos gerados pela intervenção — desde a geração até a destinação final — com informações sobre tipo de resíduo, volume, data, prestador, unidade, OS associada e evidências anexas.
- Conformidade com as legislações aplicáveis: Assegurar o atendimento às legislações ambientais federais, estaduais e municipais relativas ao gerenciamento de resíduos, bem como às normas específicas de resíduos de construção civil e obras.
- Indicadores e métricas de obra: Disponibilizar indicadores como: volume total gerado por tipologia de resíduo, percentual de resíduos recicláveis/reaproveitados, taxa de destinação ambientalmente adequada, custos de manejo e destinação por intervenção e irregularidades ou pendências por unidade.
- Relatórios de obra e consolidados: Emitir relatórios por intervenção contendo dados de geração, destinação, documentação anexa, pendências, riscos ambientais e recomendações. Disponibilizar também consolidados por período, região e tipo de obra.

3.40.6 A ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA deverá possibilitar que a CAIXA realize a gestão de não conformidades, a partir do registros e tratamento das ocorrências como: coletas fora do prazo, ausência de CDF, inconsistências em MTR, destinação inadequada, armazenamentos irregulares ou falhas do prestador, acompanhando as ações corretivas até a solução.

3.40.7 A ferramenta da CONTRATADA deverá emitir alertas à CAIXA na ocorrência de qualquer fato que possa comprometer a conformidade ambiental, o fluxo de destinação ou o atendimento às exigências legais, incluindo riscos operacionais ou atrasos na documentação.

3.40.8 A CONTRATADA deverá possibilitar que a CAIXA assegure que o controle dos resíduos sólidos gerados nas intervenções das unidades da CAIXA seja conduzido de forma padronizada, transparente e plenamente auditável, garantindo conformidade ambiental, mitigação de riscos e disponibilidade contínua das informações para as áreas gestoras.

3.40.9 As disposições relativas à sustentabilidade e ao gerenciamento de resíduos têm caráter exclusivamente declaratório e informacional, limitando-se ao registro, consolidação e monitoramento sistêmico das informações inseridas pela CAIXA ou por terceiros por ela contratados.

3.40.10 A CONTRATADA não executa, não fiscaliza nem se responsabiliza pela gestão ambiental, coleta, transporte, destinação de resíduos ou atendimento a licenças ambientais.

3.41 Controlar presença de prestadores de serviço de contratos de mão de obra dedicadas (apoio e BPC) e demais terceirizados vinculados aos contratos da Logística e Infraestrutura.

3.41.1 Caberá à CONTRATADA disponibilizar ferramenta que possibilite o controle da presença, alocação, jornada e cumprimento das obrigações contratuais dos prestadores de serviço alocados em contratos de mão de obra dedicada (apoio e BPC), bem como dos demais terceirizados vinculados aos contratos da área de Logística e Infraestrutura da CAIXA, assegurando rastreabilidade, conformidade e disponibilidade das informações para acompanhamento pelas áreas gestoras. A CONTRATADA deverá:

- Registrar todos os profissionais vinculados aos contratos, contendo dados cadastrais, função, lotação, carga horária, contrato de origem, empresa prestadora e unidade de atuação.

- Implementar sistema ou ferramenta que registre presença diária, horários de entrada/saída, ausências, afastamentos, substituições, plantões e escalas, garantindo integridade e rastreabilidade dos dados.
- Vincular cada prestador à unidade CAIXA, atividade desempenhada, ordem de serviço (quando aplicável) e período de atuação, permitindo o acompanhamento da execução conforme escopo contratual.
- Controlar parâmetros contratuais mínimos como: quantitativo de profissionais, absenteísmo, rotatividade, cumprimento de jornada, substituições tempestivas e atendimento aos requisitos técnicos da função.
- Integrar os registros de presença com os sistemas e controles das áreas de Logística e Infraestrutura, vinculando dados a medições, validações mensais e indicadores de desempenho contratual.
- Registrar e acompanhar ocorrências como: faltas, atrasos, substituições não autorizadas, presença indevida, desconformidades contratuais ou ausência de documentação obrigatória, adotando ações corretivas.

3.41.2 A plataforma sistêmica deverá manter arquivados, comprovantes de presença, escalas, folhas de ponto, relatórios diários ou semanais, listas de verificação e outros documentos previstos no contrato.

3.41.3 Deverá ainda disponibilizar indicadores como: taxa de presença, absenteísmo, substituições, variações de quantitativo, conformidade com quadro mínimo, desempenho por empresa prestadora e comparativos por unidade ou região.

3.41.4 Deverá também emitir relatórios de acompanhamento contendo histórico de presença, ocorrências registradas, conformidade com SLAs, pendências, riscos e recomendações, disponibilizados às áreas gestoras da CAIXA.

3.41.5 A plataforma sistêmica deverá garantir que o controle da presença dos prestadores seja realizado de forma precisa, transparente, padronizada e auditável, permitindo à CAIXA acompanhar a execução contratual, mitigar riscos operacionais e assegurar o atendimento aos níveis de serviço pactuados.

3.41.6 O controle de presença mencionado neste item possui finalidade exclusivamente informacional e registral, não caracterizando, em nenhuma hipótese, gestão de pessoal, poder diretivo, supervisão funcional ou subordinação da mão de obra terceirizada.

3.41.7 A CONTRATADA limita-se a prover a funcionalidade sistêmica, sendo a fiscalização administrativa e contratual exercida exclusivamente pela CAIXA.

3.42 Controlar estacionamentos conforme padrões estabelecidos

3.42.1 A(s) ferramenta(s) de software disponibilizada deverá possibilitar os controles necessários para a gestão dos estacionamentos vinculados às unidades da CAIXA, assegurando conformidade com os padrões, normas e diretrizes vigentes, bem como rastreabilidade, segurança operacional e disponibilidade das informações para acompanhamento pelas áreas gestoras. A CONTRATADA deverá:

- Consolidar o cadastro de todos os estacionamentos por unidade (próprios, locados ou compartilhados), com parametrização de vagas por perfil de uso (empregados, gestores, pessoas com deficiência – PCD, visitantes, viaturas oficiais, fornecedores), horários, regras de acesso e restrições aplicáveis e atualizar informações no SAP de cada edifício que tenha garagem/ estacionamento privativo.
- Aplicar os critérios definidos pela CAIXA para alocação, priorização e rodízio de vagas (ex.: acessibilidade/PCD, funcional, operacional, atendimento a eventos), mantendo trilha de decisão e evidências das autorizações.
- Controlar custos mensais por contrato/unidade (aluguel, hora adicional, validações), conferir medições/notas fiscais, aplicar glosas por descumprimento de SLA e manter a documentação comprobatória anexada em sistema.

3.42.2 A plataforma sistêmica deverá disponibilizar indicadores como:

- taxa média de ocupação e picos;
- tempo médio de atendimento/acesso;
- indisponibilidades e ocorrências por período;
- conformidade com vagas PCD/sinalização;
- custo por vaga e por unidade;
- SLA de operação do prestador (quando terceirizado).

3.42.3 A(s) ferramenta(s) de software deverá emitir relatórios periódicos (por unidade e consolidados) com análises, tendências, pendências, riscos, custos e recomendações, mantendo-os acessíveis às áreas gestoras da CAIXA.

3.42.4 Deverá ainda manter trilha de auditoria com logs de acessos, alterações de perfis/autorizados, evidências de ocupação (quando aplicável), documentos contratuais e comprovantes de medições/validações.

3.42.5 A(s) ferramenta(s) de software deverá informar prontamente à CAIXA quaisquer irregularidades, indisponibilidades, riscos de segurança, não conformidades contratuais, superlotações recorrentes ou eventos que possam comprometer a operação ou a conformidade com os padrões estabelecidos

3.42.6 A CONTRATADA limita-se a prover a funcionalidade sistêmica, sendo a fiscalização administrativa e contratual exercida exclusivamente pela CAIXA.

3.43 Uso da Plataforma para Atualização dos Registros de Ativos no SAP

3.43.1 Caberá à CONTRATADA implementar mecanismos, rotinas e integrações necessárias para garantir a atualização padronizada dos registros de ativos no SAP após a realização de *retrofits*, adequações, intervenções, reformas ou manutenções significativas nas unidades da CAIXA, assegurando conformidade contábil, rastreabilidade, integridade cadastral e auditabilidade das informações.

3.43.2 A CONTRATADA deverá vincular cada intervenção registrada (*retrofit*, reforma, adequação, melhoria, substituição de equipamentos ou instalações) ao respectivo ativo SAP, de forma automatizada ou semiautomatizada, garantindo consistência entre ordens de serviço, medições, notas fiscais e impactos patrimoniais.

3.43.3 Deverá ainda garantir que o sistema realize a atualização automática dos campos aplicáveis do ativo, após qualquer obra ou intervenção, tais como:

- descrição técnica;
- localização (unidade, andar, sala);
- status de uso;
- vida útil remanescente;
- data de capitalização ou ajuste;
- valor contábil ou ajustes decorrentes;
- número de série, tombamento e codificações internas.

3.43.4 Caberá a CONTRATADA garantir a inserção automática de documentos relevantes (laudos, relatórios técnicos, ART/RRT, notas fiscais, memoriais de cálculo, medições, fotos, relatórios de execução) no registro do ativo, no SAP ou no repositório integrado, preservando a trilha de auditoria.

3.43.5 A CONTRATADA deverá implementar lógica e parametrização sistêmica que identifique automaticamente identifique:

- Itens que devem ser capitalizados como aprimoramento/melhoria;
- Itens que implicam baixa total ou parcial do ativo existente;
- Ajustes de valor decorrentes da intervenção;
- Substituições que implicam descontinuidade ou remanejamento de ativos.
- Garanta a aderência às normas contábeis e diretrizes internas da CAIXA.

3.43.6 A CONTRATADA deverá ainda assegurar que todas as alterações realizadas no ativo gerem logs de auditoria contendo: responsável, data/hora, justificativa técnica, documentos anexos, valor impactado e relação com a intervenção executada.

3.43.7 Deverá ainda disponibilizar indicadores de atualização patrimonial como:

- % de intervenções integradas ao SAP;
- tempo médio de atualização pós-intervenção;
- número de ativos com pendências cadastrais;
- itens atualizados automaticamente vs. manualmente;
- inconsistências detectadas (valores, localização, duplicidades).

3.43.8 Caberá a CONTRATADA emitir relatórios gerenciais e consolidados periódicos contendo:

- intervenções realizadas por unidade;
- alterações patrimoniais decorrentes;
- ativos atualizados;
- pendências de capitalização ou baixa;
- integrações não processadas;
- riscos ou inconsistências detectadas.

3.43.9 A CONTRATADA deverá integrar as atualizações com os fluxos das áreas responsáveis (Contabilidade, Patrimônio, Engenharia, Logística e Infraestrutura), assegurando validação e disponibilidade das informações para análise e fiscalização.

3.43.10 Deverá ainda identificar, registrar e tratar inconsistências como: falhas de integração, divergências de valores, ausência de documentos obrigatórios, erros de parametrização ou registros incompletos, garantindo sua correção tempestiva.

3.43.11 Será de responsabilidade da CONTRATADA informar prontamente à CAIXA qualquer impedimento técnico, falha sistêmica, atraso de integração, pendência documental ou risco de inconsistência contábil ou patrimonial que possa comprometer a atualização dos ativos.

3.43.12 A CONTRATADA deverá garantir que as atualizações dos ativos no SAP após *retrofits* ou intervenções sejam precisas, tempestivas, automatizadas e auditáveis, assegurando integridade das informações patrimoniais e suporte à tomada de decisão pelas áreas gestoras da CAIXA.

3.44 Uso da Plataforma para Integração de Dispositivos IOT com IA para Avaliação de Métricas de Operação de Edifícios e Controle

Automatizado com Geração de Alarmes e Abertura de OS Automaticamente

3.44.1 Caberá à CONTRATADA implementar rotinas operacionais e mecanismos de controle que permitam a integração de dispositivos IoT (Internet das Coisas), próprios ou de contrato realizado pela CAIXA com empresa de prestação de serviços de IOT, com as seguintes características:

- Uso de recursos de Inteligência Artificial (IA) para monitoramento contínuo da operação dos edifícios da CAIXA;
- Avaliação de métricas críticas;
- Automação de respostas;
- Geração de alarmes;
- Abertura automática de Ordens de Execução de Serviço (OES).

3.44.2 A CONTRATADA deverá assegurar confiabilidade, rastreabilidade, auditoria completa e disponibilidade das informações em tempo real.

3.44.3 A(s) ferramenta(s) de software deverá possibilitar a coleta de dados contínuos e estruturados dos dispositivos, garantindo:

- Taxa de amostragem adequada;
- Tratamento de ruídos;
- Sincronização temporal;
- Armazenamento em plataforma central com trilha de auditoria;
- Registros de falhas de comunicação ou interrupções.

3.44.4 A CONTRATADA deverá operar modelos de IA para análise operacional e preditiva de métricas, incluindo:

- Identificação de padrões anômalos;
- Previsão de falhas (manutenção preditiva);
- Análise de eficiência energética;
- Correlação entre variáveis (temperatura × consumo × ocupação);
- Recomendação de ações automáticas ou preventivas.

3.44.5 Caberá a CONTRATADA parametrizar regras que permitam a geração automática de alarmes quando forem identificadas:

- Anomalias;
- Falhas ou degradações de performance;
- Violações de limites operacionais;
- Riscos à segurança ou continuidade da operação;
- Padrões que indiquem necessidade de intervenção imediata.

3.44.5.1 Os alarmes devem ser registrados em plataforma sistêmica com evidências associadas.

3.44.6 Caberá ainda a implementação de lógica automatizada que permita a abertura de OES diretamente a partir de alarmes ou eventos detectados, garantindo:

- Categorização do incidente;
- Prioridade e criticidade;
- Vinculação com dispositivos e métricas envolvidas;
- Registro de evidências;
- Notificação imediata ao prestador responsável;
- Rastreabilidade desde a abertura até o fechamento da OS.

3.44.7 Deverá ainda disponibilizar dashboards e indicadores operacionais de monitoramento com indicadores como:

- Consumo energético;
- Indicadores de conforto térmico;
- Alertas críticos;
- Eventos por unidade/região;
- OES abertas automaticamente vs. manualmente;
- Eficiência dos dispositivos IoT;
- Performance preditiva da IA.

3.44.8 Caberá a CONTRATADA manter registro completo (documentação, rastreabilidade e auditoria) de:

- Eventos, alarmes e OS;
- Métricas geradas pelos sensores;
- Decisões algorítmicas;
- Logs de atuação automática;
- Versões de modelos de IA e parâmetros utilizados;
- Falhas, interrupções e indisponibilidades.

3.44.9 A CONTRATADA deverá registrar inconsistências, falhas em sensores, alarmes não tratados, modelos de IA com baixa acurácia ou comportamentos imprevistos, adotando ações corretivas e realizando revalidações quando necessário.

3.44.10 Deverá ainda informar imediatamente à CAIXA qualquer falha sistêmica, risco operacional, inconsistência de dados, indisponibilidade de sensores ou eventos que comprometam a automação, geração de alarmes ou abertura de OS.

3.44.11 A CONTRATADA deverá assegurar que todo o ecossistema de IoT e IA opere de forma integrada, contínua, confiável e auditável, proporcionando automação inteligente, eficiência operacional, redução de riscos e suporte à tomada de decisão das áreas gestoras da CAIXA.

3.45 Uso da Plataforma para Controle de Aquisição, Recebimento, Instalação e Pagamento de Equipamentos de Uso

3.45.1 Caberá à CONTRATADA disponibilizar, através da(s) ferramenta(s) de software, o controle integral do fluxo de aquisição, recebimento, instalação e pagamento dos equipamentos e itens utilizados nas unidades da CAIXA — incluindo, mas não se limitando a: sinalização interna e externa, mobiliário, equipamentos de climatização, nobreaks, baterias, transporte vertical, itens de infraestrutura e similares — garantindo rastreabilidade, conformidade, padronização e disponibilidade das informações para acompanhamento pelas áreas gestoras.

3.45.2 Os equipamentos de uso devem ser cadastrados no sistema com as caraterísticas informadas no ANEXO II – RELAÇÃO DE EDIFÍCIOS ou com modelo informado pela CAIXA.

3.45.3 A(s) ferramenta(s) de software deverá:

- Consolidar demandas das unidades, validar especificações técnicas, classificar prioridades, elaborar requisições e registrar informações de acordo com normas e especificações da CAIXA.
- Permitir o acompanhamento do processo de aquisição, garantindo o registro das seguintes informações:
  - Aderência às especificações técnicas;
  - Prazos contratuais de fornecimento;
  - Cumprimento de condições de garantia e assistência técnica;
  - Conformidade com legislações e normas aplicáveis.
- Monitorar o recebimento dos itens nas unidades, registrando:
  - Datas de entrega;
  - Volumes e quantidades;
  - Conferência física e documental;
  - Condições de transporte;
  - Identificação de avarias ou divergências;
  - Evidências fotográficas, quando aplicável;

  - Anexar comprovantes e laudos ao sistema adotado pela CAIXA.
- Registrar a instalação dos equipamentos e itens, garantindo:
  - Execução conforme normas técnicas;
  - Ativação e funcionamento pleno;
  - Emissão de ART/RRT quando necessário;
  - Testes, ajustes e configurações;
  - Verificação de compatibilidade com infraestrutura existente;
  - Geração de relatório técnico e anexando a documentação correspondente.
- Registrar ativos em sistema, anexar notas fiscais e documentos obrigatórios, atualizar localização, número de série, tombamento (quando aplicável), e vincular aos registros de instalação/recebimento.
- Permitir o acompanhamento do ciclo de pagamento, assegurando registro de:
  - conferência de notas fiscais e medições;
  - comprovação de entrega e instalação;
  - aplicação de glosas quando cabível;
  - registro no SAP ou sistema indicado;
  - rastreabilidade de validações e liberações de pagamento.
- Disponibilizar indicadores como:
  - prazo médio entre aquisição e entrega;
  - prazo médio entre recebimento e instalação;
  - taxa de conformidade de entrega;
  - ocorrências por tipo de item;
  - custo total por categoria;
  - desempenho dos fornecedores.
  - Registrar e tratar ocorrências e não conformidades:
  - atrasos de entrega;
  - itens danificados;
  - divergências de especificação;
  - instalações incompletas ou irregulares;
  - falhas em equipamentos;
  - não conformidades contratuais.
  - Acompanhar as ações corretivas até solução definitiva.

3.45.4 A CONTRATADA deverá emitir relatórios gerenciais periódicos contendo:

- status das aquisições;
- itens recebidos e instalados;
- pendências;
- evidências anexas;
- pagamentos realizados;

- riscos e recomendações.

3.45.5 Caberá a CONTRATADA garantir trilha completa de auditoria, com registros de:

- requisição → aquisição → entrega → instalação → pagamento;
- evidências documentais;
- logs de alterações;
- responsáveis por cada etapa.

3.45.6 Caberá ainda a sinalização pela ferramenta, prontamente à CAIXA, de qualquer desvio que comprometa prazos, custos, qualidade, conformidade técnica, garantia ou execução contratual.

3.45.7 A CONTRATADA deverá garantir da(s) ferramenta(s) de software, que o controle da aquisição, recebimento, instalação e pagamento de equipamentos seja realizado de forma integrada, padronizada, transparente e auditável, assegurando a conformidade técnica dos itens adquiridos, a segurança operacional e o atendimento aos requisitos estabelecidos pela CAIXA.

3.45.8 Caberá a CONTRATADA o desenvolvimento de eventuais scripts necessários para a realização dos pagamentos no SAP.

3.45.9 As atividades relacionadas a mobiliário e equipamentos restringem-se ao registro, acompanhamento e rastreabilidade sistêmica das informações na plataforma IWMS.

3.45.10 Não compete à CONTRATADA adquirir, receber fisicamente, instalar, aceitar, testar ou se responsabilizar por mobiliário e equipamentos, sendo tais atividades de responsabilidade exclusiva da CAIXA e/ou de seus contratados.

3.46 Relacionamento e Execução dos Agendamentos dos Serviços com Fornecedores e Unidades CAIXA

3.46.1 Caberá à CONTRATADA disponibilizar ferramenta para facilitar o relacionamento operacional necessário para a execução de agendamentos sincronizados de todos os fornecedores envolvidos na prestação de serviços que exijam a presença de vários simultaneamente nas unidades da CAIXA impactadas.

3.46.2 A ferramenta deverá permitir coordenação, alinhamento e confirmação previamente de as datas, janelas de atuação e demais condições necessárias para a realização das atividades, garantindo a comunicação tempestiva entre todas as partes.

3.46.3 A ferramenta deverá, ainda, assegurar que as unidades da CAIXA sejam devidamente informadas sobre cada intervenção programada, suas etapas, eventuais indisponibilidades e prazos estimados, pessoas envolvidas para liberação de acesso.

3.46.4 A(s) ferramenta(s) de software deverá manter registros atualizados de todas as interações e agendamentos realizados, disponibilizando-os para acompanhamento da CAIXA sempre que solicitado.

3.46.5 Qualquer intercorrência que possa impactar o cumprimento dos prazos ou alterar a programação previamente acordada deverá ser imediatamente sinalizado à CAIXA pela ferramenta, com a apresentação das devidas falhas identificadas e das ações propostas para mitigação dos impactos identificados.

3.47 Disponibilização de Informações para o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS)

3.47.1 A CONTRATADA deverá configurar a(s) ferramenta(s) de software para permitir o registro de informações sobre resíduos sólidos gerados em obras e nos serviços de Manutenção Predial e Limpeza.

3.47.2 A(s) ferramenta(s) de software deve identificar, quantificar e classificar os resíduos gerados durante os serviços, bem como definir procedimentos adequados para sua segregação, acondicionamento, armazenamento temporário, transporte, destinação final e respectiva rastreabilidade.

3.47.3 Caberá à CONTRATADA configurar/customizar a(s) ferramenta(s) de software para manter atualizados todos os registros, comprovantes de destinação ambientalmente adequada e demais documentos comprobatórios, disponibilizando-os para consulta da CAIXA sempre que solicitado.

3.48 Cláusula Geral de Limitação de Responsabilidades

3.48.1 Em todas as atividades descritas no Item 2 deste Anexo I, relativas a obras e reformas, manutenção predial, limpeza e conservação, serviços de apoio administrativo ou operacional, mobiliário e sustentabilidade, a atuação da CONTRATADA restringe-se exclusivamente à disponibilização, manutenção, parametrização, treinamento, suporte técnico e evolução da plataforma IWMS.

3.48.2 A CONTRATADA não executa atividades operacionais, não toma decisões administrativas, não fiscaliza serviços, não valida aceites físicos, não autoriza pagamentos, nem assume responsabilidades técnicas, ambientais, trabalhistas, financeiras ou jurídicas decorrentes da execução desses serviços, as quais permanecem sob responsabilidade exclusiva da CAIXA.

4. PROSPECÇÃO DE NOVOS IMÓVEIS

4.1. Atendimento a Demandas de Novas Unidades, Transformações e Mudanças de Endereço

4.1.1 Caberá à CONTRATADA realizar o acompanhamento integral das atividades relacionadas à implantação de novas unidades, transformações de tipologia e mudanças de endereço e devoluções de imóveis de uso da CAIXA.

4.1.2 A CONTRATADA deverá atuar em todas as etapas do processo de prospecção de novas locações, desde a fase de concepção até o recebimento definitivo do imóvel pela CAIXA, assegurando a articulação com locadores, equipes técnicas e demais envolvidos no processo.

