

CONTRATO Nº 422/2023 PARA O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO COMPOSTA DE SUBSISTEMA DE ARMAZENAMENTO DELL EMC DE CLASSE HIGH END DO TIPO AFA (ALL FLASH ARRAY) PARA AS PLATAFORMAS OPEN E MAINFRAME UNISYS CLEARPATH, FORNECIDO COM CAPACIDADE LIQUIDA DE 100% COMPOSTA POR DISPOSITIVOS DO TIPO SSD, COM TECNOLOGIA NVME (NON-VOLATILE MEMORY EXPRESS) OU TECNOLOGIA SUPERIOR, COM FUNCIONALIDADES DE REPLICAÇÃO, CÓPIA INSTANTÂNEA, MOVIMENTAÇÃO DE DADOS, GERENCIAMENTO E ADMINISTRAÇÃO, COM GARANTIA DE 60 MESES, QUE ENTRE SI FAZEM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL E, DE OUTRO, A EMPRESA DECISION SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, regida pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e pelo Estatuto Social da Caixa Econômica Federal, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações CECOT/BR, CNPJ(MF) nº 00.360.305/5614-83, situada no Edifício Filial, localizado no SBS, Quadra 1, Lote 2, Bloco L, 7º andar, Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70.070-110, neste ato representada pelo Coordenador de Contratações, **FLAUBER ANDERSON GOIS SILVA**, inscrito no CPF sob nº 651.340.873-34 e portador da cédula de identidade RG 98002365708 SSP/CE, conforme poderes estabelecidos no substabelecimento de procuração Livro 020, páginas 066 a 066V – 2º Traslado, Protocolo 07389 – do 4º Ofício de Notas – 2º RTD, da Comarca de Fortaleza/CE, daqui por diante designada CAIXA, de um lado e, de outro, a empresa **DECISION SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 03.535.902/0001-10 com sede na Q SHS Quadra 6 Blocos A ao F Lote 1, Setor SHS Quadra 06 Conjunto A Bloco A Sala 102, Asa Sul, Brasília, DF, CEP: 70.322-915, neste ato representada por seus diretores, **CLAUDIO JOSE MARTINS DE MIRANDA**, portador da cédula de identidade nº 07958526-1 IFP/RJ, inscrito no CPF(MF) sob o nº 021.922.287-83 e **RAMON HASKY VALDEOLIVAS**, portador da identidade nº 21.509.831-0 IFP/RJ, inscrito no CPF(MF) sob o nº 114.281.407-60, doravante designada CONTRATADA, em face da autorização do Sr. Carlos Eduardo Melo da Silva, Gerente da CECOT - Caixa, de 16/01/2023, constante do Processo Administrativo nº 5688.01.2212.0/2022 – SICLG nº 59624, Pregão Eletrônico nº 483/2022, têm justo e contratado o fornecimento objeto deste instrumento, vinculado ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 e Decreto nº 10.024, de 20/09/2019 e, subsidiariamente, da Lei nº 13.303, de 30/06/2016 e suas alterações posteriores, do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA e aos preceitos de Direito Privado, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto o fornecimento de solução composta de subsistema de armazenamento DELL EMC de classe High End do tipo AFA (All Flash Array) para as plataformas Open e Mainframe Unisys ClearPath, fornecido com capacidade líquida de 100% composta por dispositivos do tipo SSD, com tecnologia NVMe (Non-Volatile Memory Express) ou tecnologia superior, com funcionalidades de replicação, cópia instantânea, movimentação de dados, gerenciamento e administração, com garantia de 60 meses.