4.1.3 Deverá ainda manter atualizados todos os registros dos eventos, marcos e atividades executadas, disponibilizando-os para acompanhamento da CAIXA e comunicando de forma tempestiva quaisquer eventualidades que possam impactar o andamento das ações, em especial quando implicarem risco de atraso na entrega final.

4.2. Entrada de Requisitos de Locação por Unidades Demandantes

4.2.1 Caberá à CONTRATADA realizar o recebimento, o registro e o tratamento inicial dos requisitos de locação encaminhados pelas unidades demandantes da CAIXA assegurando a correta disponibilização das informações necessárias à análise e continuidade dos processos de contratação de imóveis.

4.2.2 A CONTRATADA deverá analisar a consistência dos dados apresentados, verificar a aderência às diretrizes e normas vigentes da CAIXA e organizar as demandas de forma padronizada, garantindo clareza, completude e tempestividade para subsidiar as etapas subsequentes do fluxo de locação.

4.2.3 Deverá, ainda, manter registro atualizado de todas as solicitações recebidas, disponibilizando-os para acompanhamento da CAIXA e comunicando prontamente quaisquer inconsistências, omissões ou pendências identificadas que possam comprometer o andamento dos processos ou o atendimento aos prazos estabelecidos.

4.3 **Busca por Localizações Potenciais Usando Ferramentas de Mercado para Avaliar Opções de Locação**

4.3.1 Caberá à CONTRATADA realizar a prospecção e identificação de localizações potenciais para atendimento às demandas de locação das unidades da CAIXA, utilizando ferramentas de mercado, plataformas especializadas e bases de dados atualizadas que possibilitem a análise comparativa das opções disponíveis.

4.3.2 A CONTRATADA deverá avaliar os imóveis identificados com base em critérios técnicos e normativos definidos pela CAIXA, considerando aspectos como localização estratégica, acessibilidade, infraestrutura, condições físicas, segurança, histórico de ocorrência de eventos naturais como enchentes ou deslizamentos, conformidade legal e adequação operacional.

4.3.3 Deverá, ainda, organizar e registrar todas as opções levantadas, apresentando à CAIXA relatórios estruturados que permitam a tomada de decisão, bem como comunicar prontamente eventuais limitações, indisponibilidades ou inconsistências identificadas no processo de busca e análise.

4.4 Localização Geográfica de Imóveis

4.4.1 Caberá à CONTRATADA realizar a análise da localização geográfica de imóveis potenciais para ocupação pela CAIXA, considerando critérios técnicos, estratégicos e normativos aplicáveis ao processo de seleção de imóveis.

4.4.2 A CONTRATADA deverá avaliar características como acessibilidade, inserção urbana, proximidade de polos geradores de fluxo, infraestrutura do entorno, atendimento a requisitos operacionais e alinhamento às diretrizes corporativas da CAIXA.

4.4.3 Deverá, ainda, registrar e disponibilizar à CAIXA todas as informações georreferenciadas e análises produzidas, de forma padronizada e clara, comunicando prontamente quaisquer limitações, riscos ou inconsistências identificadas que possam impactar a viabilidade de ocupação dos imóveis avaliados.

4.5 **Comparação de Opções de Localização**

4.5.1 Caberá à CONTRATADA executar a análise comparativa das diferentes opções de localização identificadas para atendimento às demandas de

locação das unidades da CAIXA, utilizando critérios técnicos, operacionais, estratégicos e normativos definidos pela Instituição.

4.5.2 A CONTRATADA deverá avaliar cada opção considerando fatores como custo-benefício, acessibilidade, fluxo de pessoas, infraestrutura disponível, conformidade legal, condições do entorno, riscos associados, viabilidade operacional e aderência às diretrizes corporativas, benefício, acessibilidade, fluxo de pessoas, infraestrutura disponível, conformidade legal, condições do entorno, riscos associados, viabilidade operacional e aderência às diretrizes corporativas.

4.5.3 Deverá, ainda, consolidar as informações levantadas em relatórios comparativos padronizados, apresentando de forma objetiva os pontos fortes, fragilidades e restrições de cada alternativa, bem como comunicar à CAIXA quaisquer inconsistências, limitações ou riscos identificados que possam impactar a escolha da melhor opção de localização.

4.6 **Análise comparativa de Padrões Técnicos definidos pela CAIXA**

4.6.1 Caberá à CONTRATADA realizar a análise comparativa dos padrões técnicos aplicáveis às unidades da CAIXA, examinando a aderência dos imóveis avaliados às diretrizes corporativas, normativas institucionais e requisitos funcionais definidos para cada tipologia de unidade.

4.6.2 A CONTRATADA deverá verificar, a partir de laudos técnicos emitidos pelas empresas contratadas da CAIXA para tal finalidade, as condições estruturais, operacionais e de infraestrutura dos imóveis, tanto para a contratação de novos imóveis quanto para a devolução de imóveis sob o uso da CAIXA, contemplando aspectos como layout, áreas mínimas, acessibilidade, instalações prediais, segurança, capacidade elétrica, climatização e demais parâmetros técnicos vigentes.

4.6.3 Deverá, ainda, registrar e consolidar os resultados das análises em relatórios padronizados, apontando eventuais inconformidades, riscos ou restrições identificadas, bem como comunicar tempestivamente à CAIXA qualquer fator que possa comprometer a viabilidade técnica do imóvel ou o atendimento aos padrões estabelecidos.

4.6.4 Em caso de análises para devolução de imóveis, deverá a CONTRATADA, a partir do recebimento do cálculo de custo de recomposição do imóvel elaborado por empresas contratadas da CAIXA para tal finalidade, apresentar à CAIXA relatórios estruturados que permitam a tomada de

decisão, bem como comunicar prontamente eventuais benfeitorias realizadas pela CAIXA e passíveis de negociação com o proprietário.

4.7 **Definição de racionais de seleção de localização de edifícios para locação.**

4.7.1 Caberá à CONTRATADA elaborar, estruturar e aplicar os racionais utilizados para a seleção de localizações destinadas à locação de edifícios para instalação de unidades da CAIXA, considerando critérios técnicos, estratégicos, operacionais e normativos estabelecidos pela Instituição.

4.7.2 A CONTRATADA deverá definir parâmetros objetivos de avaliação, incluindo indicadores de adequação espacial, condições de infraestrutura, inserção urbana, acessibilidade, segurança, custos envolvidos, riscos associados e aderência às diretrizes corporativas. Tais critérios deverão ser utilizados de forma sistemática e padronizada na análise das alternativas disponíveis.

4.7.3 Deverá, ainda, registrar e disponibilizar à CAIXA os racionais definidos, bem como aplicá-los na avaliação das opções apresentadas, garantindo transparência, rastreabilidade e fundamentação técnica nas recomendações de seleção. Quaisquer inconsistências, limitações ou riscos identificados no processo deverão ser comunicados tempestivamente à CAIXA.

4.8 **Formalização da locação e gestão dos contratos de locação e cessão**

4.8.1 Caberá à CONTRATADA prestar suporte para a realização das etapas necessárias à formalização da locação de imóveis, negociações de reajuste de aluguéis destinados às unidades da CAIXA, bem como o distrato do aluguel quando da devolução de imóveis, garantindo a conformidade com as diretrizes, normativos e procedimentos internos vigentes.

4.8.2 A CONTRATADA deverá reunir, verificar e organizar a documentação necessária, assegurar a completude e regularidade das informações apresentadas pelos proprietários ou representantes legais, bem como instruir adequadamente os processos para análise e deliberação pela CAIXA.

4.8.3 Deverá, ainda, acompanhar as tratativas negociais, registrar os marcos relevantes, apoiar na elaboração e conferência dos instrumentos contratuais e de rescisão, inclusive sobre a entrega das chaves, além de comunicar tempestivamente à CAIXA quaisquer pendências, inconsistências ou riscos que possam comprometer a formalização da locação ou impactar os prazos estabelecidos.

4.8.4 Caberá à CONTRATADA registrar de forma completa, precisa e rastreável todas as informações relacionadas ao processo de desativação do ativo, garantindo a conformidade cadastral, patrimonial e documental perante a CAIXA, documentando de forma sequencial e auditável, todos os marcos do processo, incluindo retirada de equipamentos, desligamento de utilidades, encerramento de contratos, restituição do imóvel, pagamentos de passivos, distrato e demais etapas aplicáveis.

5. Gestão CAIXA dos edifícios (ocupações, cessão de espaços, imparidade, laudos, lançamento real de custos e desmobilizações)

5.1 Cadastro de imóveis, contrato de locação e distrato nos sistemas.

5.1.1 Caberá à CONTRATADA realizar o cadastro, atualização, manutenção e encerramento das informações referentes aos imóveis e aos contratos de locação nos sistemas utilizados pela CAIXA, assegurando a integridade, consistência e rastreabilidade dos dados registrados.

5.1.2 A CONTRATADA deverá inserir e validar todas as informações necessárias, incluindo dados cadastrais dos imóveis, características físicas e operacionais, informações contratuais, vigências, valores, reajustes, garantias, marcos financeiros e eventuais alterações ocorridas ao longo da execução contratual inclusive informações de encerramento do imóvel e extinção do contrato de locação.

5.1.3 Deverá, ainda, garantir que os cadastros sejam realizados de forma tempestiva e em conformidade com os normativos internos, apoiando a CAIXA na verificação das informações inseridas e comunicando prontamente quaisquer inconsistências, pendências, divergências documentais ou riscos identificados que possam impactar a gestão dos contratos de locação ou o correto funcionamento dos sistemas corporativos.

5.2 Acompanhar distribuição e ocupação de espaços em unidades da CAIXA, com atualização automática dos registros de área ocupada por cada unidade e atualização automática no SAP e/ou sistemas CAIXA, identificação áreas ociosas e realocação de postos de trabalho

5.1.2 Caberá à CONTRATADA realizar, de forma contínua, o acompanhamento informacional da distribuição e da ocupação de espaços físicos nas unidades da CAIXA, limitando-se ao registro, monitoramento, consolidação e acompanhamento das informações na plataforma de gestão integrada (IWMS), assegurando a atualização permanente dos dados e a integridade das

informações relacionadas à ocupação dos imóveis bem como a identificação e o apontamento de áreas ociosas, possibilitando que a CAIXA avalie o remanejamento de pessoas e unidades completas.

5.1.3 A CONTRATADA deverá registrar e atualizar automaticamente, nos sistemas aplicáveis, inclusive no SAP, as informações de áreas ocupadas por cada unidade, conforme os dados inseridos e validados pelas equipes da CAIXA, garantindo a conformidade com os parâmetros técnicos, operacionais e normativos estabelecidos, sem assumir atividades operacionais externas aos sistemas.

5.1.4 A CONTRATADA deverá assegurar que toda alteração de layout, redistribuição de equipes ou modificação no uso dos espaços, quando informada e autorizada pela CAIXA, seja tempestivamente refletida nos sistemas, não lhe cabendo a execução, coordenação ou gestão física de obras, reformas, adaptações, manutenções ou intervenções prediais.

5.1.5 Deverá identificar, registrar e manter atualizadas na plataforma IWMS, informações sobre áreas ociosas, disponibilizando relatórios padronizados que permitam à CAIXA avaliar oportunidades de otimização de ocupação, redução de custos e melhoria do uso do patrimônio imobiliário. Qualquer divergência, inconsistência ou risco identificado nos registros deverá ser comunicada de forma tempestiva, restringindo-se tal atuação ao âmbito informacional e sistêmico.

5.1.6 O atendimento às demandas de realocação de postos de trabalho limitar-se-á ao suporte sistêmico, compreendendo o registro, acompanhamento, atualização cadastral e rastreabilidade das informações no IWMS, não cabendo à CONTRATADA, por meio da mão de obra do BPO, executar, coordenar ou gerir atividades de mudança física, obras, instalações, desmontagens ou manutenções.

5.1.7 A CONTRATADA deverá registrar no IWMS todas as etapas informadas do processo, manter histórico das alterações e garantir a rastreabilidade das informações, exclusivamente para fins de acompanhamento e gestão pela CAIXA, sem ingerência sobre decisões executivas ou operacionais.

5.1.8 Deverá, ainda, comunicar tempestivamente à CAIXA, por meio dos registros e alertas da plataforma, eventuais impactos sistêmicos ou informacionais que possam afetar os prazos planejados, vedada qualquer atuação direta na execução física das atividades associadas às realocações.

5.1.9 As decisões relativas às movimentações eventualmente sugeridas a partir dessas informações são de exclusiva responsabilidade da CAIXA.

5.3 Programação de retirada de equipamentos e registro da destinação em outra localidade no SAP

5.3.1 Caberá à CONTRATADA prover no sistema IWMS ferramenta para o acompanhamento das retiradas/movimentação de equipamentos das/entre unidades da CAIXA, assegurando o levantamento prévio dos itens, a definição dos prazos e a acurácia das informações a serem registradas na plataforma de gestão integrada..

5.3.2 A CONTRATADA deverá efetuar o registro completo da destinação dos equipamentos no sistema SAP, garantindo a rastreabilidade dos bens transferidos para outras localidades.

5.3.3 Todos os eventos e etapas relacionados ao processo deverão ser devidamente documentados e mantidos disponíveis para acompanhamento pela CAIXA.

5.3.4 A CONTRATADA deverá, ainda, comunicar prontamente quaisquer intercorrências que possam comprometer os prazos acordados ou o correto registro das movimentações patrimoniais no sistema.

5.4 Controle e acompanhamento de imóveis e espaços cedidos a terceiros

5.4.1 Caberá à CONTRATADA realizar o controle e o acompanhamento dos imóveis e espaços de propriedade ou posse da CAIXA que sejam cedidos a terceiros, assegurando o cumprimento das condições estabelecidas nos instrumentos de cessão, bem como a observância dos normativos internos e da legislação aplicável.

5.4.2 A CONTRATADA deverá monitorar as condições contratuais de uso, vigências, obrigações das partes, providenciar cobrança em casos de rateio de custos levantando e conferindo as despesas e a correta proporção a ser cobrada, acompanhar e cobrar inadimplências, documentos vigentes, responsabilidades operacionais e eventuais contrapartidas previstas nos acordos de cessão.

5.4.3 Deverá também manter atualizados todos os registros cadastrais, documentais e financeiros associados aos espaços cedidos, garantindo a rastreabilidade e integridade das informações.

5.4.4 Deverá, ainda, atualizar os sistemas corporativos definidos pela CAIXA com os dados das cessões, acompanhar eventuais renovações, rescisões, alterações

contratuais ou notificações necessárias, além de informar tempestivamente à CAIXA quaisquer irregularidades, riscos, violações das condições pactuadas, descumprimento de obrigações ou situações que possam comprometer a segurança, a regularidade ou a continuidade da cessão dos espaços.

5.4.5 A CONTRATADA deverá assegurar que a CAIXA realize a gestão dos imóveis cedidos à terceiros disponibilizando informações fidedignas e auditáveis.

6 Controle e acompanhamento de contratos de locação (notificações, renovações, ações judiciais, renegociações, antecipações de aluguel, IFRS16 e rescisão)

6.1 Estabelecimento de cronograma de renovação de contratos de locação e distrato, com operacionalização

6.1.1 Caberá à CONTRATADA conduzir e apoiar todas as etapas necessárias à formalização das negociações para renovações e reajustes de aluguéis destinados às unidades da CAIXA, bem como a devolução de imóveis, garantindo a conformidade com as diretrizes, normativos e procedimentos internos vigentes.

6.1.2 A CONTRATADA deverá monitorar sistematicamente as datas de vencimento, identificar marcos críticos e antecedências necessárias para a condução das tratativas de renovação conforme diretrizes definidas pela CAIXA, bem como organizar e registrar todas as etapas do processo, assegurando a completa rastreabilidade das ações executadas.

6.1.3 Deverá, ainda, operacionalizar fluxos de comunicação, obtenção de documentos, atualização de informações contratuais e demais providências necessárias ao andamento das renovações, além de comunicar tempestivamente à CAIXA quaisquer riscos, pendências, inconsistências ou impedimentos que possam comprometer a conclusão das renovações nos prazos estabelecidos ou impactar a continuidade da ocupação dos imóveis.

6.2 Baixa de imóveis e desvinculação prévia de contratos

6.2.1 Caberá à CONTRATADA assegurar, como condição necessária e prévia à efetivação da baixa do imóvel, a comprovação da desvinculação no ERP/SAP, de todos os contratos de prestação de serviços a ele vinculados, limitando sua atuação ao registro, acompanhamento e controle das informações.

6.2.2 Para fins do disposto no subitem anterior, a CONTRATADA deverá identificar, registrar e consolidar no IWMS os contratos vigentes relacionados ao imóvel,

com base nas informações inseridas e validadas pelas equipes da CAIXA, não lhe cabendo a gestão operacional, administrativa ou financeira desses contratos.

6.2.3 A CONTRATADA deverá registrar no IWMS as informações relativas às cláusulas de encerramento, prazos de aviso prévio, obrigações remanescentes e demais condicionantes contratuais, exclusivamente para fins de controle, rastreabilidade e acompanhamento pela CAIXA, vedada qualquer análise decisória, negociação ou condução de atos de rescisão contratual.

6.2.4 As eventuais notificações aos prestadores, comunicações de encerramento, atos de rescisão, apurações financeiras, medições finais, encerramentos administrativos ou legais serão de responsabilidade exclusiva da CAIXA, não podendo ser executados pela CONTRATADA, por meio da mão de obra do BPO ou por qualquer outro meio.

6.2.5 A CONTRATADA deverá acompanhar as demandas, acionando as áreas internas da CAIXA responsáveis por cada contrato, até que se possa concluir a sua desvinculação, possibilitando a baixa dos edifícios.

6.2.6 Somente após o registro, no IWMS, da desvinculação integral dos contratos vinculados ao imóvel, comprovada pelas informações lançadas pelas áreas competentes da CAIXA, a CONTRATADA poderá dar prosseguimento ao registro da respectiva baixa do imóvel no ERP/SAP, observados os fluxos e autorizações institucionais.

6.2.7 Deverá realizar o encerramento no SAP e sistemas correlatos, processar as baixas, encerramentos, bloqueios, encerramento de ordens/contratos e ajustes necessários no SAP ou em sistemas aplicáveis, registrando toda a documentação comprobatória.

6.2.8 Manter o dossiê completo contendo cópias de contratos, notificações, comprovantes de encerramento, conciliações, medições finais, comprovantes de pagamento e evidências sistêmicas.

6.2.9 A CONTRATADA deverá disponibilizar relatório consolidado contendo a relação dos contratos encerrados, status financeiro, documentos anexados e número dos registros SAP.

6.2.10 Deverá informar à CAIXA qualquer fato que possa impactar o encerramento tempestivo dos contratos, especialmente aqueles que possam gerar custos adicionais ou comprometer a desativação do imóvel.

6.2.11 A CONTRATADA deverá garantir que todos os contratos estejam devidamente rescindidos, sem pendências administrativas, jurídicas ou financeiras, antes da data prevista para a desativação da unidade.

6.3 Levantamento de documentação necessária e realização do teste de imparidade dos imóveis próprios

6.3.1 Caberá à CONTRATADA realizar o levantamento, organização e verificação de toda a documentação necessária para instrução dos processos relacionados aos imóveis e unidades da CAIXA, assegurando a completude, conformidade e aderência aos normativos internos e às exigências legais aplicáveis.

6.3.2 A CONTRATADA deverá identificar, coletar e validar os documentos indispensáveis à análise patrimonial, contábil e operacional, incluindo plantas, laudos, certidões, registros, contratos, informações técnicas e demais evidências necessárias para subsidiar avaliações e tomadas de decisão pela CAIXA.

6.3.3 Deverá, ainda, executar o teste de imparidade (*impairment*) dos ativos imobiliários, conforme critérios, metodologias e diretrizes definidas pela CAIXA e pelas normas contábeis vigentes, avaliando a recuperabilidade dos ativos, identificando eventuais perdas de valor e registrando de forma fundamentada os resultados obtidos.

6.3.4 Quaisquer inconsistências, pendências documentais, limitações técnicas, riscos ou indícios de perda de valor identificados durante o levantamento ou realização do teste de imparidade deverão ser comunicados tempestivamente à CAIXA, com apresentação das evidências e recomendações pertinentes.

6.4 Reunir a documentação necessária para o ajuizamento de ação renovatória de contrato de locação

6.4.1 Caberá à CONTRATADA reunir, organizar e validar toda a documentação necessária para subsidiar o ajuizamento de ações renovatórias de contratos de locação referentes aos imóveis ocupados pela CAIXA, observando rigorosamente os requisitos legais, normativos internos e prazos aplicáveis a esse tipo de demanda judicial.

6.4.2 A CONTRATADA deverá identificar os documentos indispensáveis, incluindo contrato de locação vigente, aditivos, comprovantes de pagamento, notificações, correspondências, plantas, registros, certidões, informações de

ocupação, histórico de tratativas e demais elementos que comprovem o cumprimento das obrigações contratuais e a viabilidade da renovatória.

6.4.3 Deverá, ainda, conferir a completude e a consistência dos documentos, organizar os dossiês em formato padronizado, registrar as informações nos sistemas aplicáveis e disponibilizar à CAIXA tudo o que for necessário para análise jurídica e elaboração das peças processuais.

6.4.4 Quaisquer pendências, inconsistências, riscos ou limitações que possam comprometer o ajuizamento ou o êxito da ação renovatória deverão ser comunicados tempestivamente.

6.4.5 As atividades descritas não se confundem com assessoramento jurídico, cabendo à CONTRATADA exclusivamente a organização, controle e disponibilização de informações e documentos para subsidiar a atuação das áreas jurídicas da CAIXA.

6.5 Controle e cálculo de Ações Renovatórias

6.5.1 Caberá à CONTRATADA realizar o controle, acompanhamento e cálculo dos parâmetros necessários à condução de ações renovatórias de contratos de locação relacionados aos imóveis ocupados pela CAIXA, garantindo conformidade com a legislação aplicável, com os normativos internos e com os prazos judiciais e administrativos pertinentes.

6.5.2 A CONTRATADA deverá monitorar os contratos sujeitos à renovatória, identificar antecipadamente os marcos e prazos que exigem atuação, bem como levantar e analisar dados econômicos, financeiros e contratuais indispensáveis à definição do valor locatício, incluindo histórico de pagamentos, índices de reajuste, avaliações comparativas de mercado e demais elementos necessários ao cálculo adequado do aluguel renovatório.

6.5.3 Deverá, ainda, elaborar controles sistematizados, registrar as informações nos sistemas definidos pela CAIXA, manter histórico das análises realizadas e disponibilizar relatórios que subsidiem a atuação das áreas jurídicas e técnicas. Quaisquer inconsistências, divergências de cálculo, riscos identificados ou fatores que possam impactar o ajuizamento ou o resultado da ação renovatória deverão ser comunicados tempestivamente à CAIXA.

6.6 Controle de contratação de seguros patrimoniais e gestão dos imóveis segurados

6.6.1 Caberá a CONTRATADA o controle, acompanhamento e operacionalização da contratação de seguros patrimoniais relacionados aos imóveis ocupados pela CAIXA, assegurando que todas as apólices necessárias sejam contratadas, renovadas e mantidas em conformidade com os normativos internos, exigências legais e condições específicas aplicáveis a cada unidade.

6.6.2 A CONTRATADA deverá verificar a necessidade de contratação, renovação ou supressão das apólices, conferir coberturas, valores segurados, franquias, vigências, cláusulas obrigatórias e demais condições estabelecidas pelas seguradoras e pelos normativos da CAIXA.

6.6.3 Deverá também monitorar prazos, pendências documentais e exigências operacionais que impactem a regularidade do seguro.

6.6.4 Deverá, ainda, registrar e atualizar todas as informações pertinentes nos sistemas corporativos definidos pela CAIXA, mantendo a rastreabilidade dos processos e disponibilizando relatórios de acompanhamento.

6.6.5 Qualquer inconsistência, risco, irregularidade na apólice, iminência de vencimento ou evento que possa comprometer a proteção patrimonial das unidades deverá ser comunicada tempestivamente à CAIXA.

6.6.6 Será de responsabilidade da CONTRATADA a notificação quando da necessidade e a emissão mensal de relatórios contendo as informações para a realização de endossos nos seguros vigentes, sendo obrigatória a aprovação da CAIXA para envio à seguradora.

6.6.7 Será de responsabilidade exclusiva da CAIXA a contratação do seguro.

6.7 Controle da ocorrência de sinistros

6.7.1 Caberá à CONTRATADA realizar o controle, acompanhamento e gestão das ocorrências de sinistros relacionadas aos imóveis ocupados pela CAIXA, assegurando a correta notificação, registro, tratativa e encaminhamento das demandas junto às seguradoras, administradoras, órgãos competentes e áreas internas envolvidas.

6.7.2 A CONTRATADA deverá monitorar e registrar todas as ocorrências de sinistro, verificando a documentação necessária, conferindo a regularidade das apólices vigentes, avaliando a aderência do evento às coberturas contratadas e identificando eventuais pendências, inconsistências ou fatores que possam impactar o processo de indenização ou reparo.

6.7.3 Caberá a CONTRATADA o levantamento de valores das perdas ocorridas quando da ocorrência do sinistro, mediante o acionamento das áreas CAIXA responsáveis quando cabível, para fornecimento de informações à seguradora

6.7.4 Deverá, ainda, acompanhar todas as etapas do processo, desde a comunicação inicial até a finalização da ocorrência, mantendo atualizados os registros nos sistemas corporativos definidos pela CAIXA, armazenando evidências, relatórios, vistorias e demais documentos pertinentes.

6.7.5 Quaisquer riscos, atrasos, negativa de cobertura, necessidades de complementação documental ou situações que possam comprometer a efetividade do atendimento ao sinistro deverão ser comunicados tempestivamente à CAIXA.

6.8 Controle de dados dos locadores

6.8.1 Caberá à CONTRATADA realizar o controle, atualização, organização e manutenção dos dados cadastrais dos locadores dos imóveis ocupados pela CAIXA, assegurando a integridade, consistência e rastreabilidade das informações necessárias à gestão contratual e aos processos administrativos e financeiros associados.

6.8.2 A CONTRATADA deverá coletar, conferir e validar periodicamente os dados dos locadores, incluindo informações pessoais ou empresariais, documentos fiscais, dados bancários, comprovantes de propriedade, procurações, contatos, certidões e demais elementos necessários à adequada formalização e manutenção dos contratos de locação.

6.8.3 Deverá identificar e registrar alterações cadastrais, pendências documentais ou inconsistências, adotando as providências necessárias para sua regularização.

6.8.4 Deverá, ainda, manter atualizados os registros nos sistemas definidos pela CAIXA, garantir o armazenamento seguro das informações e disponibilizar relatórios gerenciais sempre que necessário. Qualquer divergência, irregularidade, risco, impossibilidade de validação ou situação que possa comprometer a regularidade dos pagamentos, da contratualização ou da comunicação com os locadores deverá ser comunicada tempestivamente à CAIXA.

6.8.5 Deverá também realizar/manter o controle, atualização, organização e manutenção dos dados cadastrais dos condomínios aos quais os imóveis ocupados pela CAIXA estão vinculados.

6.9 Controle de notificações aos locadores

6.9.1 Caberá à CONTRATADA realizar o controle, a gestão e o acompanhamento de todas as notificações enviadas aos locadores dos imóveis ocupados pela CAIXA, assegurando que os comunicados sejam emitidos de forma tempestiva, adequada e em conformidade com os normativos internos e com a legislação aplicável.

6.9.2 A CONTRATADA deverá identificar as situações que demandem notificação, elaborar os comunicados conforme orientações da CAIXA, conferir dados cadastrais dos destinatários, registrar o envio e manter a comprovação da entrega por meio dos meios oficiais estabelecidos. Deverá também monitorar prazos, respostas recebidas, pendências, cobrar posicionamento quando necessário e eventuais tratativas decorrentes das notificações encaminhadas.

6.9.3 Deverá, ainda, atualizar os sistemas corporativos com todas as informações relativas às notificações, manter histórico completo dos documentos emitidos e comunicar prontamente à CAIXA quaisquer retornos, inconsistências, riscos, ausência de resposta ou situações que possam impactar a gestão contratual, a continuidade da locação ou o atendimento às obrigações legais e contratuais.

7 LEGALIZAÇÃO

7.1 Estabelecer cronograma para revisão anual de laudos de acessibilidade, AVCB e PGR de todas as unidades da CAIXA

7.1.1 Caberá à CONTRATADA estabelecer, manter e acompanhar cronograma anual para a revisão, atualização e renovação dos laudos e documentos obrigatórios de conformidade das unidades da CAIXA, incluindo laudos de acessibilidade, Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) e Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), assegurando aderência às legislações aplicáveis e disponibilidade contínua das evidências de regularidade.

7.1.2 A CONTRATADA deverá consolidar o levantamento de todas as unidades da CAIXA, identificando a situação atual dos laudos e suas respectivas datas de emissão, validade, pendências e condicionantes legais.

7.1.3 Deverá elaborar plano anual detalhado com prazos, periodicidade, responsáveis, dependências e marcos-chave para revisão dos laudos de acessibilidade, AVCB e PGR, observando prazos legais e prazos internos da CAIXA, informando com 6 meses de antecedência do vencimento da validade dos laudos e documentos.

7.1.4 Caberá a CONTRATADA demandar a execução de vistorias nas unidades (via acionamento de EEAT) de acordo com cronograma estabelecido, para avaliação de conformidade de acessibilidade, Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) e Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) com emissão de laudos informando possíveis não conformidades encontradas.

7.1.5 A CONTRATADA deverá monitorar continuamente a execução das atividades previstas no cronograma, assegurando que vistorias, levantamentos técnicos, medições, análises de risco e renovações sejam realizadas dentro do prazo estabelecido.

7.1.6 Será de obrigação da CONTRATADA garantir que todos os laudos revisados ou emitidos (incluindo relatórios técnicos, ART/RRT, plantas, pareceres e aprovações de órgãos competentes) sejam registrados e anexados em plataforma sistêmica com rastreabilidade completa.

7.1.7 Quando da recepção dos laudos, a CONTRATADA deverá comparar as informações nos laudos com informações no layout da unidade, utilizando os arquivos em IFC (BIM) armazenados no CDE, verificando se ocorreu alterações não registradas/autorizadas e informar a CAIXA sobre as ocorrências para avaliação de responsabilidades.

7.1.8 Em caso de apontamento de não conformidades nos laudos:

- Avaliar as melhores opções de correção (contratos de manutenção, ARP e outras opções de contratação) e comunicar à CAIXA para execução de intervenções;
- Identificar e acompanhar não conformidades ou condicionantes vinculadas à emissão dos laudos (ex.: adequações elétricas, rotas de fuga, sinalizações, acessibilidade arquitetônica), registrando tratativas e status das correções.
- Avaliar se as contratadas de obras e O&M foram as executoras das alterações não autorizadas/registradas e indicar à CAIXA a aplicação de sanções e de recuperação da unidade ao estado original do layout em IFC oficial.

7.1.9 A CONTRATADA deverá disponibilizar indicadores e painéis de controle, contendo percentual de laudos revisados, validade futura, pendências por unidade, riscos críticos e unidades com prazos próximos ao vencimento.

7.1.10 Deverá ainda emitir relatórios periódicos contendo a evolução do cronograma, status das unidades, documentação emitida, pendências e recomendações para mitigação de riscos legais e operacionais.

7.1.11 A CONTRATADA deverá comunicar prontamente à CAIXA quaisquer impedimentos, prazos de órgãos reguladores, falhas de documentação, impossibilidade de vistoria ou fatores que possam comprometer a regularidade dos laudos e a execução do cronograma.

7.1.12 A CONTRATADA deverá assegurar que todas as unidades da CAIXA permaneçam com documentação atualizada, válida, auditável e em conformidade legal, garantindo previsibilidade, rastreabilidade e gestão ativa dos riscos associados à falta de laudos obrigatórios.

7.1.13 Caberá a CONTRATADA acompanhar e atualizar a CAIXA de qualquer alteração nas legislações nacionais, estaduais e locais que possam alterar as exigências de conformidade com os laudos e documentos apontados acima.

7.2 Atualização de CNPJ e Inscrição Municipal

7.2.1 Caberá à CONTRATADA realizar todas as providências necessárias para a abertura, manutenção e encerramento das informações cadastrais das unidades CAIXA junto aos órgãos competentes, incluindo Receita Federal do Brasil e Prefeitura Municipal, garantindo que toda a movimentação realizada esteja registrada de forma correta, tempestiva e rastreável.

7.2.2 Deverá ainda verificar as exigências legais aplicáveis à abertura, alteração de endereço ou desativação da unidade nos órgãos federais e municipais, incluindo prazos, formulários, documentos e procedimentos específicos tais como licenças e taxas obrigatórias, entre outras.

7.2.3 Deverá a CONTRATADA providenciar o preenchimento dos formulários necessários (que serão assinados pelos representantes CAIXA), reunir documentos de suporte (contrato social, procurações, comprovantes, distrato, entre outros) e protocolar os pedidos de atualização junto à Receita Federal e ao órgão municipal competente, monitorar o andamento das solicitações até a efetiva atualização cadastral, atendendo demandas de complementação documental e solucionando eventuais pendências.

7.2.4 Será de competência da CONTRATADA o arquivamento dos comprovantes de emissão, alteração ou encerramento do CNPJ (Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral atualizado) e da inscrição municipal (certidões, espelhos cadastrais ou documentos equivalentes emitidos pela prefeitura), bem como registrar a atualização cadastral e anexar as evidências nos sistemas da CAIXA, garantindo a rastreabilidade e a integridade das informações.

7.2.5 Deverá disponibilizar relatório contendo a relação das atualizações realizadas, datas de protocolo e conclusão, números de processos/atendimentos e documentos anexados e informar prontamente à CAIXA qualquer atraso, exigência adicional, divergência cadastral ou impossibilidade de processamento dentro do prazo necessário para a desativação da unidade.

7.2.6 A CONTRATADA deverá assegurar que todas as atualizações cadastrais estejam devidamente concluídas e documentadas, principalmente antes da finalização do processo de desativação da unidade, mantendo os registros disponíveis para acompanhamento e auditoria pela CAIXA.

7.3 Regularização documental de imóveis (AVCB, Alvarás, Habite-se, PGR etc.)

7.3.1 Caberá à CONTRATADA realizar o controle e acompanhamento de todos os processos relacionados à regularização documental dos imóveis ocupados ou a serem ocupados pela CAIXA (AVCB, alvarás, Habite-se, PGR etc.), assegurando o atendimento integral às exigências legais, normativas e regulatórias aplicáveis.

7.3.2 A CONTRATADA deverá adotar as providências necessárias para obtenção, renovação, atualização e manutenção da validade de documentos como Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB), Alvarás de Funcionamento, certificados de Habite-se, Programas de Gerenciamento de Riscos (PGR) e demais licenças, autorizações e certificações exigidas pelos órgãos competentes, observando prazos, requisitos técnicos e diretrizes internas da CAIXA.

7.3.3 Deverá, ainda, monitorar sistematicamente eventuais pendências, condicionantes, inspeções e exigências emitidas pelos órgãos fiscalizadores, promovendo as ações corretivas necessárias e registrando todas as etapas do processo nos sistemas e controles definidos pela CAIXA. Quaisquer limitações, riscos, inconsistências ou situações que possam comprometer a regularidade documental ou a continuidade operacional das unidades deverão ser comunicados tempestivamente à CAIXA.

7.3.4 Caberá a CONTRATADA o mapeamento, acompanhamento e efetivação do pagamento dos tributos, taxas e/ou outros impostos ou documentos necessários para a regularidade dos imóveis de uso da CAIXA.

7.4 Legalização dos imóveis e unidades

7.4.1 Caberá à CONTRATADA realizar o monitoramento integral da legalização dos imóveis e das unidades da CAIXA, assegurando que todas as dependências ocupadas ou em processo de implantação, transformação e mudança atendam plenamente às exigências legais, normativas e regulatórias aplicáveis, bem como encerrar todos os cadastros quando da desativação de unidades.

7.4.2 A CONTRATADA deverá executar as ações necessárias para regularizar a documentação dos imóveis, abrangendo licenças, autorizações, certificações e registros exigidos pelos órgãos competentes, bem como monitorar prazos, condicionantes, pendências e eventuais inspeções ou fiscalizações relacionadas à legalização das unidades, acompanhando os respectivos processos até à conclusão.

7.4.3 Deverá, ainda, garantir a atualização contínua dos registros e documentos nos sistemas definidos pela CAIXA, manter histórico das ações executadas e comunicar tempestivamente quaisquer riscos, inconsistências, exigências ou limitações que possam comprometer a regularidade jurídica, operacional ou ocupacional dos imóveis ou impactar o funcionamento das unidades.

7.4.4 A CONTRATADA deverá assegurar a manutenção e a evolução dos índices de regularidade documental do portfólio imobiliário da CAIXA, considerados os três documentos básicos de legalização dos imóveis e unidades ocupadas: Alvará de Funcionamento, Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) e Habite-se, observando, no mínimo, os percentuais de imóveis com a totalidade desses documentos válidos e vigentes, conforme quadro a seguir:

Ano	Percentual mínimo de regularidade
Ano 1	40%
Ano 2	48%
Ano 3	58%
Ano 4	65%
Ano 5	70%

7.4.5 Para fins de apuração dos percentuais estabelecidos neste item, serão considerados regulares apenas os imóveis que possuírem simultaneamente os três documentos básicos de legalização válidos e vigentes.

7.4.6 Serão excluídos da base de cálculo dos indicadores os imóveis cuja obtenção, renovação ou regularização de qualquer dos documentos mencionados esteja impedida por pendências, restrições, deliberações ou providências sob responsabilidade exclusiva da CAIXA, devidamente caracterizadas, justificadas e registradas nos sistemas de gestão definidos pela CONTRATANTE.

7.4.7 Caberá à CONTRATADA identificar, registrar e evidenciar tempestivamente as pendências de responsabilidade da CAIXA que impactem a regularização dos imóveis, bem como propor as medidas necessárias à sua superação, de forma a permitir a adequada mensuração dos indicadores e o acompanhamento da evolução dos níveis de conformidade documental do portfólio imobiliário.

7.4.8 A partir do terceiro ano de vigência do contrato, o não atingimento dos percentuais mínimos de regularidade previstos no item 7.4.4 ensejará a aplicação de glosa financeira de 1% (um por cento) sobre o faturamento do período de apuração, sem prejuízo das demais sanções contratuais cabíveis.

7.4.9 A apuração do indicador será realizada anualmente, considerando exclusivamente os imóveis elegíveis para composição da base de cálculo, nos termos do item 7.4.6.

7.4.10 Verificada a não observância da meta anual, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Ação Corretivo no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contendo as causas identificadas, as medidas propostas, os responsáveis e os respectivos cronogramas de regularização.

7.4.11 A reincidência do descumprimento da meta por 2 (dois) exercícios consecutivos, a partir do terceiro ano da vigência contratual, caracterizará falha grave na execução, sujeitando a CONTRATADA à aplicação das penalidades previstas no contrato, inclusive advertência, multa, suspensão de licitar e contratar e eventual rescisão contratual, observados o contraditório e a ampla defesa.

7.4.12 Caso o percentual de regularidade apurado a partir do terceiro ano seja inferior ao percentual existente no início da execução contratual, descontadas as exclusões previstas no item 7.4.6, será aplicada multa adicional

correspondente a 2% (dois por cento) sobre o faturamento anual do serviço de legalização, independentemente das glosas previstas neste item.

8 Pagamentos (aluguéis, condomínios, concessionárias e taxas/impostos)

8.1 Estabelecimento de cronograma de pagamento de aluguel, atendendo as normas contábeis do IFRS16, com operacionalização

8.1.1 Caberá à CONTRATADA elaborar, manter e operacionalizar o cronograma de pagamentos de aluguel referente aos imóveis locados para atendimento às unidades da CAIXA, observando integralmente as normas contábeis aplicáveis, em especial aquelas previstas no IFRS 16 – Arrendamentos, ou a multas e ou indenizações em casos de devolução de imóveis.

8.1.2 A CONTRATADA deverá estruturar o cronograma contemplando todos os marcos financeiros, valores, reajustes, periodicidades, carências, garantias e demais condições pactuadas, assegurando a consistência dos dados, a rastreabilidade das informações e a aderência aos procedimentos internos da CAIXA.

8.1.3 Deverá, ainda, operacionalizar o fluxo de registros, atualizações e controles necessários ao cumprimento das obrigações contratuais, bem como comunicar tempestivamente à CAIXA quaisquer inconsistências, pendências, divergências documentais ou riscos que possam impactar a correta contabilização, o atendimento às normas vigentes ou a execução dos pagamentos nos prazos estabelecidos.

8.2 Controle e operacionalização dos pagamentos de IPTU

8.2.1 Caberá à CONTRATADA realizar o controle, acompanhamento e operacionalização dos pagamentos de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) relativos aos imóveis ocupados pela CAIXA, observando rigorosamente os prazos de vencimento, valores devidos, descontos possíveis, condições específicas previstas em contrato e sua vigência e os normativos internos aplicáveis.

8.2.2 A CONTRATADA deverá administrar os carnês, guias e documentos fiscais, verificando a exatidão das informações, conferindo eventuais alterações cadastrais, revisões de valor, lançamentos retroativos ou cobranças complementares, bem como identificando possíveis divergências, pendências ou inconsistências que possam impactar o correto pagamento do tributo, certificando-se anualmente a quitação de débitos juntos às prefeituras

municipais mediante emissão de certidões de quitação ou quando houver rescisão de contrato de locação.

8.2.3 Deverá, ainda, operacionalizar o processo de pagamento nas plataformas e fluxos definidos pela CAIXA, assegurando o registro adequado nos sistemas corporativos e mantendo histórico completo das operações realizadas. Quaisquer riscos, mudanças inesperadas, notificações do órgão tributante ou situações que possam comprometer a pontualidade dos pagamentos deverão ser comunicadas tempestivamente à CAIXA.

8.2.4 A CONTRATADA atuará na operacionalização, controle, conferência e registro, não assumindo responsabilidade financeira, decisória ou patrimonial, que permanece integralmente com a CAIXA

8.3 Controle e operacionalização dos pagamentos de FORO

8.3.1 Caberá à CONTRATADA realizar o controle, acompanhamento e operacionalização dos pagamentos de FORO relativos aos imóveis foreiros ocupados pela CAIXA, observando rigorosamente os prazos, valores devidos, condições específicas estabelecidas pelos órgãos foreiros e os normativos internos aplicáveis.

8.3.2 A CONTRATADA deverá administrar as cobranças emitidas pelas entidades responsáveis, conferindo a correção dos dados cadastrais, bases de cálculo, revisões, atualizações de valor e eventuais lançamentos retroativos, bem como identificando divergências, pendências ou inconsistências que possam comprometer a regularidade do pagamento.

8.3.3 Deverá, ainda, operacionalizar o processo de pagamento conforme os fluxos e sistemas definidos pela CAIXA, assegurando o devido registro das operações e a manutenção do histórico completo dos pagamentos efetuados. Qualquer risco, alteração inesperada, notificação do órgão foreiro ou situação que possa impactar a pontualidade dos pagamentos deverá ser comunicada tempestivamente à CAIXA.

8.3.4 A CONTRATADA atuará na operacionalização, controle, conferência e registro, não assumindo responsabilidade financeira, decisória ou patrimonial, que permanece integralmente com a CAIXA

8.4 Controle do pagamento de Condomínio, realizando as demandas de acordo com cronograma de pagamentos

8.4.1 Caberá à CONTRATADA realizar o controle, acompanhamento e operacionalização dos pagamentos de taxas de condomínio relativas aos imóveis ocupados pelas unidades da CAIXA, assegurando que todas as etapas sejam conduzidas de forma tempestiva, precisa e em conformidade com o cronograma de pagamentos estabelecido e com os normativos internos vigentes.

8.4.2 A CONTRATADA deverá receber, conferir e validar os boletos, demonstrativos e documentos emitidos pelos condomínios, verificando valores, rateios, despesas extraordinárias, lançamentos adicionais, eventuais divergências e alterações cadastrais, identificando prontamente inconsistências que possam impactar a regularidade dos pagamentos.

8.4.3 Será responsabilidade da CONTRATADA a análise e correta classificação das despesas cobradas, identificando quando se tratar de obrigação da CAIXA ou do proprietário, eventuais despesas de intervenções, obras, recuperações entre outras.

8.4.4 Sempre que identificadas despesas de obrigação do proprietário, é pertinente a CONTRATADA a interlocução junto ao locador bem como junto ao condomínio ou administradora, para que a despesa seja direcionada ao responsável pelo pagamento, não sendo a CAIXA onerada indevidamente.

8.4.5 Deverá, ainda, realizar diretamente no SAP todos os lançamentos, registros e operacionalizações necessários à efetivação dos pagamentos, garantindo a rastreabilidade das informações, a integridade dos dados inseridos e a manutenção do histórico completo das movimentações financeiras.

8.4.6 Quaisquer pendências, riscos, alterações inesperadas ou inconsistências que possam comprometer o cumprimento do cronograma de pagamentos ou gerar ônus à CAIXA deverão ser comunicados tempestivamente.

8.5 Captura, cadastro e operacionalização do pagamento de contas de água e energia e controle do consumo de recursos naturais

8.5.1 Caberá à CONTRATADA realizar a captura, conferência, cadastro, controle e operacionalização do pagamento das contas de água e energia elétrica dos imóveis ocupados pelas unidades da CAIXA, assegurando a correta gestão dos

consumos, a regularidade dos pagamentos e a conformidade com os normativos internos e prazos estabelecidos pelas concessionárias.

8.5.2 Caberá à CONTRATADA a captura e/ou recebimento, conferência, cadastro, controle e a instrução do pagamento de contas, para posterior aprovação e finalização pela CAIXA, relativas ao consumo de energia elétrica contratada no Ambiente de Contratação Livre (ACL).

8.5.2.1 A CONTRATADA deverá conferir valores cobrados pela comercializadora com valores registrados na CCEE e autorizar ou não o pagamento caso os valores confiram ou não.

8.5.2.2 A CONTRATADA deverá providenciar o envio das obrigações acessórias para as receitas estaduais de cada estado em que ocorrer fornecimento de energia proveniente do ACL.

8.5.3 A CONTRATADA deverá coletar e validar periodicamente as faturas emitidas, conferir dados cadastrais, valores faturados, medições e eventuais variações de consumo, identificando divergências, irregularidades, cobranças incompatíveis ou possíveis falhas de medição. Deverá também realizar o lançamento e a atualização das informações nos sistemas definidos pela CAIXA, mantendo a rastreabilidade de todos os registros.

8.5.4 O acompanhamento do consumo deverá possuir parâmetros para análise de eventuais discrepâncias (aumento ou redução significativos) do consumo dos recursos naturais por imóvel, sinalizando quaisquer eventos incompatíveis com a sazonalidade já esperada.