Parágrafo Único - A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas nos Anexos I (Termo de Referência/Especificações Técnicas), I-A (Forma de Execução e Serviços Agregados), I-B (Segurança da Informação e Privacidade) e I-D (Requisitos de Segurança Tecnológica para Fornecedores) que integram e complementam este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- I. Obedecer rigorosamente ao(s) prazo(s) e o(s) local(is) de entrega, bem como as demais disposições deste contrato;
- II. Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;
- III. Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto;
- IV. Dispor-se a fiscalização da CAIXA no tocante ao objeto contratado;
- V. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária ao fornecimento objeto deste contrato, com a qualidade e rigor exigidos;
- VI. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir a qualquer tempo e sem ônus para a CAIXA, no prazo de 10 (dez) dias corridos, toda ou parte da remessa do fornecimento nos casos em que o objeto estiver em desacordo com as especificações deste contrato e anexos ou apresentar defeitos, vícios, ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;
- VII. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno da CAIXA, inclusive de acesso as suas dependências;
- VIII. Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;
- IX. Manifestar-se quanto a aceitação ou não, nas mesmas condições contratuais, de acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, podendo a supressão exceder o limite estabelecido quando houver acordo entre as partes;
- X. Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;

XI Manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XII Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XIII Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;

XIV Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato;

XV Observar a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação;

XVI Manter uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação e o interesse público, observando com rigor as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, entregue à Contratada no ato da assinatura deste instrumento contratual;

XVII Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, zelando pela sua estrita observância, assim como garantindo que seus prestadores conheçam e observem o disposto na LGPD no exercício de suas atividades.

XVIII Providenciar assinatura de Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, anexo a este contrato, de todos os seus prestadores que tiverem acesso a sistemas e informações internas da CAIXA e entregar na Centralizadora Nacional Atendimento Usuários TI - CEAUS localizada no Setor SAUS Quadra 3, Bloco E, 8º andar – Matriz III, Asa Sul, Brasília/DF, CEP: 70.070-030, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, devendo comunicar a CAIXA e realizar o mesmo procedimento quando houver novos prestadores na execução do serviço.

XIX Aceitar alterações das condições de fornecimento inicialmente pactuados no caso de eventuais mudanças estruturais da CAIXA quando essas não trouxerem impactos no equilíbrio financeiro do contrato.

XX Indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização, quando não atendidas as disposições deste contrato, sendo que a responsabilização estender-se-á aos danos causados a terceiros;

XXI Fiscalizar o perfeito cumprimento do fornecimento a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes de sua omissão;

XXII Prover todos os meios necessários à garantia da plena execução do contrato, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XXIII Assumir defeitos do bem produzido com matéria-prima que o torne impróprio ao uso e sem observância dos requisitos técnicos indispensáveis à boa qualidade e utilização de acordo com a legislação específica;

XXIV Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente, bem como adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência, para combater a prática de atos lesivos à Administração Pública;

XXV Comprometer-se a não suspender o fornecimento no caso de devolução do documento fiscal não aprovado pela CAIXA;

XXVI Atuar de acordo com Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da CAIXA (PLDFT), disponível em: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-Prevencao-Lavagem-Dinheiro-e-Financiamento-Terrorismo.pdf> e dar ciência a seus empregados do folder (flyer) sobre a PLDFT disponível no Portal de Licitações da CAIXA (https://www.licitacoes.caixa.gov.br/SitePages/pagina_inicial.aspx).

XXVII Providenciar assinatura de Termo de Ciência da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática – PRSAC CAIXA, anexo a este Contrato, e entregar na Centralizadora Nacional Atendimento Usuários TI – CEAUS, localizada no Setor SAUS Quadra 3, Bloco E, 8º andar – Matriz III, Asa Sul, Brasília/DF, CEP: 70.070-030, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura deste Contrato;

XXVIII Observar as demais **obrigações estipuladas no Anexo I-A – Forma de Execução e Serviços Agregados**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

I. Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposos, 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;

II. Responder por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência do fornecimento contratado, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;

III. Arcar com quaisquer multas, indenizações ou despesas impostas à CAIXA, por autoridade competente, em decorrência do descumprimento de lei ou de regulamento a ser observado na execução do contrato pela CONTRATADA, as quais serão reembolsadas à CAIXA;