8.5.5 Deverá também validar os dados extraídos das faturas, com a verificação de conformidade formal e tributária, conforme regras de negócio apresentadas pela CONTRATANTE, com o apontamento das divergências verificadas.

8.5.6 Deverá, ainda, operacionalizar o processo de pagamento das contas de forma tempestiva, garantir o controle consolidado do consumo de recursos naturais e elaborar relatórios gerenciais que permitam à CAIXA monitorar tendências, identificar oportunidades de economia, avaliar padrões de consumo e adotar medidas de eficiência operacional.

8.5.7 Deverão ser disponibilizados indicadores/dashboards para gestão, acompanhamento e otimização do consumo das unidades CAIXA

8.5.8 Quaisquer inconsistências, riscos, variações anormais ou pendências que possam impactar a continuidade dos serviços deverão ser comunicados prontamente à CAIXA.

8.5.9 Caberá a CONTRATADA a Geração de scripts ou outro formato equivalente, conforme regras de negócio da CONTRATANTE, para viabilizar as rotinas operacionais nas transações utilizadas no ERP SAP se necessário.

8.5.9.1 Qualquer relatório necessário deverá ter sua geração de arquivo, em formato a ser definido pela CONTRATANTE, contemplando os dados dos documentos fiscais capturados e/ou recebido, a fim de viabilizar o consumo do conteúdo pelo ERP SAP.

8.5.10 Os serviços devem, ainda, abranger manutenção corretiva e evolutiva da ferramenta, bem como o respectivo suporte e treinamento dos empregados da CONTRATANTE para o uso da referida ferramenta.

8.6 Serviços de ligação, transferência de titularidade e inclusão ou exclusão nas faturas agrupadas de energia e/ou água, na abertura, mudança de endereço ou encerramento de unidade e agendamento de atendimentos em conjunto com as contratadas CAIXA

8.6.1 Caberá à CONTRATADA realizar, coordenar e acompanhar todos os procedimentos necessários para a solicitação e efetivação dos serviços de ligação, transferência de titularidade e inclusão das unidades da CAIXA nas faturas agrupadas de energia elétrica e/ou água, sempre que houver abertura de nova unidade, mudança de endereço, alteração operacional ou qualquer situação que demande atualização cadastral junto às concessionárias.

8.6.2 Da mesma forma, caberá a CONTRATADA o encerramento do contrato quando da devolução do imóvel, o agendamento de atendimentos em conjunto com as demais contratadas para serviços de manutenção, obras ou quaisquer necessidades de interrupção do fornecimento ou não.

8.6.3 Auxiliar a CAIXA no agendamento de quaisquer atendimentos das Concessionárias necessários para o pleno funcionamento das unidades CAIXA.

8.6.4 Deverá, ainda, garantir que as unidades sejam corretamente incluídas ou atualizadas nas faturas agrupadas quando aplicável, mantendo a rastreabilidade das alterações realizadas e atualizando os registros nos sistemas corporativos definidos pela CAIXA.

8.6.5 Quaisquer pendências, atrasos, falhas operacionais das concessionárias, dificuldades de atendimento, divergências cadastrais ou riscos que possam comprometer a continuidade do fornecimento ou o controle financeiro das contas deverão ser comunicados tempestivamente à CAIXA.

8.6.6 Caberá à CONTRATADA realizar o registro e o acompanhamento das solicitações de desligamento dos serviços de água e energia das unidades da CAIXA em processo de desativação, assegurando que as concessionárias competentes executem o desligamento dentro dos prazos estabelecidos.

8.6.7 A CONTRATADA deverá manter disponíveis os comprovantes de desligamento, leitura final, faturas residuais e termos de encerramento emitidos bem como o histórico das ações executadas e comunicar tempestivamente quaisquer riscos, inconsistências, exigências ou limitações que possam comprometer a o encerramento do contrato de fornecimento junto a concessionária.

8.7 Registro do pagamento de todos os passivos do imóvel e aos respectivos CNPJ de ocupação até sua desativação no SAP

8.7.1 Caberá à CONTRATADA realizar e registrar, no sistema SAP e/ou outro sistema indicado pela CAIXA, o pagamento de todos os passivos vinculados ao imóvel, até sua desativação, assegurando a quitação integral dos encargos e a rastreabilidade documental das operações.

8.7.2 A CONTRATADA deverá realizar levantamento e conciliação de passivos, identificar, conferir e consolidar todos os débitos relacionados ao imóvel, incluindo, mas não se limitando a: aluguel e encargos locatícios, IPTU/TLP e demais tributos, condomínio, consumo de água/energia/telefonia/dados, taxas e multas contratuais, serviços recorrentes e eventuais.

8.7.3 Caberá à CONTRATADA promover a conciliação com o locador, administradoras, concessionárias e prestadores; obter faturas finais, declarações de quitação, certidões negativas e/ou termos de acerto que comprovem inexistência de saldo remanescente.

8.7.4 Deverá efetuar os lançamentos e liquidações no SAP, observando a correta classificação contábil, centros de custo, ordens internas e elementos de projeto, vinculando cada pagamento ao respectivo documento fiscal e comprovante de quitação.

8.7.5 Deverá anexar ao registro SAP todos os comprovantes pertinentes (faturas, notas fiscais, termos de quitação, extratos de conciliação, relatórios de cálculo e evidências de pagamento), garantindo rastreabilidade e auditabilidade.

8.7.6 Deverá assegurar a conclusão de todos os pagamentos e registros previamente à data de desativação do imóvel, observando os prazos contratuais e os cronogramas definidos com a CAIXA.

8.7.7 Será responsável por manter relatório consolidado com a listagem de passivos, situação de pagamento, números de documentos SAP e links/IDs de anexos, disponível para acompanhamento e validação pela CAIXA.

8.7.8 Deverá ainda, informar prontamente quaisquer pendências, glosas, divergências de valores, indisponibilidades sistêmicas ou eventos que possam impactar o cumprimento dos prazos, especialmente aqueles que possam atrasar a desativação.

8.7.9 Será de responsabilidade da CONTRATADA emitir declaração de quitação de passivos, certidões negativas de débitos do imóvel, e submeter à CAIXA, juntando o dossiê completo do processo (incluindo o espelho dos registros SAP e as evidências anexadas).

8.7.10 A CONTRATADA deverá zelar pela integridade, completude e consistência das informações registradas, mantendo-as disponíveis para acompanhamento e auditoria pela CAIXA.

8.8 Emissão e envio da DIRF dentro do prazo estabelecido para a entrega da Declaração Anual de Rendimentos

8.8.1 Caberá à CONTRATADA realizar a conferência e envio da Declaração Anual de Rendimentos referente aos pagamentos relativos aos contratos de locação, permitindo a entrega da Declaração dentro dos prazos estabelecidos pela legislação vigente.

8.8.2 Deverá, ainda, proceder ao envio da declaração aos fornecedores CAIXA e manter os comprovantes de entrega. Qualquer inconsistência, pendência, risco de atraso ou situação que possa comprometer a regularidade da DIRF deverá ser comunicada tempestivamente à CAIXA, com indicação das providências necessárias.

8.9 Operacionalização dos Pagamentos, Controle de Vencimentos e Responsabilização por Encargos Financeiros

8.9.1 Gestão integrada dos pagamentos vinculados ao portfólio imobiliário da CAIXA, abrangendo aluguéis, condomínios, concessionárias, tributos, taxas e despesas de legalização, incluindo controle de vencimentos, processamento, acompanhamento, ressarcimento de encargos decorrentes de atrasos imputáveis à CONTRATADA, aplicação de glosas e monitoramento de indicadores de desempenho relacionados à tempestividade dos pagamentos.

8.9.2 A CONTRATADA deverá adotar mecanismos de monitoramento e controle que assegurem a realização dos pagamentos dentro dos respectivos vencimentos, bem como a identificação prévia de situações que possam representar risco de incidência de multas, juros, atualização monetária, encargos moratórios, suspensão de serviços ou qualquer outro prejuízo à CAIXA.

8.9.3 As multas, juros, correções monetárias, encargos financeiros ou quaisquer acréscimos decorrentes de atrasos nos pagamentos cuja responsabilidade seja atribuível à CONTRATADA serão de sua exclusiva responsabilidade, não podendo ser repassados à CAIXA.

8.9.4 Para fins deste contrato, considera-se atraso atribuível à CONTRATADA toda ocorrência decorrente de falha operacional, erro de processamento, ausência de acompanhamento, perda de prazo, instrução inadequada, falha de comunicação, omissão de providências ou qualquer outra causa sob seu controle ou gestão.

8.9.5 Não serão imputados à CONTRATADA os encargos decorrentes de atrasos ocasionados por pendências, restrições, indisponibilidade de recursos, ausência de autorizações, atrasos em aprovações, falhas sistêmicas corporativas ou quaisquer outros fatos comprovadamente atribuíveis à CAIXA.

8.9.6 Nas situações em que a CAIXA efetuar o pagamento de multas, juros, correções monetárias ou demais encargos gerados por atrasos de responsabilidade da CONTRATADA, os respectivos valores serão integralmente ressarcidos mediante glosa na fatura mensal subsequente, independentemente da aplicação das demais penalidades contratuais cabíveis.

8.9.7 O ressarcimento previsto no item anterior não afasta a aplicação de glosas por desempenho, multas contratuais, registro de não conformidade, exigência

de plano de ação corretivo ou outras sanções administrativas previstas no contrato, especialmente nos casos de reincidência ou quando os atrasos ocasionarem interrupção de serviços, perda de licenças, restrições operacionais, ações judiciais, negativação ou qualquer outro prejuízo à CAIXA.

8.9.8 A incidência de multas, juros, correções monetárias ou outros encargos decorrentes de atrasos de responsabilidade da CONTRATADA será registrada como não conformidade contratual, sem prejuízo do ressarcimento integral previsto no item 8.9.3.

8.9.9 Será caracterizada falha grave na execução contratual quando os pagamentos em atraso atribuíveis à CONTRATADA resultarem em encargos financeiros em quantidade superior a 0,50% do volume mensal de pagamentos processados, ou ultrapassarem 60 (sessenta) ocorrências mensais, prevalecendo o que for maior.

8.9.10 A ocorrência de qualquer das hipóteses classificadas neste Contrato como Falha Grave ensejará a aplicação de glosa correspondente a 1% (um por cento) sobre o valor mensal faturado pela CONTRATADA no período de apuração em que o evento for caracterizado.

8.9.11 A reincidência das situações previstas nos itens anteriores por 3 (três) meses consecutivos ou por 5 (cinco) meses alternados durante um período de 12 (doze) meses poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas previstas no contrato, incluindo advertência, multa contratual, execução de garantia contratual e, nos casos de reiterado descumprimento, rescisão contratual, observado o devido processo administrativo.

8.9.12 Será considerada circunstância agravante a ocorrência de atrasos que resultem em suspensão de serviços essenciais, interrupção de fornecimento de água, energia elétrica, telecomunicações, impossibilidade de funcionamento de unidades, perda de licenças, cancelamento de seguros, inadimplemento locatício, restrições cadastrais ou qualquer outro prejuízo operacional ou financeiro à CAIXA, hipótese em que poderão ser aplicadas as penalidades máximas previstas contratualmente, independentemente da quantidade de ocorrências verificadas.

8.9.13 A ocorrência de qualquer das situações classificadas neste Contrato como Circunstância Agravante, especialmente aquelas que resultem em interrupção de serviços essenciais, suspensão de fornecimentos, perda de licenças, inadimplemento locatício, restrições operacionais, negativação,

prejuízos financeiros ou impactos ao funcionamento das unidades da CAIXA, ensejará a aplicação de glosa correspondente a 2% (dois por cento) sobre o valor mensal faturado pela CONTRATADA no período de apuração em que o evento for caracterizado.

8.9.14 A execução dos serviços será monitorada por meio de Acordos de Nível de Serviço (SLAs), destinados a aferir a tempestividade, a qualidade e a efetividade da gestão dos pagamentos, constituindo elemento de avaliação do desempenho contratual e de aplicação de glosas financeiras.

8.9.15 Os indicadores serão apurados mensalmente mediante registros mantidos na plataforma IWMS e demais sistemas corporativos definidos pela CAIXA, devendo a CONTRATADA assegurar a rastreabilidade integral dos processos, documentos, aprovações e evidências relacionadas aos pagamentos processados.

8.9.16 O não atingimento das metas estabelecidas acarretará a aplicação das glosas previstas nesta matriz, sem prejuízo:

a) do ressarcimento integral à CAIXA de multas, juros, correções monetárias e demais encargos financeiros decorrentes de falhas atribuíveis à CONTRATADA;

b) da emissão de registros de não conformidade;

c) da exigência de plano de ação corretivo;

d) da aplicação das demais sanções administrativas e contratuais cabíveis.

9 CONTABILIDADE E ORÇAMENTO

9.1 Elaboração de premissas para planejamento orçamentário

9.1.1 A CONTRATADA deverá criar, documentar e manter premissas para o cálculo das previsões orçamentárias relativamente às rubricas relacionadas à gestão dos imóveis, considerando histórico de execução, contratos vigentes, projeções de demanda e diretrizes corporativas aplicáveis.

9.2 Acompanhamento da execução do orçamento e correção de rumos.

9.2.1 A CONTRATADA deverá acompanhar continuamente o consumo dos valores das rubricas relacionadas à gestão dos imóveis ao longo do exercício, bem como elaborar previsões de reprogramações de curto prazo, indicando riscos, impactos orçamentários e recomendações para correção de rumos.

9.3 Cálculos e Controle de reajustes e repactuações com os devidos ajustes contratuais

9.3.1 Caberá à CONTRATADA realizar o cálculo, o controle e a formalização dos reajustes e das repactuações contratuais, devendo executar, no mínimo, as seguintes ações:

a) Verificar as cláusulas contratuais, normativos internos, legislação vigente e instrumentos legais aplicáveis, identificando os critérios, índices, periodicidades e condições para aplicação de reajustes e repactuações;
b) Apurar os índices oficiais aplicáveis, validar os períodos de referência e elaborar as memórias de cálculo detalhadas, contemplando impactos financeiros, orçamentários e contratuais;
c) Analisar a conformidade dos valores apurados com os limites legais, contratuais e orçamentários, submetendo eventuais divergências ou riscos à apreciação da CAIXA;
d) Instruir os processos administrativos de reajuste e repactuação, incluindo a consolidação da documentação de suporte, pareceres técnicos, justificativas e demais peças necessárias à aprovação pelas instâncias competentes;
e) Elaborar os instrumentos formais correspondentes, tais como termos de apostilamento, termos aditivos ou outros ajustes contratuais, conforme o caso, assegurando aderência às orientações jurídicas e normativas da CAIXA;
f) Promover a atualização tempestiva, completa e consistente dos dados contratuais nos sistemas corporativos, em especial no SAP e nos sistemas de gestão contratual e orçamentária utilizados pela CAIXA, contemplando, no mínimo, valores globais atualizados, parcelas vigentes e futuras, saldos contratuais, vigência, cronogramas financeiros e registros contábeis e orçamentários;
g) Assegurar que as atualizações sistêmicas estejam em conformidade com as normas IFRS 16, com os requisitos de compliance, governança, auditoria e controles internos da CAIXA;
h) Disponibilizar relatórios, registros e trilhas de auditoria que permitam o acompanhamento, a rastreabilidade e a validação dos reajustes e repactuações realizados, sempre que demandado pela CAIXA ou por órgãos de controle.

9.4 Cálculos e Controle de aditamentos contratuais com os devidos ajustes contratuais

9.4.1 Caberá à CONTRATADA efetuar os cálculos e o controle dos aditamentos contratuais, observando os limites legais e contratuais aplicáveis, bem como providenciar os devidos ajustes contratuais e seus registros formais.

9.5 Consultoria Tributária

9.5.1 A CONTRATADA deverá auxiliar no provimento de subsídios técnicos relacionados a regras, normas ou legislações tributárias que possam impactar as ações, os contratos e os processos abrangidos pelo escopo do BPO, incluindo análises preventivas e orientações quanto a riscos tributários.

9.6 Integração da Gestão Orçamentária Financeira

9.6.1 A CONTRATADA deverá:

a) Prestar suporte para a Realização das Atividades de diferimento e apropriação mensal de despesas;
b) Elaborar e atualizar *forecasts* periódicos;
c) Consolidar análises de Real x Orçado;
d) Apoiar a elaboração do orçamento anual da carteira de ativos;
e) Executar alocação de despesas por unidades organizacionais;
f) Preparar relatórios e arquivos conforme layouts definidos pela CAIXA, inclusive para atendimento a normativos contábeis (ex.: IFRS 16).

9.7 Gestão Contábil dos Ativos

9.7.1 Caberá à CONTRATADA dar suporte à gestão contábil operacional relacionada aos ativos sob gestão, em apoio às rotinas corporativas da CAIXA, observando normas contábeis vigentes, diretrizes internas e exigências de auditoria.

9.7.2 A CONTRATADA deverá apoiar a contabilização mensal de recebimentos, devoluções, ajustes, distratos e encerramentos.

9.7.3 Deverá a CONTRATADA disponibilizar ferramenta que possibilite a realização de conciliações entre os sistemas responsáveis pela gestão dos ativos, sistemas financeiros e contábeis.

9.7.4 Caberá à CONTRATADA executar reclassificações e ajustes contábeis quando lhe for solicitado.

9.7.5 Caberá à CONTRATADA preparar memórias de cálculo, relatórios e evidências para suporte ao fechamento contábil.

9.7.6 A CONTRATADA deverá ainda, prestar suporte para a resposta de auditorias internas, externas e atendimento a órgãos de controle.

ANEXO II

RELAÇÃO DE EDIFÍCIOS

1 A relação integral dos edifícios a serem abrangidos pela presente contratação encontra-se disponibilizada em planilha específica, encaminhada em documento apartado, a qual consolida as informações cadastrais pertinentes aos imóveis objeto da gestão.

2 Para fins de dimensionamento do escopo contratual e correta interpretação das obrigações assumidas pela futura CONTRATADA, deverão ser considerados exclusivamente os edifícios que se encontram classificados com os status **"Ativo"** e **"Em Mobilização"**, por serem os únicos efetivamente vinculados à execução do objeto no período de vigência contratual.

3 Registre-se que os demais status constantes da referida planilha correspondem a edificações que já se encontram em processo de baixa administrativa no âmbito da CAIXA, não integrando, portanto, o universo de imóveis passíveis de gestão no contexto desta contratação.

ANEXO III

MATRIZ DE SLAs

Objeto: Prestação de serviços de assessoria técnica especializada, do tipo *Business Process Outsourcing* (BPO), destinados à gestão tática e operacional dos imóveis de uso da CAIXA, abrangendo, de forma integrada e sistêmica, a prospecção de novos imóveis, a gestão patrimonial, imobiliária e de ocupação, a gestão técnica e administrativa dos edifícios, a gestão de contratos imobiliários, a legalização dos imóveis, a gestão de pagamentos e encargos, bem como as atividades relacionadas à desmobilização de unidades, com suporte de plataforma tecnológica integrada do tipo *Integrated Workplace Management System* (IWMS) e atendimento em âmbito nacional.

1. OBJETO E FINALIDADE

1.1. O presente Anexo estabelece os níveis mínimos de serviço, os indicadores de desempenho, as fontes de evidência, os critérios de apuração e os efeitos financeiros aplicáveis à execução dos serviços de BPO e à sustentação da plataforma IWMS.

1.2. A Matriz vincula o pagamento aos resultados efetivamente entregues, sem caracterizar remuneração por postos, quantidade de profissionais ou simples disponibilização de estrutura.

1.3. Os indicadores foram limitados aos seis resultados críticos da contratação: disponibilidade tecnológica e integridade dos registros; legalização dos imóveis; economia com renegociações; tempestividade dos pagamentos; tempestividade das rescisões; e tempestividade das renovações.

1.4. A apuração dos indicadores não transfere à CONTRATADA competências de decisão, aprovação, autorização, aceite, ateste, fiscalização, aplicação de sanções, liquidação ou efetivação de pagamentos, que permanecem sob responsabilidade exclusiva da CAIXA.

2. FUNDAMENTOS E DIRETRIZES

2.1. Esta Matriz observa a Lei nº 13.303/2016, especialmente a possibilidade de vinculação da remuneração ao desempenho do contratado, as cláusulas necessárias de preço e pagamento e as responsabilidades pela execução do

objeto, além do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA e das normas internas aplicáveis.

2.2. Como referência metodológica, adota-se o conceito de Instrumento de Medição de Resultado, segundo o qual os níveis esperados de qualidade devem ser compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, com adequação proporcional do pagamento quando o resultado entregue for inferior ao contratado.

2.3. A matriz observa as orientações do Tribunal de Contas da União para que a forma e a periodicidade da medição, os indicadores, as metas mínimas e as consequências financeiras sejam previamente definidas, permitindo relacionar o montante devido ao cumprimento quantitativo e qualitativo do objeto.

3. CONCEITOS ESSENCIAIS

SLA	Compromisso contratual mensurável, associado a nível mínimo de serviço e a efeito sobre o pagamento.
KPI	Indicador de desempenho utilizado para acompanhamento gerencial. Somente produzirá efeito financeiro quando expressamente identificado como SLA.
FRI	Fator de Resultado Individual atribuído a cada SLA, em escala de 0,00 a 1,00.
FGD	Fator Global de Desempenho correspondente à soma ponderada dos FRIs.
Valor elegível	Parcela mensal recorrente sujeita à medição, excluídos tributos destacados e valores de ressarcimento, quando cabível.
Economia validada	Redução econômica aceita pela CAIXA e mensurada na forma do SLA-03, sem transferência do poder negocial à CONTRATADA.
Demanda elegível	Evento que contém os dados e documentos mínimos e se encontra sob responsabilidade operacional da CONTRATADA.
Pendência impeditiva	Ausência de informação, decisão, autorização, documento, recurso ou providência indispensável, não imputável à CONTRATADA.
Reincidência	Repetição do descumprimento do mesmo SLA em dois períodos consecutivos ou três alternados em doze meses, salvo regra específica.

4. PREMISSAS GERAIS DE MEDIÇÃO

4.1. A soma dos pesos dos seis SLAs é igual a 100%.

4.2. A medição ordinária será mensal. O SLA de legalização e o SLA de economia terão acompanhamento mensal e apuração financeira anual, com consolidação no mês definido pela CAIXA.

4.3. Os dados serão extraídos prioritariamente do IWMS e dos sistemas corporativos integrados, com trilha de auditoria contendo usuário, data, hora, evento e evidência.

4.4. Somente serão excluídos da apuração eventos acompanhados de causa, evidência, período de impacto e validação da fiscalização.

4.5. A CONTRATADA deverá comunicar a pendência impeditiva antes do vencimento do prazo. A comunicação tardia não suspende automaticamente o SLA.

4.6. Uma mesma ocorrência não poderá gerar dupla redução em SLAs distintos, salvo se produzir resultados autônomos e objetivamente comprovados.

4.7. A adequação do pagamento não possui natureza sancionatória e não afasta correção, ressarcimento de prejuízo comprovado ou sanção administrativa por fato gerador distinto.

4.8. A aprovação de plano de ação não elimina o efeito financeiro do resultado já apurado.

4.9. Os prazos serão computados em horas ou dias úteis, conforme o processo, considerando o calendário oficial e a janela de operação definidos pela CAIXA.

4.10. Os parâmetros poderão ser detalhados operacionalmente na fase de implantação, mas metas, pesos, fórmulas e efeitos financeiros somente poderão ser alterados mediante formalização compatível com o regime jurídico e com a preservação do equilíbrio econômico-financeiro.

4.11. Os SLAs serão medidos a partir do sétimo mês de contrato (Início da Etapa de Sustentação Operacional Contínua).

4.12. O SLA-01 (Disponibilidade da plataforma e integridade dos registros) produzirá efeito financeiro de glosa, a partir da conclusão da Etapa Preparatória.

4.13. Os demais SLAs somente produzirão efeito financeiro de glosa, a partir do 16º (décimo sexto) mês de contrato, com a conclusão da transição da operação.

5. MATRIZ-RESUMO

Código	Resultado medido	Meta contratual	Apuração	Peso
SLA-01	Plataforma e registros	DMP ≥ 99,5% e IRR ≥ 99,0%	Mensal	25%
SLA-02	Legalização dos imóveis	Ano 1: 40% Ano 2: 48% Ano 3: 58% Ano 4: 65% Ano 5: 70%	Anual, com acompanhamento mensal	15%
SLA-03	Economia com renegociações	Ano 1: 0,5% Ano 2: 1,0% Ano 3: 1,5% Ano 4: 2,0% Ano 5: 2,5%	Anual, com acompanhamento mensal	20%
SLA-04	Tempestividade dos pagamentos	IIP ≥ 99,5%	Mensal	20%
SLA-05	Tempestividade das rescisões	ITR ≥ 95,0%	Mensal	10%

SLA-06	Tempestividade das renovações	ITN ≥ 95,0%	Mensal	10%

As metas anuais dos SLAs 02 e 03 correspondem aos anos contratuais 1 a 5. A linha de base e a carteira elegível serão validadas na etapa preparatória, sem redução das metas definidas.

6. DETALHAMENTO DOS SLAs

SLA-01 - Disponibilidade da plataforma e integridade dos registros

Item	Definição
Objetivo	Garantir que o IWMS esteja disponível e que os registros sejam completos, consistentes e rastreáveis.
Fórmula	DMP = [(tempo da janela - indisponibilidade imputável) ÷ tempo da janela] × 100. IRR = registros conformes ÷ registros verificados × 100.
Meta	DMP ≥ 99,5% e IRR ≥ 99,0%.
Apuração	Mensal. O FRI-01 resulta de 60% da DMP e 40% do IRR.
Base e evidência	Monitoramento automatizado, logs, trilhas de auditoria e registros do IWMS.
Exclusões	Manutenção programada autorizada; falha comprovada da CAIXA; força maior reconhecida. Falha de fornecedor ou subcontratado da CONTRATADA não é excluída.

Faixas de apuração

Resultado	FRI	Consequência
DMP ≥ 99,5% e IRR ≥ 99,0%	1,00	Meta atingida
DMP 99,0% a 99,49% ou IRR 98,0% a 98,99%	0,95	Desvio leve
DMP 98,0% a 98,99% ou IRR 96,0% a 97,99%	0,85	Plano de ação
DMP 97,0% a 97,99% ou IRR 94,0% a 95,99%	0,70	Desempenho crítico
DMP < 97,0% ou IRR < 94,0%	0,40	Falha grave

Regra essencial: Perda, corrupção, exclusão indevida ou manipulação de dados constitui evento crítico e será apurada separadamente.

SLA-02 - Legalização dos imóveis

Item	Definição
Objetivo	Elevar a proporção de imóveis elegíveis que possuam simultaneamente Alvará de Funcionamento, AVCB e Habite-se válidos.
Fórmula	IRL = imóveis elegíveis com os três documentos válidos ÷ total de imóveis elegíveis × 100.
Meta	Ano 1: 40%; Ano 2: 48%; Ano 3: 58%; Ano 4: 65%; Ano 5: 70%.
Apuração	Acompanhamento mensal e apuração financeira ao final de cada ano contratual.
Base e evidência	IWMS, documentos válidos, protocolos e registros dos órgãos competentes.
Exclusões	Impedimento por obra, recurso ou decisão da CAIXA; pendência do proprietário; prazo de órgão público; vício físico; decisão judicial, desde que comprovado e validado.

Faixas de apuração

Resultado	FRI	Consequência

Resultado ≥ meta anual	1,00	Meta atingida
97% a 99,99% da meta	0,97	Desvio leve
92% a 96,99% da meta	0,90	Plano de ação
85% a 91,99% da meta	0,75	Desempenho crítico
Resultado < 85% da meta	0,50	Falha grave, se imputável

Regra essencial: A exclusão de imóvel não afasta o dever da CONTRATADA de registrar a causa, comunicar, propor providências e acompanhar a regularização.

SLA-03 – Economia com a renegociação de contratos

Item	Definição
Objetivo	Medir a economia líquida, formalizada e validada pela CAIXA, obtida nas renegociações de contratos de locação elegíveis.
Fórmula	IER = economia anualizada validada ÷ base anualizada dos aluguéis elegíveis × 100. Economia = valor sem renegociação menos novo valor, deduzidas contrapartidas mensuráveis.
Meta	Ano 1: 0,5%; Ano 2: 1,0%; Ano 3: 1,5%; Ano 4: 2,0%; Ano 5: 2,5%.
Apuração	Acompanhamento mensal e apuração financeira ao final de cada ano contratual.
Base e evidência	Contratos, aditivos, laudos, pesquisas, memórias de cálculo, IWMS e ERP/SAP.
Exclusões	Redução decorrente de diminuição de área, encerramento, decisão judicial, isenção legal ou contrapartida não descontada. Também se exclui proposta adequada rejeitada por decisão da CAIXA ou do locador, com diligência comprovada.

Faixas de apuração

Resultado	FRI	Consequência
Resultado ≥ meta anual	1,00	Meta atingida
90% a 99,99% da meta	0,95	Desvio leve
75% a 89,99% da meta	0,85	Plano de ação
50% a 74,99% da meta	0,70	Desempenho crítico
Resultado < 50% da meta	0,50	Falha grave, se imputável

Regra essencial: A CONTRATADA instrui e apoia as tratativas. A estratégia, a decisão, a aprovação e a formalização da renegociação competem à CAIXA.

SLA-04 – Tempestividade da instrução dos pagamentos

Item	Definição
Objetivo	Assegurar que pagamentos imobiliários sejam instruídos em tempo suficiente para decisão e efetivação pela CAIXA.
Fórmula	IIP = processos de pagamento instruídos no prazo ÷ processos elegíveis × 100.
Meta	IIP ≥ 99,5%.
Apuração	Mensal.
Base e evidência	IWMS, cobranças, protocolos, checklists, documentos fiscais e ERP/SAP. O prazo inicia com a documentação mínima e termina com a instrução completa disponibilizada à CAIXA.
Exclusões	Recebimento tardio não imputável; pendência da CAIXA; falha de sistema corporativo; divergência de terceiro comunicada tempestivamente; força maior.

Faixas de apuração

Resultado	FRI	Consequência
IIP ≥ 99,5%	1,00	Meta atingida
99,0% a 99,49%	0,97	Desvio leve

98,0% a 98,99%	0,90	Plano de ação
97,0% a 97,99%	0,80	Desempenho crítico
IIP < 97,0%	0,60	Falha grave

Regra essencial: Juros, multas e demais encargos decorrentes de atraso comprovadamente imputável à CONTRATADA serão ressarcidos separadamente. Aprovação, liquidação e pagamento permanecem com a CAIXA.

SLA-05 - Tempestividade das rescisões contratuais

Item	Definição
Objetivo	Medir o cumprimento dos marcos operacionais necessários à rescisão e ao encerramento dos contratos imobiliários.
Fórmula	ITR = marcos de rescisão concluídos no prazo ÷ marcos elegíveis vencidos no período × 100.
Meta	ITR ≥ 95,0%.
Apuração	Mensal, por marcos vencidos.
Base e evidência	IWMS, plano de rescisão, calendário, protocolos, documentos, alertas e dossiê de encerramento. A contagem inicia com decisão formal da CAIXA ou marco do plano aprovado.
Exclusões	Atraso de decisão ou assinatura da CAIXA; pendência jurídica; recusa do locador; processo judicial; demora de concessionária, órgão público ou terceiro.

Faixas de apuração

Resultado	FRI	Consequência
ITR ≥ 95,0%	1,00	Meta atingida
92,0% a 94,99%	0,95	Desvio leve
88,0% a 91,99%	0,85	Plano de ação
80,0% a 87,99%	0,70	Desempenho crítico
ITR < 80,0%	0,50	Falha grave

Regra essencial: Perda de aviso prévio, aluguel adicional ou manutenção indevida de obrigação por falha da CONTRATADA constitui evento crítico.

SLA-06 - Tempestividade das renovações contratuais

Item	Definição
Objetivo	Medir o cumprimento dos marcos necessários à instrução tempestiva dos processos de renovação.
Fórmula	ITN = marcos de renovação concluídos no prazo ÷ marcos elegíveis vencidos no período × 100.
Meta	ITN ≥ 95,0%.
Apuração	Mensal, por marcos vencidos.
Base e evidência	IWMS, calendário de renovações, alertas, dossiês, laudos, memórias econômicas e registros de tratativas. A contagem inicia na janela de renovação prevista no Catálogo de Serviços.
Exclusões	Mudança de estratégia da CAIXA; atraso em laudo, decisão ou assinatura sob sua responsabilidade; processo judicial; fato superveniente comprovado.

Faixas de apuração

Resultado	FRI	Consequência
ITN ≥ 95,0%	1,00	Meta atingida
92,0% a 94,99%	0,95	Desvio leve

88,0% a 91,99%	0,85	Plano de ação
80,0% a 87,99%	0,70	Desempenho crítico
ITN < 80,0%	0,50	Falha grave

Regra essencial: Os marcos deverão preservar antecedência suficiente para decisão negocial e, quando aplicável, os prazos legais da ação renovatória.

7. CÁLCULO E EFEITO NO PAGAMENTO

FGD = (FRI-01 × 25%) + (FRI-02 × 15%) + (FRI-03 × 20%) + (FRI-04 × 20%) + (FRI-05 × 10%) + (FRI-06 × 10%)
Valor mensal ajustado = valor mensal elegível × FGD

7.1. Nos meses sem apuração anual dos SLAs 02 e 03, será utilizado FRI provisório igual a 1,00. A diferença apurada no fechamento anual poderá ser distribuída em até três faturas subsequentes, mediante memória de cálculo.

7.2. A adequação ordinária ficará limitada a 15% do valor mensal elegível. O limite não alcança serviços não executados, ressarcimentos ou sanções por fatos geradores distintos.

7.3. Resultado abaixo do patamar crítico, ou abaixo da meta em dois períodos consecutivos, exige Plano de Ação Corretiva em até 5 dias úteis.

8. APURAÇÃO, EVIDÊNCIAS E CONTRADITÓRIO

Etapa	Prazo	Responsável
Relatório preliminar, dados e evidências	Até o 3º dia útil	CONTRATADA
Avaliação preliminar	Até o 8º dia útil	Fiscalização CAIXA
Manifestação sobre divergências	3 dias úteis	CONTRATADA
Relatório definitivo de medição	3 dias úteis após a manifestação	Fiscalização CAIXA

1.1. O relatório deverá conter base elegível, resultado, FRI, exclusões, evidências, memória de cálculo, eventos críticos e FGD.

1.2. Uma ocorrência somente será excluída se registrada antes do vencimento, com causa, impacto, providência e evidência.

1.3. Nas causas compartilhadas, a fiscalização identificará a causa determinante e decidirá motivadamente sobre exclusão, suspensão ou cômputo proporcional.

1.4. O Catálogo de Serviços definirá os prazos por classe de pagamento e os marcos de renovação e rescisão, sem alterar metas, pesos, fórmulas ou efeitos financeiros desta Matriz.

1.5. O pagamento mensal estará condicionado ao Índice Global de Desempenho (IGD), calculado a partir da ponderação dos SLAs/KPIs definidos nesta matriz.

1.6. O não atingimento das metas acarretará glosas proporcionais automáticas, sem prejuízo da aplicação de penalidades administrativas, nos termos contratuais.

1.7. Não será admitido pagamento por serviços não executados ou executados em desconformidade.

ANEXO IV

MATRIZ DE RISCOS

1. DA MATRIZ DE RISCOS

1.1 A Matriz de Riscos é o instrumento que tem como objetivo definir as responsabilidades do CONTRATANTE e do CONTRATADO na execução do contrato.

1.2 A análise dos riscos associados a este contrato é realizada através da matriz de riscos abaixo que tem como objetivo traçar as diretrizes das cláusulas contratuais.

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

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

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

2. DO COMITÊ DE GOVERNANÇA DO CONTRATO

2.1 Para os riscos, tanto a CAIXA como a CONTRATADA irão criar um Comitê de Governança do Contrato. O Comitê de Governança Cliente x Fornecedor consiste em uma instância formal de acompanhamento, coordenação e tomada de decisão relacionada à execução dos serviços contratados, composta por representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA, com o objetivo de promover o alinhamento estratégico, operacional e contratual da prestação dos serviços.

2.2 O Comitê atuará como fórum permanente de monitoramento do desempenho do contrato, gestão de riscos, tratamento de desvios, avaliação de resultados e identificação de oportunidades de melhoria contínua, assegurando a adequada execução dos serviços e o atendimento aos objetivos estabelecidos.

2.3 O Comitê deverá atuar com base nos princípios de transparência, colaboração, responsabilidade compartilhada, melhoria contínua, gestão de riscos e foco nos resultados esperados pela CONTRATANTE, respeitando as responsabilidades contratuais de cada parte.

2.4 São objetivos do Comitê de Governança:

- Assegurar o alinhamento entre os objetivos estratégicos da CONTRATANTE e a execução dos serviços pela CONTRATADA;
- Monitorar o cumprimento do escopo contratado, dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) e demais obrigações contratuais;
- Avaliar riscos operacionais, tecnológicos, financeiros, regulatórios e de compliance relacionados ao contrato;
- Acompanhar planos de ação decorrentes de desvios, não conformidades, incidentes ou auditorias;
- Deliberar sobre propostas de melhoria contínua, eficiência operacional e inovação;
- Monitorar a capacidade operacional e a continuidade dos serviços;
- Promover a transparência, a comunicação e a cooperação entre as partes;
- Apoiar a gestão de mudanças que possam impactar a execução dos serviços;
- Acompanhar indicadores de qualidade, produtividade, segurança da informação, proteção de dados e satisfação dos usuários, quando aplicável.

2.5 O Comitê será composto por equipes de ambas as partes, a serem definidas quando do início da vigência do contrato.

2.6 O Comitê deverá reunir-se ordinariamente em periodicidade a ser definida, podendo ser realizada reunião extraordinária sempre que houver necessidade de tratar assuntos críticos, incidentes relevantes, riscos elevados ou mudanças significativas no contrato.

3 A Matriz de Risco se encontra no arquivo ANEXO IV - MATRIZ DE RISCOS.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

ANEXO V

VOLUMETRIAS

1 Para fins de adequada formulação das propostas comerciais e correto dimensionamento do esforço operacional necessário à execução do objeto, as licitantes deverão considerar as volumetrias estimadas dos serviços, conforme parâmetros indicativos definidos neste Termo de Referência.

1.1 Tais volumetrias têm caráter referencial, destinando-se a assegurar isonomia entre os licitantes, viabilizar a avaliação da exequibilidade das propostas e permitir a adequada precificação dos riscos inerentes à contratação, não se constituindo em garantia de volumes mínimos ou máximos de demanda ao longo da vigência contratual.

2 Considerando a natureza do objeto, estruturado sob o modelo de *Business Process Outsourcing* (BPO) para a gestão tática e operacional do portfólio imobiliário da CAIXA, deverão ser observados, no mínimo, três eixos principais de dimensionamento.

3 O primeiro refere-se à **quantidade de empregados** que atualmente desenvolvem atividades relacionadas à gestão dos imóveis, a ser considerada como parâmetro indicativo do porte operacional e da complexidade das rotinas atualmente executadas, sem implicar transferência de vínculo, absorção de pessoal ou caracterização de dedicação exclusiva de mão de obra.

UNIDADES	PROCESSOS	ABRANGÊNCIA	QUANTIDADE
CEINF	GESTÃO CONTRATOS DE LOCAÇÃO	NACIONAL	15
CEINF	PAGAMENTOS DE ALUGUEL	NACIONAL	7
CEINF	PAGAMENTOS DE CONCESSIONÁRIAS	NACIONAL	12
CEINF	PAGAMENTOS DE CONDOMÍNIOS, IMPOSTOS/TAXAS	NACIONAL	9
CIINFBE	OCUPAÇÕES, RELACIONAMENTO COM LOCADORES, PROSPECÇÕES, NEGOCIAÇÕES E LEGALIZAÇÃO	REGIÃO NORTE	8
CIINFBH	OCUPAÇÕES, RELACIONAMENTO COM LOCADORES, PROSPECÇÕES, NEGOCIAÇÕES E LEGALIZAÇÃO	MINAS GERAIS E ESPÍRITO SANTO	9
CIINFGO	OCUPAÇÕES, RELACIONAMENTO COM LOCADORES, PROSPECÇÕES, NEGOCIAÇÕES E LEGALIZAÇÃO	REGIÃO CENTRO-OESTE	10
CIINFPO	OCUPAÇÕES, RELACIONAMENTO COM LOCADORES, PROSPECÇÕES, NEGOCIAÇÕES E LEGALIZAÇÃO	REGIÃO SUL	10
CIINFRE	OCUPAÇÕES, RELACIONAMENTO COM LOCADORES, PROSPECÇÕES, NEGOCIAÇÕES	REGIÃO NORDESTE	12

	E LEGALIZAÇÃO		
CIINFRJ	OCUPAÇÕES, RELACIONAMENTO COM LOCADORES, PROSPECÇÕES, NEGOCIAÇÕES E LEGALIZAÇÃO	RIO DE JANEIRO	9
CIINFSP	OCUPAÇÕES, RELACIONAMENTO COM LOCADORES, PROSPECÇÕES, NEGOCIAÇÕES E LEGALIZAÇÃO	SÃO PAULO	15

4 O segundo eixo diz respeito à **quantidade de imóveis a serem geridos**, abrangendo imóveis próprios, locados ou utilizados a qualquer título pela CAIXA, distribuídos em âmbito nacional.

4.1 Esse parâmetro deverá ser analisado de forma integrada à diversidade tipológica dos imóveis, à dispersão geográfica e aos diferentes níveis de complexidade técnica, administrativa e contratual, reconhecendo-se que alterações na composição do portfólio são inerentes à gestão imobiliária e deverão ser absorvidas pela solução proposta, conforme os mecanismos contratuais de medição e pagamento.

IMÓVEIS POR STATUS	ATIVO	EM DESMOBILIZAÇÃO	EM MOBILIZAÇÃO	EM PROSPECÇÃO	TOTAL GERAL
ADMINISTRATIVO	99	15	14		128
ARQUIVO	2				2
ATENDIMENTO ELETRÔNICO	77	77			154
ATENDIMENTO PÚBLICO	3518	392	219	3	4132
ATENDIMENTO PÚBLICO E ADMINISTRATIVO	3				3
CULTURAL	9		1		10
DEPÓSITO	4				4
PROCESSAMENTO DE DADOS	4				4
TOTAL GERAL	**3716**	**484**	**234**	**3**	**4437**

Tipo de imóvel por status	quantidade imóveis
Ativo	**3716**
Ativado	15
Próprio	328
Terceiro	3373
Em Desmobilização	**484**
Ativado	1
Próprio	6
Terceiro	477
Em Mobilização	**234**
Próprio	3
Terceiro	231

Em Prospecção	**3**
Terceiro	3
Total Geral	**4437**

4.2 Para fins de elaboração da Proposta Comercial deverão ser considerados apenas os Edifícios que constam com os status "Ativo" e "Em Mobilização".

4.3 Os imóveis que se encontram no status "Em Desmobilização" já estão em processo de baixa e não carecerão de ação da empresa CONTRATADA.

4.4 No caso dos imóveis "Em Mobilização", trata-se de imóveis que ainda não possuem contrato de locação assinado.

4.5 Informa-se que dentro da quantidade de edifícios que serão objeto do contrato, atualmente existem **331 (trezentos e trinta e um) imóveis próprios**.

4.6 Informa-se que dentro da quantidade de edifícios que serão objeto do contrato, atualmente existem **16 (dezesseis) imóveis cedidos a terceiros**.

4.7 A volumetria referencial da Sustentação Operacional Contínua corresponde a 3.950 imóveis, considerada a situação do portfólio na data-base deste Termo de Referência.

4.8 Para fins de execução e pagamento, será considerada a quantidade de imóveis efetivamente ativos na plataforma IWMS, na forma definida nas cláusulas de medição.

4.9 As variações verificadas em relação à quantidade estimada de imóveis serão absorvidas pelo mecanismo de medição por preço unitário e quantidade efetivamente ativa, não constituindo garantia de demanda mínima nem alteração automática do contrato.

5 O terceiro eixo corresponde à **quantidade média de pagamentos realizados por tipo**, vinculados à gestão imobiliária, devendo a proposta considerar, de forma analítica, os volumes estimados de pagamentos relativos a aluguéis, condomínios, concessionárias de serviços públicos, bem como taxas, tributos e demais encargos incidentes sobre os imóveis.

5.1 Essa volumetria reflete o grau de transacionalidade financeira do contrato e impacta diretamente o esforço operacional, os controles exigidos e a necessidade de automação e integração por meio da plataforma tecnológica integrada do tipo IWMS.

2º. SEMESTRE 2025							
TIPO DE PAGAMENTO	**JUL**	**AGO**	**SET**	**OUT**	**NOV**	**DEZ**	**TOTAL GERAL**

Ant.Alug.Únic-IFRS16			1	3	4	4	12
Antecipação Aluguel	13	13					26
Locação/Cessão Oner.	4183	4195	4050	3849	3670	3665	23612
Locação/CessãoIFRS16	314	352	484	769	844	827	3590
Multa Contratual	20		4	9	7	10	50
Redução Locaç.IFRS16		2	1	2	1	2	8
Redução Locação	17	16	25	19	25	23	125
Transf Alug uni	165	139	135	116	115	84	754
Total Geral	**4712**	**4717**	**4700**	**4767**	**4666**	**4615**	**28177**

6 As volumetrias deverão ser consideradas de forma integrada, contemplando não apenas quantidades absolutas, mas também frequência, criticidade, encadeamento dos processos e requisitos de controle, rastreabilidade e conformidade previstos no Termo de Referência.

6.1 A execução contratual ficará sujeita à medição por entrega e desempenho, nos termos das cláusulas específicas de medição, aceite e pagamento, sendo as volumetrias aqui descritas utilizadas exclusivamente para fins de dimensionamento e precificação da proposta.

7 No que tange ao dimensionamento das licenças necessárias para uso da plataforma de gestão integrada do tipo IWMS, estimam-se as seguintes quantidades:

- Empregados CAIXA com uso frequente: 600;
- Empregados CAIXA com uso esporádico: 100;
- Fornecedores: 300;

7.1 As referidas licenças deverão ser distribuídas conforme matriz de perfis abaixo:

- Demandante;
- Aprovador;
- Gestor;
- Administrador;
- Fornecedor.

ANEXO VI

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

1. A CONTRATADA deverá repassar o teor do Termo de Confidencialidade a todos os empregados que forem efetivamente executar o contrato.