IV. Responder, por força da lei, civil e penal, pela indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização dos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, os quais deve guardar sigilo, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa;

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

A CAIXA obriga-se a:

I. indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;

II. notificar formalmente a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços, oportunizando justificativa;

III. efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.

IV. exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado pela CAIXA.

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

CLÁUSULA QUINTA – DOS PREÇOS

Pela perfeita execução do objeto deste contrato, obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA o preço unitário abaixo indicado perfazendo o valor global de **R\$ 5.888.346,90 (cinco milhões, oitocentos e oitenta e oito mil, trezentos e quarenta e seis reais e noventa centavos)**.

Item	Qtde	Capacidade Líquida por Equipamento em TB (Terabytes)	Valor Unitário do TB (R\$)	Valor Total (R\$)
	(A)	(B)	(C)	(D = A x B x C)
Solução para Armazenamento de dados All Flash para plataforma Open e Mainframe Unisys ClearPath com garantia de 60 meses	1	645	R\$ 8.129,22	R\$ 5.888.346,90
Valor Global				R\$ 5.888.346,90

Parágrafo Primeiro - Os valores contratados poderão ser alterados para restabelecer a

relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da CAIXA, para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, diante dos seguintes motivos:

- I Quando necessário assegurar a equivalência entre o objeto contratual e a remuneração do contratado por meio do restabelecimento do equilíbrio contratual, desde que objetivamente demonstrado, mediante acordo entre as partes;

Parágrafo Segundo – A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.

Parágrafo Terceiro – Havendo alteração do contrato que aumente ou reduza os encargos do contratado, a CAIXA deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

CLÁUSULA SEXTA – DA FORMA DE PAGAMENTO

A CAIXA, após recebimento do documento fiscal e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à CONTRATADA, conforme os critérios constantes do quadro abaixo, **no 12º (décimo segundo) dia útil a contar da apresentação da fatura, com o ateste da área responsável**, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente, em agência da CAIXA conforme os marcos descritos na tabela abaixo:

Etapa	Valor	Condição de Pagamento	Prazo de entrega/execução
Entrega dos equipamentos	70% do valor dos equipamentos	Entrega e conferência de todos os componentes físicos e lógicos que compõem a solução e emissão do aceite de entrega	Em até 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da solicitação da CAIXA.
Instalação dos recursos	30% do valor dos equipamentos	Ateste da Caixa de que os componentes da solução, físicos e lógicos, encontram-se totalmente operacionais (instalados e configurados).	Em até 30 (trinta) dias corridos após o aceite da entrega dos equipamentos

I) O correspondente documento fiscal deve ser apresentado à CAIXA até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à CONTRATADA emitir o documento em conformidade com a legislação aplicável e regulações dos órgãos competentes.

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

- a) a identificação completa da CAIXA, com o CNPJ informado pelo gestor operacional do contrato no momento de solicitação do faturamento, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;
- b) descrição detalhada de todos os itens que compõem o fornecimento/serviço de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, quando for o caso, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) pelo fornecimento/serviço.

I) A nota fiscal/fatura deve ser entregue na Centralizadora Nacional Atendimento Usuários de TI – CEAUS, localizada o endereço: SETOR SAUS Quadra 3, Blc E, 8º andar – Ed. Matriz III, Asa Sul, Brasília/DF, CEP: 70.070-030, e-mail ceaus14@caixa.gov.br.

Parágrafo Segundo – O documento fiscal não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA para correções, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação.

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

Parágrafo Quarto - Os encargos sofridos pela CAIXA por atraso no repasse de obrigações tributárias de qualquer natureza, decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

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

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

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

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

$$\text{VAT} = \frac{\text{VIN}}{\text{IDI}} \times \text{IDF, onde:}$$

VAT = valor atualizado

VIN = valor inicial

IDI = IGP-M/FGV na data inicial

IDF = IGP-M/FGV na data final

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato terá a duração de 12 (doze) meses, a contar da assinatura do representante legal da CAIXA, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos limites definidos na Lei 13.303/2016.