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento particular firmado no dia ____ de _____ de 202_, na cidade de Brasília, Distrito Federal, Brasil

De um lado:
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CAIXA, instituição financeira sob a forma de empresa pública, criada e constituída nos termos do Decreto-Lei nº. 759, de 12.08.69, e Decreto nº. 66.303, de 06.03.70, regendo-se, presentemente, pelo estatuto aprovado pelo Decreto nº 6.437, de 05.06.08, alterado pelo Decreto nº. 6.796 de 17/03/2009, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações em Brasília - CECOT/BR, CNPJ(MF) nº 00.360.305/5614-83, situada no endereço SBS Quadra 01, Lote 2, Bloco L, Matriz III (antigo Edifício Filial), 7º Andar, Asa Sul, Brasília/DF – CEP 70.070-110, neste ato representada por seus representantes legais abaixo assinados.

E, de outro lado:

_____ *(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 nos termos de seus atos constitutivos, doravante denominada **CONTRATADA;**

As **PARTES** acima qualificadas ajustam celebrar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** com que se comprometem a manter sigilo de todas as informações a que tiverem acesso durante a prestação dos serviços contratados, bem como repassar para os empregados que forem, efetivamente, executar o contrato.
Comprometem-se, pois, a cumprir e honrar as cláusulas e condições a seguir ajustadas, as quais declaram aceitar como justas e conformes à vontade livremente declarada:

1. Informações Confidenciais.

1.1 Para fins do presente ajuste, a expressão "Informações Confidenciais" significará:

(a) toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja verbalmente ou por escrito, em forma eletrônica, textos, desenhos, fotografias, gráficos, projetos, plantas, planilhas ou qualquer outra forma) por qualquer uma das partes, direta ou indiretamente através de seus administradores, diretores, funcionários, empregados, prepostos ou

contratados a qualquer título (doravante designados em conjuntos "Representantes") durante a execução do contrato definitivo de prestação de serviços.

(b) todas as anotações, análises, compilações, estudos e demais documentos elaborados pelas partes ou por seus Representantes relacionados à prestação de serviços;

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

2. Obrigação de Sigilo

2.1 As Partes obrigam-se a manter em sigilo e a não disponibilizar a quaisquer terceiros os termos e as condições do presente Contrato, bem como qualquer Informação Confidencial a que tiverem acesso em virtude do presente Contrato, sendo autorizada a revelar a terceiro qualquer informação confidencial apenas mediante prévia autorização escrita da CAIXA.

2.2 As partes devem tomar todas as providências necessárias para evitar a revelação de Informações Confidenciais, divulgando-as, internamente, somente a seus Representantes que devam deliberar sobre o contrato ou desempenhem funções relevantes para a elaboração da proposta ou para a execução do respectivo objeto, e estritamente na medida necessária.

2.3 A divulgação não autorizada de qualquer Informação Confidencial por qualquer de seus Representantes gera a responsabilidade da CONTRATADA por ato de seu preposto, independentemente de culpa. A Parte deverá, ainda, tomar todas as providências (inclusive judiciais) necessárias para impedir seus prepostos de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, Informações Confidenciais.

2.4 A CONTRATADA assegurar-se-á de que as Informações Confidenciais não venham a ser copiadas ou reproduzidas de forma alguma nem pela parte, nem por seus Representantes, nem por quaisquer terceiros, sem o consentimento expresso e por escrito da outra parte, ressalvadas as cópias necessárias à elaboração da proposta de contratação e, eventualmente, à execução dos serviços que venham a ser contratados.

2.5 A CONTRATADA se obriga, também, a tomar todas as providências necessárias para controlar, proteger e garantir o sigilo das Informações Confidenciais que lhe forem entregues em forma documental ou em outra forma corpórea, restringindo a localização e o uso dessas Informações Confidenciais a áreas de acesso restrito e guardando essas Informações Confidenciais em compartimentos trancados e seguros enquanto não estiverem sendo utilizadas.

3. Revelação Ordenada por Autoridade

3.1 Caso a CONTRATADA seja obrigada, por ordem de autoridade judicial ou administrativa, a revelar Informação Confidencial ora protegida, fica obrigada a comunicar à CAIXA, imediatamente, para que esta possa se opor à revelação, devendo aguardar o decurso do prazo máximo fixado, para que a parte interessada possa utilizar todos os recursos cabíveis para a defesa de seus direitos e interesses.

3.2 Não tendo sido possível evitar o cumprimento da ordem de autoridade, somente poderão ser reveladas as Informações Confidenciais na extensão exigida pela autoridade.

4. Notificação de Violação de Sigilo.

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

5. Prazo.

5.1 A CONTRATADA obriga-se a cumprir todas as obrigações ora contraídas durante toda a vigência das negociações preliminares e durante a execução do contrato.

6. Foro.

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

7. Conflito de Normas Contratuais.

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

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

Brasília, ___ de _____ de 20___.

CAIXA ECONOMICA FEDERAL:
CNPJ
Representante
Cargo

CONTRATADA:

TESTEMUNHAS:

1.	2.
Nome:	Nome:
CPF:	CPF:

ANEXO VII

CLÁUSULAS GERAIS E ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE (Guia v3.7)

GRAU DE CRITICIDADE MÁXIMO

1. CLÁUSULAS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - COMUM AOS GRAUS DE CRITICIDADE BAIXO, MÉDIO, ALTO e 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/CAIXAgovernanca/politica-seguranca-informacao.pdf), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.

1.2. A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.

1.3. A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.

1.4. A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.

1.5. A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.

1.6. A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade CONTRATADA.

1.7. A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.

1.8. A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado, observadas as solicitações de órgãos de regulação, fiscalização, supervisão e de controle, bem como as determinações judiciais que deverão ser comunicadas imediatamente, pois ambas somente poderão ser atendidas mediante prévia autorização da área jurídica da CONTRATANTE.

1.9. A CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.

1.10. A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade

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

Além das cláusulas previstas neste item, também se aplicam a este tipo de objeto contratual as cláusulas estabelecidas no item 1.

2.1. A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço.

2.2. A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CONTRATANTE a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).

2.3. A CONTRATADA deve realizar ou contratar, treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo 80% do seguinte conteúdo:

Domínio Temático	Conteúdo	Grau de Criticidade em SI Alto ou Máximo
Política de Segurança da Informação	- Conhecimento da política de segurança da	X

	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.	x
Reporte de Incidentes	- Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA	x
Privacy by Design e Secure by Design	- Metodologia e princípios	x
Fundamentos para Segurança Digital	- Conceitos básicos de segurança digital; - Uso da Internet	x
Segurança de Dispositivos Digitais Pessoais	- Proteção e privacidade em dispositivos digitais pessoais; - Conhecendo, configurando e usando o dispositivo; - Mantendo o dispositivo; -Vulnerabilidades e ameaças	x
Segurança em Redes	- Segurança na Internet; - Segurança em redes *wi-fi* públicas; - Proteção de redes pessoais; - Computação em nuvem	x
Segurança do Usuário	Autenticação no acesso a sistema e a serviços; Proteção de contas pessoais; Mídias sociais; Segurança com e-mails; Armazenamento e compartilhamento de dados; Backup de arquivos pessoais importantes; Qualidade de vida digital	x
Segurança e Comportamen-to em Mídias Sociais	- Netiqueta; - Construindo seu perfil na Internet; - Segurança em mídias sociais; - Administrando seu rastro digital;	x

	- Uso saudável de mídias sociais; - Fake News; - Jogos online	
Comunidades Digitais	Educação na Internet; Construindo comunidades digitais cidadãs Empreendedorismo na Internet	x
Criptografia	- Criptografia; - Certificação Digital; Assinatura Digital	x
Direito Digital	Conceitos jurídicos e legislação relacionada à segurança da informação; Direitos autorais; Fraudes; Assédio virtual; Crimes na Internet; Crimes cibernéticos;	x
Prevenção à fraude	*Hacktivismo Engenharia social (formas defensivas contra **Phishing e ***Smishing)	x

2.4. O treinamento referido no item 2.3 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 04 horas.

2.5. A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 2.3.

2.6. A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do período, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.

2.7. A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.

2.8. A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.

2.9. A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.

2.10. Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.

2.11. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:

a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 2.3 no último ano dividido pela quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 2.1, dividido pela quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

2.12. O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em descumprimento contratual.

2.13. Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.

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

Além das cláusulas previstas no item 1, também se aplicam a este tipo de objeto contratual as cláusulas estabelecidas no item 2.

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. A CONTRATADA é responsável pelas informações que obtiver, em razão de acesso aos recursos computacionais da CAIXA e se compromete a tomar conhecimento e cumprir as regras de uso aceitável e não aceitável da informação.

3.4. O treinamento de segurança da informação e proteção de dados referido no item 2.3 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima anual de 08 horas.

3.5. 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 3.4 e, caso estabelecido pela CONTRATANTE.

3.6. 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.

3.7. O relatório referido no item anterior deve proporcionar à CAIXA identificar até que ponto os riscos de segurança da informação e cibernéticos aos quais a CONTRATADA está submetida pode impactar os negócios da CAIXA.

3.8. A CONTRATADA garantirá que a CONTRATANTE, ou a auditoria independente indicada pela CONTRATANTE, ou os órgãos de regulação/fiscalização das atividades de atuação da CAIXA tenham acesso físico e lógico ao seu ambiente e às informações relacionadas ao objeto do contrato, para realizar verificações relativas aos padrões de segurança da informação.

3.9. A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.

3.10. A CONTRATADA deve reportar imediatamente à CONTRATANTE os incidentes de segurança da informação identificados em seu ambiente ou operação e em toda sua cadeia produtiva.

3.11. 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.

3.12. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 2.10 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 2.3 / Quantidade total de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

b) Quantidade de relatórios, referidos no item 3.6, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido anualmente e informado à CONTATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

c) Quantidade de relatórios, referidos no item 3.11, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido anualmente e informado à CONTATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base.

3.13. A CONTRATADA deve garantir a continuidade do processamento das informações críticas de negócios, no caso de contratação de bem ou serviço de suporte às atividades críticas da CAIXA.

3.14. A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.

3.15. A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.

3.16. O fornecedor poderá comprovar o atendimento às exigências de capacitação por meio da apresentação de certificação válida e vigente da norma ABNT NBR ISO/IEC 27001, desde que:
I – a certificação tenha sido emitida por organismo certificador acreditado;

II – sejam apresentadas as auditorias anuais de supervisão, comprovando a manutenção da certificação;
III – o escopo da certificação seja compatível com os processos e atividades relacionados ao objeto contratual.

4. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE MÁXIMO

Além das cláusulas previstas no item 4, também se aplicam a este tipo de objeto contratual as cláusulas estabelecidas nos itens 1, 2 e 3.

4.1. 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.

4.2. A CONTRATADA se responsabiliza pelos incidentes de segurança detectados em sua infraestrutura ou na infraestrutura de empresa subcontratada.

5. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE PRIVACIDADE

5.1. 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.

5.2. Para fins deste contrato, a CAIXA, doravante denominada de "CONTRATANTE", assume o papel de Controladora de dados pessoais, e a empresa CONTRATADA, assume o papel de operadora de dados pessoais.

5.3. Para a execução da finalidade prevista no presente contrato, a CONTRATANTE colocará à disposição da CONTRATADA:
a) os dados pessoais envolvidos, como nome, telefone, CPF etc.;
b) a categoria dos dados [informar se são dados pessoais, dados pessoais sensíveis, dados pessoais de crianças e adolescentes etc.];
c) a natureza das operações realizadas [relacionar o tipo de operação; ex. coleta, armazenamento, eliminação, inclusive a eliminação de arquivos temporários etc.].

5.4. A CONTRATADA se compromete a tratar os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato, única e exclusivamente para cumprir a finalidade a que se destina seu tratamento, responsabilizando-se por qualquer acesso indevido.

5.5. A CONTRATADA deve garantir a confidencialidade no tratamento de dados pessoais, protegendo-os contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada.

5.6. A CONTRATADA está autorizada a tratar, em nome da CONTRATANTE, os dados pessoais a que tiver acesso em decorrência do presente Contrato para manter o contato com os proprietários dos imóveis de uso objeto da presente contratação, necessários à operação.

5.7. A CONTRATADA deverá, quando do término das atividades de tratamento de dados pessoais ou ao final do contrato, a critério da CONTRATANTE, eliminar todos os dados pessoais.

5.8. A CONTRATADA deve manter, por escrito, o registro das operações de tratamento realizadas em nome da CONTRATANTE.

5.9. A CONTRATADA deve colaborar com a CONTRATANTE no cumprimento de sua obrigação de responder às solicitações de exercício dos direitos dos titulares.

5.10. A CONTRATADA deve comunicar imediatamente a CONTRATANTE o recebimento de requisição do titular de dados no exercício de seus direitos.

5.11. 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.

5.12. 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.

5.13. 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.

5.14. 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).

5.15. 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.

5.16. A CONTRATADA deverá solicitar autorização prévia da CONTRATANTE para subcontratação de outra empresa para quaisquer atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais relativos ao presente contrato.

5.17. Em caso de concretização de subcontratação ou de sua rescisão, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.

5.18. A CONTRATADA é responsável por quaisquer descumprimentos deste contrato pela empresa SUBCONTRATADA, inclusive em relação a incidentes de segurança com dados pessoais.

5.19. 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 a este contrato.

5.20. A CONTRATADA somente poderá realizar transferência de dados pessoais para terceiros seguindo as instruções da CONTRATANTE ou mediante prévia autorização.

ANEXO VIII

TERMO DE RECEBIMENTO, CIÊNCIA E ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA

A CONTRATADA, por meio do seu representante devidamente constituído, identificado no preâmbulo deste Contrato, DECLARA, sob as penas da lei, para fins de formalização de contratação com a CAIXA, que:

1. Recebeu uma cópia integral do Código de Conduta do Fornecedor CAIXA;

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

3. Compartilhará as condutas contidas neste Código com seus empregados, sua respectiva cadeia produtiva, quando for o caso;

4. Não tem conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou à legislação anticorrupção;

5. Se compromete a informar à CAIXA caso venha a tomar conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou à legislação anticorrupção;

6. 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;

7. Se compromete em acessar o endereço eletrônico **www.licitacoes.CAIXA.gov.br**, para manter-se atualizado em razão de possíveis alterações neste Código de Conduta.

ANEXO IX

CLÁUSULAS DE 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 utilizar mecanismos de autenticação e autorização utilizando credenciais corporativas.

1.3. 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.

1.4. A Contratada deve dispor de mecanismo de garantia de identidade, o qual deve ser realizado previamente à execução das requisições dos usuários.

1.5. 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.

1.6. As contas do usuário devem ser criadas e configuradas pelo administrador de segurança do usuário.

1.7. Os controles de acesso em nível de aplicativo devem fazer uso da identidade autenticada do usuário, conforme estabelecido no logon.

1.8. A Contratada deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para seus usuários.

1.9. A Contratada deve permitir que somente os usuários por ela autorizados tenham acesso aos recursos, em conformidade aos respectivos perfis de uso.

1.10. 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.

1.11. 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.

1.12. A Contratada deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.

1.13. A Contratada deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.

1.14. 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.

1.15. 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.

1.16. A Contratada deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.

1.17. 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.

1.18. 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.

1.19. 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.

1.20. A Contratada deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.

1.21. 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.

1.22. 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;
- IP e Porta do equipamento que originou o evento.

1.23. A Contratada deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.

1.24. 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.

1.25. A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.

1.26. 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.

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

1.28. 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 ATIVOS

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. Este baseline será 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 de ter 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 instalar, manter e gerenciar centralmente um software anti-malware em seus ativos corporativos, configurando atualizações automáticas para arquivos de assinatura e utilizando tecnologias de detecção comportamental.

2.6. 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 terá funcionalidades para interromper as conexões ativas caso seja detectada uma intrusão.

2.7. A Contratada deve aplicar 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.

2.8. A Contratada deve manter sob controle do programa de proteção de endpoints o uso de dispositivos de armazenamento móveis, e-mails recebidos e enviados, upload de informações/dados e recursos semelhantes, garantindo conformidade com as políticas de prevenção de perda de dados (DLP – Data Loss Prevention).

2.9. A Contratada deve controlar o uso de dispositivos de armazenamento móveis (como pendrives e discos externos/removíveis) por meio de perfis de acesso definidos e gerenciados pela própria contratada, considerando como regra geral a ampla restrição a esse tipo de dispositivo.

2.10. A Contratada deve criptografar os dados gravados em dispositivos de armazenamento móveis, observando os requisitos descritos no item 9.

2.11. 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 considerará os requisitos definidos no item 12.

2.12. 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.

2.13. A Contratada deve criptografar os dados armazenados em dispositivos móveis por meio da solução de MDM, a qual deve possuir capacidade de realizar exclusão remota (wiping) desses dados.

2.14. Caso a Contratada permita BYOD ou o uso de dispositivos móveis particulares em atividades laborais, será estabelecida 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. 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).

3.6. O monitoramento de segurança deve ser configurado para rastrear e registrar tentativas de intrusão suspeitas ou reais.

3.7. A Contratada deve informar imediatamente à CAIXA em caso de tentativa de intrusão real, e informar à CAIXA em relatório mensal sobre as tentativas de intrusão suspeitas.

3.8. A Contratada deve implementar solução anti-DDoS, capaz de prevenir ataques de negação de serviço (Denial of Service).

3.9. As soluções de firewall, IPS e-DDoS utilizadas pela Contratada serão validadas pela CAIXA a partir de documentações do fabricante ou certificações.

3.10. A Contratada deve impedir o uso do protocolo Bluetooth para a transferência de dados.

3.11. Todas as comunicações e trocas de informações entre a Contratada e a CAIXA devem ser realizadas por meio de conexão protegida, com TLS 1.3 ou superior.

3.12. 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. CICLO DE VIDA DE DESENVOLVIMENTO SEGURO

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.

4.2. A Contratada deve fazer análise de código automatizada com base nas melhores práticas de mercado, utilizando como referência os padrões do OWASP.

4.3. A Contratada deve fazer análise de código estática (SAST) e dinâmica (DAST) periodicamente e de forma integrada ao ciclo de desenvolvimento como um todo para a solução Contratada. Essas análises precisam ser executadas pelo menos uma vez por ano ou quando houver uma mudança considerada significativa nas funcionalidades do sistema/aplicação (como a inclusão de uma nova funcionalidade crítica ou manutenção em módulos que tratem informações sensíveis e confidenciais). A bateria de testes deve incluir testes de resistência, injeções de falhas, teste de penetração e teste de vulnerabilidades onde aplicável;

4.4. A Contratada deve incluir a análise e a remediação das vulnerabilidades detectadas como parte do ciclo de vida de desenvolvimento de software padrão, sem custo adicional para a CAIXA, dentro de um período razoável e de acordo com a criticidade da falha encontrada.

4.5. A Contratada deve estabelecer critérios de escala e prazo para correção das vulnerabilidades e deve definir as alçadas para aceitação de riscos. 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.

4.6. A Contratada deve submeter suas políticas de desenvolvimento seguro à aprovação da CAIXA.

4.7. Os relatórios dos testes realizados e o planejamento das correções a serem feitas devem ser disponibilizados à CAIXA sempre que solicitado.

5. GESTÃO DE SERVIÇOS E MUDANÇAS

5.1. A Contratada deve ter um processo de Gestão de Mudanças para garantir a proteção contínua dos ativos de informação e dados, em particular aqueles que fazem parte do escopo do objeto do contrato.

5.2. A Contratada deve revisar periodicamente as atividades de gestão de mudanças, incluindo a acurácia da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (Configuration Management Database – CMDB).

5.3. A Contratada deve cumprir com os procedimentos de registros de informações relacionadas ao processo de gestão de mudanças, no contexto do contrato, incluindo:

- Referência da mudança
- Data de implementação
- Avaliação de impactos
- Resultados do teste
- Procedimentos de rollback
- Alterações de emergência
- Atualizações relacionadas ao inventário de ativos de informação
- Armazenamento Seguro de mídia de backup produzidos durante a atualização
- Atualização dos procedimentos de Documentação e de trabalho
- Atualizações aos documentos de Plano de Continuidade dos Negócios / Recuperação de Desastres se for o caso;
- Categorização, priorização e procedimentos de emergência
- Autorização de mudança
- Gerenciamento de liberação
- Link para incidentes / problemas (conforme apropriado).

5.4. A Contratada só deve promover os aplicativos e sistemas relacionados ao escopo do objeto do contrato para o ambiente de Produção após a realização com sucesso dos testes predefinidos baseados em caso de uso ou história de usuário (HU).

5.5. A Contratada deve conduzir uma avaliação de risco e ameaças, contemplando inclusive os testes baseados em casos de uso ou história de usuário (HU), quando da implantação de uma mudança.

5.6. A Contratada deve realizar uma avaliação de risco:

- Quando o escopo do sistema é expandido para incluir novos ativos de informação com novas funcionalidades;
- Quando uma nova comunidade de usuários é introduzida; ou
- Anualmente, por se tratar de risco cibernético, nos termos do art. 8º da Resolução BACEN 4.893/2021.

5.7. A Contratada deve disponibilizar os documentos de avaliação de risco à CAIXA sempre que solicitado.

6. GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA

6.1. A Contratada deve implementar um processo de gestão de vulnerabilidades que inclua sua infraestrutura de servidores e redes.

6.2. 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 será previamente combinado e aprovado pela CAIXA, dentro dos limites do contrato.

6.3. Os testes de penetração/invasão terão 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.

6.4. Todos os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções necessárias, serão fornecidos à CAIXA sempre que solicitado.

6.5. A Contratada deverá 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.

6.6. A contratada poderá utilizar como modelo de referência do processo a norma NIST SP 800-61 Rev. 2.

6.7. 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.

6.8. A Contratada deverá ter um processo de notificação de incidentes 24x7.

6.9. A Contratada deverá comunicar à CAIXA incidentes que cause impacto na confidencialidade, integridade ou disponibilidade do serviço prestado.

6.10. Os incidentes serão 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.

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

Nível de severidade	Descrição do nível de severidade	Prazo Máximo
Severidade 1 (Crítica)	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: -Impacto em ativos ou serviços críticos de TI; -Violação significativa de dados sensíveis; -Incidente, em larga escala e/ou longa duração, à disponibilidade e/ou integridade do ambiente. **Exemplos não exaustivos:** ataque de *Ransomware*, ataque de negação de serviço distribuído – DDoS, vazamento de informações corporativa ou dados pessoais. Dentre outros.	2 horas após o início da ocorrência.
Severidade 2 (Alta)	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: -Impacto em ativos ou serviços de TI de alta criticidade; -Detecção de acesso não autorizado e/ou alterações em sistemas de informação; -Infecção persistente por código malicioso;-Intrusão persistente na rede; -Incidentes de segurança cibernética envolvendo dirigentes; -Ameaça significativa à disponibilidade e/ou integridade do ambiente; -Ameaça significativa à imagem da CAIXA. **Exemplos não exaustivos**: ataques de escalação de privilégio em servidores, ataques do tipo *brute* force e *password* spray. Dentre outros	4 horas após o início da ocorrência.

6.12. Não será escopo deste comunicado, demais incidentes que aconteçam na infraestrutura cibernética da Contratada que não tenham relação com a CAIXA.

6.13. A Contratada deverá 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 utilizado o modelo do MITRE ATT&CK®.

6.14. A contratada deverá seguir preferencialmente o modelo de comunicação de ISCF – Incidente de Segurança Cibernética em Fornecedor, Anexo IIA, que também contempla situações de incidentes de segurança com dados pessoais.

6.15. Vale ressaltar que em se tratando de contratos para tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD, a Contratada deve provar que tem capacidade

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

6.16. A Contratada deve documentar os casos de uso que são utilizados para realizar a configuração e o monitoramento de eventos, correlacionando tecnologias para tratar padrões / cenários de ataque comuns e avançados; e disponibilizar os casos de uso à CAIXA sempre que solicitado.

6.17. A Contratada deve ter um processo de lições aprendidas para incidentes de segurança implementado e comunicado aos seus funcionários e parceiros, com objetivo de agilizar a atuação caso surjam incidentes semelhantes.

6.18. A integração da gestão de incidentes da Contratada com o Centro de Operações de Segurança da CAIXA deve ser considerada, observada a regulamentação em vigor, conforme art. 3º, §4º da Res. BACEN 4.893/2021.

6.19. Se a Contratada precisar envolver outras partes externas para investigar e/ou resolver incidentes que afetem o escopo do objeto contratado, ela deve obter a anuência da CAIXA por escrito antes de iniciar o contato com tais partes, observada a política de segurança cibernética da CAIXA

7. CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS E RECUPERAÇÃO DE DESASTRES

7.1. A Contratada deve possuir, plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência de negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.

7.2. O referido plano de continuidade deverá ser informado para a CAIXA como parte das ações de acompanhamento do contrato, e deverá ser atualizado e testado anualmente, ou em qualquer mudança significativa do ambiente.

7.3. A atuação, em caráter de contingência, causada por uma eventual indisponibilidade do serviço prestado, considera as seguintes premissas:

a) Interrupção total ou parcial dos serviços;
b) Ter infraestrutura alternativa: física e lógica em local distante do ambiente central de produção, com o objetivo de minimizar o risco de perda de ambas as instâncias;
c) Manter os serviços essenciais suportados pelo contrato;

d) Manter a lista de integrantes das equipes e o Plano de Recuperação de Desastres atualizados;
e) Ter local seguro para guarda de backups fora do local atingido;
f) Assegurar a disponibilidade dos serviços essenciais dentro do tempo previsto para recuperação do serviço, de acordo com o contrato;
g) Procedimento documentado e evidenciado de testes das mídias armazenadas offsite;
h) Cópias de todos os procedimentos abordando backup, restauração e reconstituição de armazenamento de dados.

7.4. O plano de continuidade deve possuir os seguintes elementos em sua composição:

a) Identificação do serviço suportado pelo contrato;
b) A forma de conectividade usada e os direitos de acesso;
c) A arquitetura do ambiente de produção;
d) As interfaces de aplicações e suas dependências;
e) O SLA contratado e os limites suportados para interrupção;
f) A forma de replicação dos dados com o site alternativo;
g) Procedimentos adotados para recuperação de desastres;
h) Lista de contatos das equipes responsáveis pelo restabelecimento do serviço,
divididos por tipos de atividades executadas;

7.5. A obrigatoriedade do plano de continuidade se estende para empresas que sejam subcontratadas pela Contratada.

7.6. A Contratada deve considerar, como parte do plano de continuidade, os diferentes ambientes de risco e o grau de mitigação de riscos necessários para proteger a Instituição, caso seja necessário colocar o plano em prática.

7.7. A avaliação de riscos e dos processos críticos devem levar em consideração instrumentos específicos, como um BIA – Business Impact Analysis.

7.8. A Contratada, visando a continuidade dos negócios, deve implantar uma política de backup, conforme exposto no item 10.

8. AUDITORIA CONTÍNUA

8.1. 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.

8.2. A Contratada deve informar imediatamente à CAIXA sobre qualquer auditoria regulatória, sua finalidade e como ela se relaciona com os serviços prestados à CAIXA.

8.3. 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.

8.4. A Contratada deve fornecer os subsídios necessários para que a CAIXA implemente os indicadores de desempenho de segurança que vierem a ser negociados e definidos durante a vigência do contrato.

8.5. A Contratada deverá disponibilizar, caso a CAIXA solicite, acesso às instalações da Contratada para realização de processo de Due Dilligence Presencial, para verificar o cumprimento dos requisitos de segurança.

8.6. Caso a Contratada não tenha certificação SOC Nível 2 e ou ISO27001 , ela deverá fazer auditoria externa independente, pelo menos uma vez por ano, em relação ao cumprimento dos requisitos de segurança estabelecidos neste documento, e apresentar os relatórios à CAIXA sempre que solicitado

9. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS

9.1. 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.

9.2. 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.

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

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

9.5. Caso a Contratada hospede uma página com uma URL e um certificado gerados pela CAIXA, a Contratada deverá armazenar este certificado em dispositivo seguro com bloqueio para exportação da chave.

9.6. As chaves criptográficas geradas pela Contratada devem ser utilizadas com a finalidade exclusiva de atender às necessidades do objeto contratado.

9.7. A Contratada deve permitir a criptografia de volume (por exemplo: a criptografia de um disco inteiro) e a criptografia de estruturas de dados específicas (por exemplo: arquivos ou registros específicos de uma tabela de banco de dados).

9.8. 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.

9.9. 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.

9.10. 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.

9.11. A Contratada deve permitir a auditoria da segurança de chaves criptográficas.

9.12. A Contratada deve possibilitar comunicação criptografada e protegida para a transferência de dados por meio do TLS 1.3 e superior.

10. POLÍTICA DE BACKUP

10.1. A Contratada deve possuir e implementar política de backup das informações e dos registros de log associados ao objeto do contrato, em conformidade com os dispositivos legais aplicáveis.

10.2. A política de backup deve assegurar a manutenção de cópias de segurança de todos os componentes de software dos sistemas, de suas bases de dados e da documentação associada, observando a técnica e os cuidados requeridos para cada caso, de modo a ser possível a plena recuperação de versões dos sistemas e dados salvaguardados em caso de falha, ou por solicitação da CAIXA.

10.3. A Contratada deve prover pelo menos um site de armazenamento alternativo – e geograficamente distinto - como parte de sua política de backup, permitindo o armazenamento e a recuperação da informação sempre que necessário e de acordo com os requisitos definidos na item 7.

10.4. A Contratada deve garantir que o site de armazenamento alternativo conta com os mesmos controles de segurança do site de armazenamento primário.

11. RELATÓRIOS QUE COMPROVAM O CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA.

11.1. Sempre que a CAIXA julgar necessário, poderá realizar Due Diligence presencial ou remota para verificar os requisitos de segurança presente nas cláusulas, são atendidos pela Contratada. O Due Diligence presencial é facultativo e será feito a critério da CAIXA.

11.2. Os documentos exigidos devem ter a sua primeira versão entregue antes da assinatura do contrato, que comprovam o cumprimento dos requerimentos de segurança cibernética conforme estabelecido nas cláusulas e devem ser reiterados de acordo com a vigência indicada nos quadros abaixo:

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

12. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

12.1. A Contratada deve garantir que todos os dados - incluindo chaves criptográficas e os backups armazenados e que não sejam mais necessários na execução do Contrato - serão descartados de acordo com os padrões do

mercado, de maneira que os requisitos de confidencialidade não sejam violados.

12.2. A Contratada deve reter os dados por até 180 dias para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela CAIXA.

12.3. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.

12.4. A exclusão dos dados após o término do contrato e o período de retenção de 180 dias deve obedecer aos padrões definidos no NIST SP 800-88 Guidelines for Media Sanitization, com fornecimento de relatório para a CAIXA certificando a conformidade dos processos realizados com a norma indicada.

12.5. Caso a Contratada tenha ativo de informação no fim do ciclo de vida, ou considerado inservível, este ativo deverá ser destruído, com o fornecimento do Certificado de Destruição de Equipamento Eletrônico (Certificate of Electronic Equipment Destruction – CEED), discriminando os ativos reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição.

13. NÃO CONFORMIDADE COM REQUISITOS DE SEGURANÇA E CONSEQUÊNCIAS

13.1. O não cumprimento, pela Contratada, de qualquer um dos seguintes requisitos de segurança, definidos neste instrumento contratual, ensejará a aplicação das penalidades previstas neste contrato e poderá, a critério da Contratante, ensejar a rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de outras medidas cabíveis:

a) Não fornecer evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões de acesso realizadas;
b) Não comunicar a revisão das regras de firewall;
c) Não comunicar ocorrências de intrusão real;
d) Não fornecer relatório mensal sobre as tentativas de intrusão;
e) Não fornecer o planejamento de correção de vulnerabilidades;
f) Não fornecer os relatórios dos testes SAST e DAST realizados e o planejamento
das correções a serem feitas;
g) Não fornecer os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura
de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções;
h) Não fornecer os relatórios de incidentes conforme SLA;
i) Não prestar as informações e relatórios solicitados pela CAIXA;
j) Não fornecer os relatórios de auditoria externa independente;
k) Não fornecer relatório indicando conformidade com o NIST SP 800-88;
l) Não atender a convocação da CAIXA para Due Diligence presencial ou remoto;

m) Não fornecer a documentação solicitada em decorrência do Due Diligence presencial ou remoto, conforme prazo acordado entre as partes;

ANEXO X

CLÁUSULAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA PARA SOLUÇÃO EM 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 logon.

1.9. A Contratada deve permitir criar e gerenciar perfis e credenciais de segurança para seus usuários.

1.10. A Contratada deve permitir que somente os usuários por ela autorizados tenham acesso aos recursos, em conformidade aos respectivos perfis de uso.

1.11. A Contratada não deve usar contas padrões, contas genéricas, contas não pessoais ou convidadas, a menos que a CAIXA tenha dado aprovação prévia por escrito para tais contas.

1.12. Uma conta não pessoal deve ser atribuída exclusivamente a uma única aplicação ou serviço e não pode ser utilizada para qualquer outra finalidade além daquela para a qual ela foi criada.

1.13. A Contratada deve informar os logins de usuário e senhas iniciais por meio de canais separados.

1.14. A Contratada deve implementar mecanismo de comunicação ao usuário em caso de alteração ou pedido de recuperação de sua senha.

1.15. A Contratada deve revisar os direitos de acesso existentes nos seus ativos pelo menos a cada dois anos. Em caso de dados pessoais, os direitos devem ser revisados pelo menos uma vez por ano.

1.16. A Contratada deve revisar as contas não pessoais mantidas em seu ambiente pelo menos duas vezes por ano, independentemente da classificação ou da confidencialidade da informação tratada.

1.17. A Contratada deve revisar os acessos privilegiados ao seu ambiente pelo menos a cada três meses.

1.18. A Contratada deve gerar e armazenar as evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões acima, e disponibilizá-las para a CAIXA sempre que solicitado.

1.19. As contas de acesso privilegiado não devem conter a indicação dos privilégios, a posição do indivíduo ou a organização a que pertence o indivíduo (por exemplo, "administrador" ou "diretor" não pode fazer parte de qualquer nome de utilizador) no logon do usuário.

1.20. A Contratada deve implementar a separação entre a administração do sistema (acesso privilegiado) e as atividades de negócios (acesso não privilegiado), por meio de níveis de acesso separados para atender a segregação entre as funções.

1.21. A Contratada deve permitir e fornecer utilitários para o monitoramento de contas privilegiadas.

1.22. Cabe à Contratada decidir pelo fornecimento do acesso remoto aos seus colaboradores. Uma vez fornecido, a Contratada deverá prover esse acesso por meio de canais seguros/VPN, utilizando múltiplos fatores de autenticação.

1.23. A Contratada deve implementar trilha de auditoria para todo e qualquer acesso realizado aos seus ativos, tornando possível identificar, de forma cronológica e inequívoca, os seguintes registros:

- O tipo de evento (inclusão, alteração, exclusão, consulta);
- O autor do evento;
- A data e hora do evento;
- O endereço lógico do equipamento de origem do tipo do evento.

1.24. A Contratada deve proteger os registros de trilha de auditoria contra adulteração.

1.25. A Contratada deve implementar o monitoramento dos acessos privilegiados às bases de dados, que fazem parte do objeto do contrato por meio de solução independente dos bancos de dados em uso.

1.26. Devem ser observadas as boas práticas de segregação e diferenciação entre ambientes de não produção e produtivo, estabelecendo-se acessos pertinentes para cada etapa do ciclo de desenvolvimento/manutenção e alinhado com o princípio do privilégio mínimo.

1.27. A monitoração dos acessos privilegiados às bases de dados deve ocorrer em tempo-real e deve ser possível configurar respostas automatizadas para eventos específicos.

1.28. A Contratada deve desenvolver políticas e implementar soluções para garantir que o acesso remoto por parte dos seus funcionários – seja utilizando dispositivos da Contratada, seja utilizando dispositivos de propriedade pessoal - seja fornecido de forma segura e adequada. Tais políticas e procedimentos devem definir como a Contratada fornece acesso remoto e quais os controles necessários para oferecer este acesso de forma segura.

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

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

2. CONTROLES CRIPTOGRÁFICOS

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

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

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

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

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

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

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

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

2.9. As chaves criptográficas geradas pela Contratada devem ser utilizadas com a finalidade exclusiva de atender às necessidades do objeto contratado.

2.10. Caso haja a necessidade do compartilhamento de chaves simétricas entre a CAIXA e a Contratada, essas chaves devem ser geradas pela CAIXA e levadas para o ambiente da Contratada, onde devem ser armazenadas por meio de soluções FIPS 140-2 nível 3, sem possibilidade de exportação das chaves. Nesse caso, a Contratada deve prover meios que permitam a inserção das chaves da CAIXA no seu ambiente de forma segura, sem a necessidade de manipulação de chaves em um único componente em texto-claro.

2.11. No caso de utilização de um Provedor de Serviços em Nuvem, as certificações FIPS exigidas estão descritas no item 10.

2.12. A Contratada deve permitir a criptografia de dados em repouso, considerando volumes (por exemplo: a criptografia de um disco inteiro) e estruturas de dados específicas (por exemplo: arquivos ou registros específicos de uma tabela de banco de dados).

2.13. A Contratada deve prover a criptografia de dados em repouso utilizando, no mínimo, algoritmo AES com chaves de 128 bits.

2.14. A Contratada deve permitir recursos para trilha de auditoria, permitindo visualizar quem usou determinada chave para acessar um objeto, qual objeto foi acessado, quando ocorreu esse acesso e qual endereço de origem do acesso.

2.15. A Contratada deve permitir visualizar ou gerar relatório, a critério da CAIXA, de tentativas malsucedidas de acesso por usuários sem permissão para decifrar os dados.

2.16. A Contratada deve permitir que dados criptografados e chaves de criptografia sejam armazenadas e protegidas em hosts separados e protegidos por várias camadas de proteção.

2.17. A Contratada deve permitir a auditoria da segurança de chaves criptográficas.

2.18. A Contratada deve possibilitar comunicação criptografada e protegida para a transferência de dados por meio do TLS 1.3.

2.19. A Contratada deve possuir a capacidade de configuração das cifras criptográficas e das versões de TLS utilizadas pela CAIXA, suportando, no mínimo, TLS 1.3 e as cifras a seguir:

- TLS_ECDHE_ECDSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
- TLS_ECDHE_ECDSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384

- TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
- TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384

2.20. Os parâmetros TLS Renegotiation e TLS Ressumption devem estar desabilitados.

2.21. Quando da necessidade de validação do cliente por meio de certificado digital – numa conexão TLS, por exemplo – a Contratada deve fazer todas as validações previstas no método X509_verify_cert, existente na estrutura do Openssl.

2.22. O certificado de cliente só deve ser aceito se o método X509_verify_cert retornar OK para todas as validações previstas.

3. CONTROLE DE ACESSO AO AMBIENTE DE NUVEM

3.1. Quando viável tecnicamente, o acesso de empregados CAIXA à nuvem deverá ser integrado com ferramenta de SSO da CAIXA, ou com o AD, para garantir o uso das credenciais internas, isso deve garantir que o usuário não acesse o ambiente do parceiro, caso seja desligado ou esteja ausente da CAIXA por qualquer motivo por período determinado.

3.2. Como apresentado no item 2.4, quando a autenticação for provida pela Contratada ou pelo Provedor de Serviços em Nuvem, deverá ser realizada autenticação por múltiplos fatores para o acesso dos empregados da CAIXA, que precisem acessar os recursos em nuvem.

3.3. O acesso aos recursos da CAIXA deverá ser realizado em tenant designado especificamente, sem que estes recursos sejam compartilhados com qualquer outra entidade, bem como a camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes do Provedor de Serviços em Nuvem.

3.4. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que somente os usuários autorizados pela CAIXA tenham acesso aos recursos em conformidade aos respectivos perfis de uso.

3.5. Os acessos administrativos aos recursos do Provedor de Serviços em Nuvem, nos tenants que atendam à CAIXA, deverão ser feitos através de rede privada, tanto para empregados CAIXA quanto para representantes do Provedor.

4. REQUISITOS DE AUTORIZAÇÃO DE ACESSO AOS DADOS PELO BACEN

4.1. A Contratada deve garantir que a prestação dos serviços não causará prejuízo ao funcionamento regular da CAIXA nem embaraço à atuação da Banco Central do Brasil, assegurando que a legislação e a regulamentação nos países

e nas regiões em cada país onde os serviços serão prestados não restringem nem impedem o acesso da CAIXA nem do Banco Central do Brasil aos dados e às informações.

4.2. A Contratada deve assegurar que os dados sujeitos a limites geográficos não serão migrados para além das fronteiras definidas em contrato, incluindo dados de backup, dados em produção, dados em repouso, contingência ou recuperação de desastre sem prévio conhecimento da CAIXA por meio comunicação formal.

4.3. Deve ainda garantir acesso à CAIXA, a qualquer tempo, aos dados e às informações processadas, armazenadas e geradas pela atividade de processamento, Log, sob responsabilidade da Contratada;

4.4. Esta mesma Contratada deve assegurar que os dados da CAIXA processados e armazenados na Contratada são de propriedade exclusiva da CAIXA.

4.5. A Contratada deve assegurar também que o acesso aos dados processados e armazenados na Contratada é de acesso exclusivo da CAIXA, não sendo autorizado acesso da Contratada ou terceiros sem autorização formal da CAIXA.

4.6. A Contratada deve assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processadas e/ou armazenadas em nuvem.

4.7. Também deve assegurar à CAIXA acesso aos relatórios e documentos elaborados por empresa de auditoria especializada independente, contratada pelo provedor de serviço em nuvem, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços contratados a qualquer tempo.

4.8. A Contratada deve assegurar à CAIXA, acesso a toda documentação comprobatória, em nome do provedor, que esclareça a Região/Zona de Disponibilidade escolhidos pela CAIXA para hospedagem de seus recursos.

4.9. A Contratada deve assegurar a permissão de acesso do Banco Central do Brasil aos contratos e aos acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações.

4.10. A Contratada deve garantir, em caso de decretação de regime de resolução da CAIXA pelo Banco Central do Brasil, acesso pleno e irrestrito aos contratos e acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às

informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações.

4.11. A Contratada deve garantir notificação prévia ao responsável pelo regime de resolução sobre a intenção da empresa Contratada interromper a prestação de serviços, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para a interrupção, observado que:

4.11.1. A Contratada assegura o atendimento de eventual pedido de prazo adicional de (30) trinta dias para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime de resolução.

4.11.2. Caso haja subcontratação do serviço em nuvem, desde que explicitamente autorizado pela CAIXA, é obrigatório a Contratada apresentar a garantia formal do atendimento das cláusulas deste item 4 por parte da Provedor de Serviços em Nuvem, seja por meio de declaração própria durante o processo de contratação, seja por meio de aditivo contratual, caso não previsto inicialmente no contrato original.

5. PROTEÇÃO DOS DADOS PROCESSADOS E ARMAZENADOS EM NUVEM

5.1. Além dos requisitos descritos no item 2, a Contratada também deve permitir trabalhar com chaves simétricas e assimétricas geradas e armazenadas pela CAIXA. Para tanto, ela deve prover meios que permitam o envio das chaves da CAIXA para o seu ambiente de forma segura, sem a necessidade de manipulação de chaves em um único componente em texto-claro.

5.2. Caberá à CAIXA decidir quem fará a geração e a gestão de cada chave: se a própria CAIXA ou a Contratada.

5.3. Caso a CAIXA decida fazer a geração de chaves assimétricas, ela definirá a Autoridade Certificadora que será utilizada na emissão dos certificados digitais e fornecerá a cadeia certificadora para a Contratada sempre que necessário. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota "A" nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (https://www.ssllabs.com/ssltest).

5.4. O modelo Third Party Certificates pode ser oferecido para o caso de certificados digitais utilizados no estabelecimento de conexões TLS. Nesse caso específico, as chaves devem ficar armazenadas exclusivamente em repositórios de chaves da Contratada e esta deve emitir o CSR (Certificate Signing Request) e enviá-lo para a CAIXA, que providenciará a emissão dos certificados digitais correspondentes. Após a instalação desses certificados, todas as URLs publicadas deverão obter nota "A" nos testes realizados pela ferramenta Qualys SSL Labs (https://www.ssllabs.com/ssltest).

5.5. Quando a Contratada for diferente do Provedor de Serviços em Nuvem e estiver agindo em nome deste, as chaves devem ser compartilhadas diretamente entre o Provedor e a CAIXA e a Contratada não deverá ter qualquer acesso às chaves envolvidas.

5.6. Quando se tratar de contratação no modelo IaaS, exige-se a certificação FIPS 140-2 nível 3.

5.7. Quando se tratar de contratação no modelo PaaS ou SaaS, exige-se a certificação FIPS 140-2 nível 2.

5.8. O Provedor de Serviços em Nuvem deve permitir que os usuários criptografem seus dados e objetos antes de enviá-los para o serviço de armazenamento.

5.9. A Contratada, assim como o Provedor de Serviços em Nuvem, deve tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CAIXA.

5.10. A Contratada deverá assinar Termo de Responsabilidade de Segurança e Informação da CAIXA, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CAIXA, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.

5.11. Os dados, metadados, informações e conhecimento tratados pela Contratada, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados por esta para fins diversos do previsto, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CAIXA.

5.12. A CAIXA e a Contratada obrigam-se por seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados.

6. MONITORAÇÃO DOS DADOS PROCESSADOS E ARMAZENADOS EM NUVEM

6.1. A Contratada deverá fornecer, sempre que solicitado pela CAIXA, cópias dos logs de segurança de todas as atividades de todos os usuários dentro da conta, além de histórico de chamadas de APIs para análise de segurança e auditorias.

6.2. A trilha de auditoria deve conter, minimamente, itens descritos no item 1.23 deste documento.

6.3. O Provedor de Serviço em Nuvem, deve dispor de recurso que permita o gerenciamento centralizado de eventos e envio para a CAIXA, sempre que solicitado, de logs/informações de trilha.

6.4. Os registros do Provedor de Serviço em Nuvem deverão incluir ainda todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, no ambiente do mesmo, pelo período 5 (cinco) anos.

7. SEGURANÇA DO TRÁFEGO DE DADOS COM A NUVEM

7.1. A comunicação entre a CAIXA e a Contratada deve suportar criptografia TLS, com autenticação mútua, na versão 1.3.

7.2. Caso a aplicação não suporte TLS 1.3, será admitida a compatibilidade para TLS 1.2.

7.3. A necessidade de TLS também se aplica a qualquer comunicação entre a Contratada e o Provedor de Serviços em Nuvem ou entre a CAIXA e o Provedor de Serviços em Nuvem, para todos os casos em que a Contratada e o Provedor forem entidades distintas.

7.4. O Provedor de Serviços em Nuvem deverá prover segurança relacionada ao tráfego de dados, provendo aplicações de firewall, IPS e CASB para garantir a segurança de todos os fluxos, sejam externos ou em trânsito com a CAIXA.

7.5. O Provedor de Serviços em Nuvem não deverá ter permissão de uso ou acesso direto ao ambiente de autenticação da CAIXA.

7.6. Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pela CAIXA, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar, preferencialmente, hospedados em território brasileiro.