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO

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

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

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

Parágrafo Terceiro - A ausência de fiscalização por parte da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

CLÁUSULA NONA – DO RESSARCIMENTO

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

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

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

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

$$VAT = \frac{VIN}{IDI} \times IDF, \text{ onde:}$$

VAT = valor atualizado

VIN = valor inicial

IDI = IGP-M/FGV do mês em que ocorreu o prejuízo (índice inicial)

IDF = IGP-M/FGV do mês do ressarcimento (índice final)

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

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de **R\$ 294.417,35 (duzentos e noventa e quatro mil, quatrocentos e dezessete reais e trinta e cinco centavos)**, que corresponde a 5% do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

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

Parágrafo Primeiro - A caução em dinheiro consiste em depósito em conta bancária remunerada específica, com o fim especial de se garantir o integral cumprimento do contrato,

devendo ser efetuado em uma Agência da CAIXA, utilizando-se a operação 008, tendo como beneficiário a CAIXA;

a) Sobre a caução prestada em dinheiro incide, tão-somente, a atualização correspondente ao índice de variação do rendimento da caderneta de poupança para o 1º dia de cada mês, excluídos os juros, calculada proporcionalmente, quando for o caso, a contar da data do depósito, até o seu efetivo levantamento;

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

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

a) O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive quanto aos encargos trabalhistas e previdenciários e ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais.

I - No tocante aos encargos trabalhistas e previdenciários, é permitida a ressalva que condiciona o reembolso de prejuízos ao trânsito em julgado de sentença condenatória.

b) A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;

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

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

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

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

b) Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias;

c) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

- d) Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;
- e) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual;
- f) Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;
- g) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
- h) O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “c”, “d”, “f” e “g” acima.

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

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

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

Parágrafo Décimo – A Contratada deve providenciar a renovação ou prorrogação da fiança bancária sempre que a vigência do contrato for estendida ou prorrogada, mantendo-se o atendimento ao prazo de validade exigido na alínea ‘b’ do parágrafo oitavo acima.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

I. multa;

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

III. impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

Parágrafo Primeiro - A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

a) Pelo não cumprimento do prazo de entrega ou instalação a multa será de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) do valor global do contrato, por dia de atraso.

b) Pelo não cumprimento dos tempos detalhados no item 9 – Do Nível Mínimo de Serviço (NMS) e Seu Cálculo, do Anexo I-A – Forma de Execução e Serviços Agregados, a CONTRATADA ficará sujeita ao pagamento, à CAIXA, de multa cumulativa para cada dia, hora ou fração de atraso de cada chamado fechado no mês de referência de acordo com sua severidade, conforme abaixo:

TMIA – Tempo máximo de início de atendimento		
Item	Tempo máximo para início do atendimento em caso de falha: tempo máximo requerido para o início do atendimento ao chamado em qualquer horário.	
Finalidade	Garantir o início do atendimento conforme prazo acordado	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	15 min
	2	30 min
	3	2h
	4	4h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMIA = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: (Data/hora fim do início do atendimento – data/hora início do chamado) Quando a duração do atraso não for múltipla exata de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	

Cálculo da Multa	TMIA (qualquer severidade)	0,01% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		
TMSO – Tempo máximo de solução operacional		
Item	Tempo máximo de solução operacional: tempo máximo requerido para contornar o problema e viabilizar a operação de leitura/escrita.	
Finalidade	Garantir a solução operacional conforme prazo acordado	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	4h
	2	12h
	3	48h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMSO = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: ((Data/hora fim da solução operacional – data/hora início do chamado) – tempo sob responsabilidade da CAIXA) Quando a duração do atraso não for múltipla exata de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Cálculo da Multa	TMSO SEV1	0,5% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
	TMSO SEV2	0,25% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
	TMSO SEV3	0,125% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		