7.7. Na hipótese de armazenamento em infraestrutura localizada no exterior, a Contratada deverá, sempre que solicitada:

7.7.1. Disponibilizar cópia completa dos dados, de forma contínua e atualizada com periodicidade mínima de 24 (vinte e quatro) horas entre cada atualização e/ou;

7.7.2. Manter cópia atualizada de segurança obrigatoriamente em território brasileiro.

8. ALTA DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS EM NUVEM

8.1. Para assegurar a continuidade dos serviços e a resiliência das operações críticas da CAIXA, as soluções em nuvem fornecidas pela Contratada deverão ser projetadas com foco em alta disponibilidade.

8.2. Para tanto, é obrigatória a adoção de arquiteturas que contemplem a distribuição geográfica das cargas de trabalho (workloads) em múltiplas zonas de disponibilidade, de forma a mitigar riscos de indisponibilidade, de integridade e de continuidade, garantindo a operação ininterrupta dos serviços essenciais.

8.3. Além disso, a Contratada deve assegurar que:

8.3.1. Os dados e serviços estejam replicados de forma síncrona ou assíncrona entre as zonas, conforme a criticidade da aplicação;

8.3.2. Os mecanismos de balanceamento de carga e failover estejam devidamente configurados e testados periodicamente;

8.3.3. Toda a infraestrutura esteja em conformidade com os requisitos regulatórios e legais aplicáveis no Brasil.

8.3.4. Haja documentação clara sobre os procedimentos de recuperação e continuidade em caso de falhas regionais.

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

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

10. GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA

10.1. A Contratada deve implementar um processo de gestão de vulnerabilidades que inclua sua infraestrutura de servidores e redes.

10.2. A Contratada deve realizar testes independentes de penetração/invasão pelo menos uma vez por ano. Os testes devem ser executados por terceiros, sem ônus adicional para a CAIXA. O escopo dos testes deve ser previamente combinado e aprovado pela CAIXA, dentro dos limites do contrato.

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

Nível de severidade	Descrição do nível de severidade	Prazo Máximo
Severidade 1 (Crítica)	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: -Impacto em ativos ou serviços críticos de TI; -Violação significativa de dados sensíveis; -Incidente, em larga escala e/ou longa duração, à disponibilidade e/ou integridade do ambiente. **Exemplos não exaustivos:** ataque de Ransomware, ataque de negação de serviço distribuído – DDoS, vazamento de informações corporativa ou dados pessoais. Dentre outros.	2 horas após o início da ocorrência.
Severidade 2 (Alta)	Eventos cujo contexto principal é a segurança cibernética, tais como: -Impacto em ativos ou serviços de TI de alta criticidade; -Detecção de acesso não autorizado e/ou alterações em sistemas de informação; -Infecção persistente por código malicioso;-Intrusão persistente na rede; -Incidentes de segurança cibernética envolvendo dirigentes; -Ameaça significativa à disponibilidade e/ou integridade do ambiente; -Ameaça significativa à imagem da CAIXA. **Exemplos não exaustivos**: ataques de escalação de privilégio em servidores, ataques do tipo brute force e password spray. Dentre outros	4 horas após o início da ocorrência.

10.12. Não será escopo deste comunicado, demais incidentes que aconteçam na infraestrutura cibernética da Contratada que não tenham relação com a CAIXA.

10.13. A Contratada deve fornecer descrição detalhada dos incidentes, incluindo informações suficientes para classificá-los por nível de severidade, conforme a definição dos eventos. As informações sobre incidentes podem ser enriquecidas utilizado o modelo do MITRE ATT&CK®.

10.14. A contratada deve seguir preferencialmente o modelo de comunicação de ISCF – Incidente de Segurança Cibernética em Fornecedor, Anexo III A, que também contempla situações de incidentes de segurança com dados pessoais.

10.15. Vale ressaltar que em se tratando de contratos para tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD, a Contratada deve provar que tem capacidade de fornecer uma resposta organizada e eficaz a um incidente de privacidade. Neste sentido, a CAIXA desenvolverá e implementará juntamente com o fornecedor do serviço um plano de resposta a incidentes de privacidade, que inclua por exemplo, definição de incidente de privacidade e o escopo da

resposta ao incidente, estabelecimento de equipes multifuncionais de resposta a incidente de privacidade, entre outros aspectos relevantes.

10.16. A Contratada deve documentar os casos de uso que são utilizados para realizar a configuração e o monitoramento de eventos, correlacionando tecnologias para tratar padrões / cenários de ataque comuns e avançados; e disponibilizar os casos de uso à CAIXA sempre que solicitado.

10.17. A Contratada deve ter um processo de lições aprendidas para incidentes de segurança implementado e comunicado aos seus funcionários e parceiros, com objetivo de agilizar a atuação caso surjam incidentes semelhantes.

10.18. A integração da gestão de incidentes da Contratada com o Centro de Operações de Segurança da CAIXA deve ser considerada, observada a regulamentação em vigor, conforme art. 3º, §4º da Res. BACEN 4.893/2021.

10.19. Se a Contratada precisar envolver outras partes externas para investigar e/ou resolver incidentes que afetem o escopo do objeto contratado, ela deve obter a anuência da CAIXA por escrito antes de iniciar o contato com tais partes, observada a política de segurança cibernética da CAIXA.

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

11.1. Para serviços de nuvem, caso a Contratada pela CAIXA e o Provedor de Serviços em Nuvem sejam empresas diferentes, a referida Contratada terá a responsabilidade de obter as documentações exigidas do Provedor, para apresentação à CAIXA.

11.2. Os documentos exigidos devem ter a sua primeira versão entregue antes da assinatura do contrato, e devem ser reiterados de acordo com a vigência indicada nos quadros abaixo. O Due Diligence presencial é facultativo e será feito a critério da CAIXA.

11.3. Caso o prazo de validade da certificação ainda esteja vigente com relação à última apresentação, não é necessária uma nova apresentação.

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

12. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

12.1. A Contratada deve garantir que todos os dados - incluindo chaves criptográficas e os backups armazenados e que não sejam mais necessários na execução do Contrato - serão descartados de acordo com os padrões do mercado, de maneira que os requisitos de confidencialidade não sejam violados.

12.2. A Contratada deve reter os dados por até 180 dias para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela CAIXA.

12.3. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.

12.4. A exclusão dos dados após o término do contrato e o período de retenção de 180 dias deve obedecer aos padrões definidos no NIST SP 800-88 Guidelines for Media Sanitization, com fornecimento de relatório para a CAIXA certificando a conformidade dos processos realizados com a norma indicada.

12.5. Caso a Contratada tenha ativo de informação no fim do ciclo de vida, ou considerado inservível, este ativo deverá ser destruído, com o fornecimento do Certificado de Destruição de Equipamento Eletrônico (Certificate of Electronic Equipment Destruction – CEED), discriminando os ativos reciclados, bem como o peso e os tipos de materiais obtidos em virtude do processo de destruição.

13. NÃO CONFORMIDADE COM REQUISITOS DE SEGURANÇA E CONSEQUÊNCIAS

13.1. O não cumprimento, pela Contratada, de qualquer um dos seguintes requisitos de segurança, definidos neste instrumento contratual, ensejará a aplicação das penalidades previstas neste contrato e poderá, a critério da Contratante, ensejar a rescisão imediata do contrato, sem prejuízo de outras medidas cabíveis:

a) Não fornecer evidências de aprovação ou rejeição dos direitos de acesso, resultantes das revisões de acesso realizadas;
b) Não comunicar ocorrências de intrusão real;
c) Não fornecer relatório mensal sobre as tentativas de intrusão;
d) Não fornecer o planejamento de correção de vulnerabilidades;
e) Não fornecer os relatórios com os resultados dos testes de penetração e varredura de vulnerabilidades, bem como o planejamento das correções;
f) Não fornecer os relatórios de incidentes conforme SLA;
g) Não prestar as informações e relatórios solicitados pela CAIXA;
h) Não fornecer relatório indicando conformidade com o NIST SP 800-88.
i) Não atender a convocação da CAIXA para Due Diligence presencial ou remoto;
j) Não fornecer a documentação solicitada em decorrência do Due Diligence presencial ou remoto, conforme prazo acordado entre as partes;
k) Não fornecer os relatórios de auditoria externa independente, para as empresas que não possuem a certificação SOC2;
l) Não fornecer certificação SOC2;
m) Não fornecer certificação FIPS 140-2 Nível 3 ou FIPS 140-2 nível 2.

ANEXO XI

REQUISITOS MÍNIMOS DE INTEGRAÇÃO

1. CONDIÇÕES GERAIS

1.1 A Plataforma de gestão integrada será disponibilizada no modelo de Software as a Service (SaaS), com hospedagem em nuvem pública fornecida pela Contratada.

1.2 O provedor de nuvem pública onde solução estará hospedada deve estar aderente aos requisitos técnicos e de segurança detalhados no *Master Ordering Agreement* e seus adendos.

1.3 A apresentação da Certificação ISO/IEC 27001:2022, em nome da pessoa jurídica licitante e/ou responsável pelo provedor de nuvem subcontratado, comprovando que a empresa possui Sistema de Gestão de Segurança da Informação, será condição para assinatura do contrato.

1.4 A Plataforma fornecida deverá possuir mecanismos para integração com os sistemas existentes na CAIXA.

1.5 A CONTRATADA deverá realizar todos os procedimentos necessários para a implantação de todas as funcionalidades previstas, incluindo, para isso, a utilização de dados dos sistemas legados e a integração com ambiente existente na CAIXA, de modo que seja garantido o pleno funcionamento da Plataforma em conformidade com as especificações técnicas.

1.6 A arquitetura da solução deve ser baseada em *Software as a Service* (SaaS), com suporte a API REST para integração com sistemas legados e serviços em nuvem.

1.7 O modelo de dados compartilhado deve facilitar a integração com outros aplicativos de TI e sistemas existentes, assegurando uma gestão de serviços consistente e eficiente dos fluxos de processos de negócios operados na plataforma.

1.8 A plataforma deverá possuir suporte para scripts personalizados. Este módulo deve permitir a automatização de tarefas repetitivas, a melhoria da eficiência operacional e a redução de erros.

1.9 A forma de integração com cada sistema será definida à critério da CAIXA.

1.10 Deverá ainda, permitir a integração com a ferramenta ERP, desenvolvida pela SAP, atualmente utilizada como solução para gestão de materiais e serviços, administração imobiliária (patrimonial) e portal de compras.

1.11 Deverá também, permitir a integração com a plataforma SERVICENOW, utilizada como para provimento de solução corporativa unificada de hiperautomação, abrangendo a gestão estratégica de portfólio, operações de segurança, desenvolvimento *low-code/no-code*, automação robótica de processos (RPA), digitalização inteligente de documentos, gestão de serviços de TI e gestão de ativos.

2. PADRÃO TECNOLÓGICO DA CAIXA

2.1 As aplicações On-Premise devem ser compatíveis com toda a tabela abaixo.

2.2 A critério da CAIXA podem ser utilizadas versões superiores (mais recentes) das versões descritas na tabela abaixo.

2.3 A CAIXA definirá a forma de integração aplicável em cada cenário.

Estação de Trabalho	SISTEMA OPERACIONAL	Windows 11
	BROWSER	Microsoft Edge 141
		Google Chrome 137
		Firefox 128.9
	ESCRITÓRIO	Microsoft Office 365
		Adobe Acrobat Reader DC
		7-Zip 16
		Java 1.8.0.421
Outros	Formas de integração entre sistemas	API REST
		Web Services SOAP
		Message Queue (IBM Websphere MQ)
		Event stream (Kafka)
		Transferência de Arquivos (SFTP)
		ETL
	Protocolo de rede	Socket TCP/IP e/ou HTTPS
	Ferramenta de modelagem de dados	Power Designer versão 16.7.8
	Tipo de pacote para troca de mensagem	JSON
		XML
		Text/Plain
		ISO 8583
	Ferramenta de virtualização	Vmware versão 9.0
	Ferramenta de gerenciamento de conteúdo (ECM)	IBM FileNet versão 5.5.10
	Ferramenta de ETL	PowerCenter versão 10.5
	Ferramentas de BI	Microsoft Power BI Desktop versão 2.138
	Ferramentas de transferência de arquivos	IBM B2B
		IBM Connect:Direct
	Ferramenta de Gerenciamento de Requisitos	*Rational Requisite Composer*
	Ferramenta de Gerenciamento de Mudanças	*ITSM - BMC*
	Ferramentas de Execução de Testes	*Rational Performance Tester*

		Rational Functional Tester
	Ferramenta de Gestão de Testes	*Rational Quality Manager*
	Ferramentas de Gestão de Configuração	*Rational Clear Case (ambiente centralizado)*
		Subversion (ambiente descentralizado)

ANEXO XII

CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

1. A CONTRATADA deverá elaborar, executar e manter Programa Estruturado de Capacitação, Transferência de Conhecimento e Certificação dos Empregados da CAIXA para utilização da plataforma IWMS disponibilizada no âmbito do contrato, assegurando autonomia operacional, disseminação do conhecimento, sustentabilidade da solução, fortalecimento da governança dos processos e redução da dependência tecnológica da CONTRATADA ao longo da vigência contratual.

1.1 O Programa deverá observar as melhores práticas de mercado para implantação de plataformas corporativas de Gestão Integrada de Ativos, Facilities, Espaços, Projetos, Contratos, Compliance, Sustentabilidade e Gestão Patrimonial.

1.2 A carga horária mínima, cronograma, materiais, modalidade de treinamento e quantidade de empregados de cada perfil de capacitação serão definidos em conjunto entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA durante a Etapa Preliminar na fase de Preparação Organizacional.

2. A CONTRATADA deverá capacitar, durante a fase de implantação da solução, os empregados vinculados aos processos sob gestão da GEINF que serão objeto do contrato, distribuídos entre áreas da matriz, centralizadoras, filiais e demais unidades usuárias da plataforma.

2.1 A capacitação deverá contemplar, no mínimo, os seguintes perfis:

I. Usuários Executivos
Público-alvo:

- Diretores;
- Superintendentes;
- Gerentes Nacionais;
- Gerentes Regionais;
- Gestores das áreas de logística, infraestrutura e gestão patrimonial;

Quantidade estimada: 50 (cinquenta) participantes
Modalidade recomendada: Remota ou Híbrida (presencial e remota síncrona)
Objetivo: Capacitar os usuários responsáveis pela gestão estratégica e tomada de decisão para utilização dos recursos executivos, relatórios gerenciais, dashboards e indicadores disponibilizados pela solução.

Conteúdo Programático Mínimo:

- Conceitos de Gestão Integrada de Ativos;
- Governança patrimonial;
- Gestão do portfólio imobiliário;
- Planejamento estratégico de ativos;
- Indicadores operacionais, financeiros e patrimoniais;
- Indicadores de sustentabilidade e ESG;
- Dashboards executivos;
- Relatórios gerenciais;
- Monitoramento de níveis de serviço;
- Gestão de riscos;
- Compliance;
- Apoio à tomada de decisão baseada em dados;
- Governança e monitoramento dos resultados da solução.

II. Usuários Operacionais

Público-alvo:

- Gestores de contratos;
- Empregados responsáveis por gestão patrimonial;
- Gestão imobiliária;
- Facilities Management;
- Gestão de manutenção;
- Gestão de contratos;
- Obras e engenharia;
- Sustentabilidade;
- Regularização documental;
- Gestão de espaços;
- Demais áreas operacionais usuárias da plataforma.

Quantidade estimada: 400 (quatrocentos) participantes
Modalidade recomendada: Presencial ou híbrida
Objetivo: Capacitar os usuários responsáveis pela execução dos processos operacionais suportados pela plataforma.
Conteúdo Programático Mínimo:

- Fundamentos da Plataforma
- Conceitos fundamentais da solução;
- Navegação;
- Perfis de acesso;
- Utilização dos módulos aplicáveis;
- Fluxos operacionais digitais.

Gestão de Ativos

- Cadastro de ativos;
- Inventário;
- Movimentação patrimonial;
- Transferências;
- Baixas;
- Rastreabilidade dos ativos.

Facilities e Manutenção

- Solicitações de serviço;
- Ordens de serviço;
- Manutenção preventiva;
- Manutenção corretiva;
- Inspeções e vistorias;
- Monitoramento de execução.

Gestão Imobiliária

- Cadastro de imóveis;
- Contratos;
- Documentação regulatória;
- Controle de obrigações;
- Gestão de compliance documental.

Gestão de Espaços

- Cadastro de áreas;
- Ocupação;
- Movimentação de usuários;
- Indicadores de utilização.

Gestão Documental

- Cadastro documental;
- Consulta;
- Atualização;
- Controle de versões;
- Trilhas de auditoria.

Indicadores Operacionais

- Relatórios;
- Consultas;
- Dashboards;
- Monitoramento de KPIs e SLAs.

III. Multiplicadores Internos e Especialistas da Solução

Público-alvo:

- Empregados designados pela CAIXA para atuar como referência funcional da plataforma;
- Administradores funcionais;
- Gestores do conhecimento;
- Instrutores internos;
- Equipes de apoio à governança da solução.

Quantidade estimada: 150 participantes
Modalidade recomendada: Presencial ou híbrida
Objetivo: Formar especialistas aptos a disseminar conhecimento, apoiar a sustentação funcional da solução, capacitar novos usuários e atuar como referência técnica interna durante toda a vigência contratual.
Conteúdo Programático Mínimo:

- Conteúdo avançado de todos os módulos implantados;
- Administração funcional da plataforma;
- Parametrizações avançadas;
- Configuração de processos e workflows;
- Gestão de indicadores;
- Governança da plataforma;
- Gestão do conhecimento;
- Elaboração de materiais didáticos;

- Produção de manuais e trilhas de aprendizagem;
- Técnicas de treinamento corporativo;
- Gestão da mudança organizacional;
- Capacitação de usuários finais;
- Suporte funcional de primeiro nível;
- Sustentação operacional da solução.

IV. Programa de Certificação Avançada

A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custos adicionais para a CAIXA, programa formal de certificação avançada da solução para, no mínimo, 50 (cinquenta) empregados da CAIXA pertencentes ao grupo de Multiplicadores Internos e Especialistas da Solução.

Os profissionais certificados atuarão como:

- Administradores funcionais da plataforma;
- Multiplicadores internos;
- Pontos focais de conhecimento;
- Referência técnica junto às áreas usuárias;
- Apoio à governança e sustentação da solução.

A certificação deverá contemplar, no mínimo:

- Administração funcional da plataforma;
- Parametrizações avançadas;
- Configuração de workflows;
- Gestão de integrações;
- Administração de perfis;
- Governança de dados;
- Relatórios e dashboards avançados;
- Boas práticas de administração da solução;
- Transferência de conhecimento;
- Sustentação funcional e operacional.

A certificação deverá:

- Ser emitida pelo fabricante da solução ou entidade oficialmente autorizada;
- Possuir conteúdo compatível com administração e sustentação da plataforma;
- Prever avaliação formal de conhecimento;
- Permitir comprovação documental da certificação obtida;

Transferência de Conhecimento
A CONTRATADA deverá fornecer, no mínimo:

- Manuais de usuário;
- Manuais de administração da plataforma;
- Guias rápidos;
- Trilhas de aprendizagem por perfil;
- Base de conhecimento eletrônica;
- Repositório digital de treinamento;
- Videoaulas gravadas;
- Material para autoestudo;
- Apresentações utilizadas nos treinamentos;
- Perguntas frequentes (FAQ);
- Materiais específicos para multiplicadores internos.

Todo o conteúdo deverá permanecer disponível à CAIXA durante toda a vigência contratual.

Reciclagens Periódicas
A CONTRATADA deverá realizar reciclagens anuais dos usuários ativos da plataforma. As reciclagens deverão contemplar:

- Evoluções da solução;
- Novas funcionalidades;
- Mudanças de processo;
- Atualizações regulatórias;
- Boas práticas identificadas durante a operação;
- Atualizações dos indicadores e modelos de governança.

Critério de Aceite
O marco contratual referente à capacitação, transferência de conhecimento e certificação somente será considerado atendido após o cumprimento cumulativo dos seguintes requisitos:

- Capacitação de todos os empregados vinculados aos processos sob gestão da GEINF, distribuídos entre as áreas da matriz, centralizadoras, filiais e demais unidades que utilizem a plataforma IWMS, aproximadamente 600 empregados, observadas as cargas horárias mínimas estabelecidas para cada perfil;
- Capacitação dos Multiplicadores Internos;

- Certificação avançada de, no mínimo, 50 empregados da CAIXA pertencentes ao grupo de Multiplicadores Internos e Especialistas da Solução;
- Disponibilização integral dos materiais de treinamento;
- Entrega das evidências de capacitação e certificação previstas contratualmente.

3. SLA de Capacitação, Transferência de Conhecimento e Certificação

Indicador	Meta
Capacitação dos empregados da CAIXA por onda de implantação	100% dos usuários previstos para a onda capacitados até 1 (uma) semana antes da implantação da respectiva onda
Disponibilização dos materiais de treinamento e base de conhecimento	100% dos usuários previstos para a onda com acesso liberado até 1 (uma) semana antes da implantação da respectiva onda
Capacitação dos Multiplicadores Internos	100% concluída até 1 (uma) semana antes da implantação da respectiva onda operacional
Certificação Avançada dos Multiplicadores Internos	Mínimo de 50 empregados certificados até a conclusão da implantação da última onda
Entrega das evidências de treinamento e certificação	Até 10 dias úteis após a conclusão de cada ciclo de capacitação

4. Cláusula de Penalidade por Descumprimento dos Níveis de Serviço, Marcos Contratuais e Capacitação

4.1 O descumprimento dos níveis de serviço, dos marcos de implantação, dos cronogramas contratuais, das obrigações de capacitação, das obrigações de certificação avançada ou das entregas previstas para cada onda de implantação sujeitará a CONTRATADA à aplicação de penalidade correspondente a 3% (três por cento) do valor total do trimestre correspondente à onda de implantação impactada.

4.2 Caracteriza-se como descumprimento contratual, dentre outras hipóteses aplicáveis:

a) não conclusão da capacitação de 100% dos usuários previstos para determinada onda até 1 (uma) semana antes da respectiva implantação;

b) não disponibilização tempestiva dos materiais didáticos e da base de conhecimento previstos contratualmente;

c) não conclusão da capacitação dos Multiplicadores Internos nos prazos estabelecidos;

d) não obtenção da certificação avançada mínima de 50 (cinquenta) empregados da CAIXA até o encerramento da implantação da última onda;

e) descumprimento de qualquer outro requisito de capacitação, transferência de conhecimento ou certificação previsto neste Termo de Referência.

4.3 Para fins de aplicação da penalidade, cada ocorrência será apurada individualmente pela CONTRATANTE.

4.4 Em caso de reincidência do mesmo descumprimento contratual, será aplicado acréscimo de 1 (um) ponto percentual, de forma cumulativa sobre a penalidade originalmente estabelecida, observando-se a seguinte progressão mínima:

- 1ª ocorrência: 3%;
- 2ª ocorrência reincidente: 4%;
- 3ª ocorrência reincidente: 5%;
- 4ª ocorrência reincidente: 6%;
- Demais reincidências: acréscimo sucessivo de 1 (um) ponto percentual por ocorrência.

4.5 A aplicação das penalidades previstas nesta cláusula não afasta:

- o não aceite do respectivo marco contratual;
- a suspensão do pagamento vinculado ao marco até a completa regularização das pendências;
- a aplicação de glosas contratuais cabíveis;
- a obrigação de correção das não conformidades identificadas;
- a aplicação das demais sanções administrativas previstas contratualmente e na Lei nº 13.303/2016.