TMED – Tempo máximo para esclarecimento de dúvida		
Item	Tempo máximo requerido para esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e consultas técnicas.	
Finalidade	Garantir o esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e consultas técnicas conforme prazo acordado.	
Meta a cumprir	Tempo previsto	72h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	

Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMED = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: $((\text{Data/hora fim da solução definitiva} - \text{data/hora início do chamado}))$ Quando a duração do atraso não for múltipla exata de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Cálculo da Multa	TMED SEV4	0,010% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		

TMSD – Tempo máximo de solução definitiva		
Item	Tempo máximo de solução definitiva: tempo máximo requerido para resolver o problema de forma definitiva.	
Finalidade	Garantir a solução operacional conforme prazo acordado	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	48 horas
	2	72 horas
	3	120 horas
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMSD = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: $((\text{Data/hora fim da solução definitiva} - \text{data/hora início do chamado}) - \text{tempo sob responsabilidade da CAIXA})$ Quando a duração do atraso não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Multa	TMSD	0,25% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		

c) O somatório das multas não poderá exceder o limite de 10% (dez por cento) do valor global do contrato.

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

Parágrafo Terceiro – Ficarão impedida de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, o licitante que incorrer em alguma das seguintes hipóteses:

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

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

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

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

V. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

VI. Apresentar documentação falsa exigida para o certame;

VII. Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

VIII. Não manter a proposta;

IX. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

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

Parágrafo Quarto - A penalidade de suspensão temporária de participação e contratação com a CAIXA, além de outras situações de descumprimentos, também poderá ser aplicada à empresa ou ao profissional nas situações previstas nos incisos acima.

Parágrafo Quinto - As sanções previstas nos incisos II e III poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso I.

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

Parágrafo Sétimo – As penalidades serão devidamente publicadas no DOU, mantendo, desta forma, atualizado o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

Parágrafo Oitavo – As penalidades de suspensão e impedimento aplicadas à CONTRATADA alcançam a figura dos sócios, administradores e dirigentes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ILÍCITOS PENAIS

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A rescisão do contrato se dá:

- I. De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;
- II. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a CAIXA e para o contratado.
- III. Por determinação judicial.

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

- I. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- III. O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- IV. A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- V. Inobservância da vedação ao nepotismo;
- VI. Prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da CAIXA, direta ou indiretamente;

Parágrafo Segundo – A rescisão decorrente dos motivos elencados nos incisos III, IV, V e VI será efetivada após o regular processo administrativo.

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária prevista no compromisso registrado no pré-comprometimento SAP nº 8000011472 e item de acompanhamento orçamentário nº 3103-01.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

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

- I Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- II Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por este Regulamento;
- III Quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- IV Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- V Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

- I. Em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais do fornecimento, caso em que a CAIXA comunicará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias.
- II. É vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato, para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da CAIXA;
- III. É vedada a subcontratação para o fornecimento objeto deste instrumento.
- IV. No caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, apresentada no ato da assinatura do contrato e que o integra, permite à contratada a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.
- V. 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.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - ARBITRAGEM

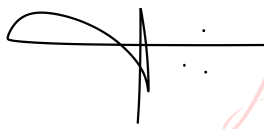
A CAIXA e a CONTRATADA poderão utilizar-se da arbitragem para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis inerentes a este contrato, nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 e suas alterações.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal no Distrito Federal, na cidade de Brasília.

E por estarem, assim, justas e contratadas, as partes firmam o presente, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas.

Brasília, de janeiro de 2023.

 Assinado de forma digital por
FLAUBER ANDERSON GOIS
SILVA:65134087334
Dados: 2023.02.01 09:20:04
-03'00'

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome: Flaubert Anderson Gois Silva
CPF(MF): 651.340.873-34
Coordenador CN de Contratações

CLAUDIO JOSE
MARTINS DE
MIRANDA:02192228783
Assinado de forma digital por
CLAUDIO JOSE MARTINS DE
MIRANDA:02192228783
Dados: 2023.01.31 17:24:11 -03'00'

**DECISION SERVIÇOS DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
LTDA.**

Nome: Claudio Jose Martins de
Miranda
CPF(MF): 021.922.287-83
Diretor

RAMON HASKY
VALDEOLIVAS:114281407
60
Assinado de forma digital por
RAMON HASKY
VALDEOLIVAS:11428140760
Dados: 2023.01.31 17:24:42 -03'00'

**DECISION SERVIÇOS DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
LTDA.**

Nome: Ramon Hasky Valdeolivas
CPF(MF): 114.281.407-60
Diretor

Testemunhas

SONIA SOUZA DA
ROCHA:94136734700
Assinado de forma digital por
SONIA SOUZA DA
ROCHA:94136734700
Dados: 2023.01.31 18:06:26 -03'00'

Nome: _____
CPF(MF): _____

MILENA CAMPOS
FOEPPPEL:64698262534
Assinado de forma digital por
MILENA CAMPOS
FOEPPPEL:64698262534
Dados: 2023.01.31 18:09:45 -03'00'

Nome: _____
CPF(MF): _____

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA/ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. **OBJETO:** Contratação de empresa para o fornecimento de solução composta de subsistema de armazenamento DELL EMC de classe High End do tipo AFA (All Flash Array) para as plataformas Open e Mainframe Unisys ClearPath, fornecido com capacidade líquida de 100% composta por dispositivos do tipo SSD, com tecnologia NVMe (Non-Volatile Memory Express) ou tecnologia superior, com funcionalidades de replicação, cópia instantânea, movimentação de dados, gerenciamento e administração, com garantia de 60 meses para hardware e software, distribuídos conforme quadro abaixo:

Item	Quantidade de equipamentos	Capacidade Líquida por Equipamento em TB
Solução para Armazenamento de dados All Flash para plataforma Open e Mainframe Unisys ClearPath.	1	645

- 1.1 Entende-se por subsistema de armazenamento AFA (All Flash Array) a solução de armazenamento de dados cuja arquitetura foi projetada para trabalhar única e exclusivamente com dispositivos de armazenamento de estado sólido SSD.
- 1.2 Para simplificar o texto desta especificação técnica será tratado como SSD os seguintes dispositivos (o próprio SSD – Solid State Disk, FMD – Flash Module Drive, Flash Card ou SCM – Storage Class Memory).
- 1.3 Todos os equipamentos devem ser novos, sem uso, ainda em linha de fabricação e constar no anúncio de venda do fabricante.
- 1.4 Não serão aceitos equipamentos usados, remanufaturados, de demonstração ou composições feitas para atender as especificações desse certame.
- 1.5 Quando da entrega do equipamento, se houver mudança no portfólio do fornecedor e o equipamento vencedor do certame não constar mais no anúncio de venda do fabricante, deverá ser feita a entrega do equipamento mais recente desde que todos os itens da especificação técnica sejam atendidos integralmente.
- 1.5.1 Tal procedimento não poderá resultar em nenhum tipo de ônus adicional para a CAIXA.
- 1.6 O subsistema deverá ser da linha de equipamentos de missão crítica (*Enterprise High-End*) do fabricante.

- 1.7 O equipamento deve ser configurado de forma a atender às especificações mínimas deste documento, as quais devem ser comprovadas quando da apresentação da proposta comercial.
- 1.8 A solução deve ser fornecida de forma a garantir o seu perfeito funcionamento, respeitando as especificações mínimas do edital, podendo ser ofertado, caso necessário, número maior de componentes de hardware e software, respeitados os limites máximos de racks também definidos no edital.
- 1.9 Todos os componentes de hardware e software descritos a seguir deverão ser distribuídos o mais equitativamente possível, desde que atendidos os requisitos mínimos de quantidades e funcionalidades descritos neste documento.
- 1.10 Todos os equipamentos devem atender às especificações técnicas conforme descrito a seguir:

2. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PRODUTOS

- 2.1 Fornecimento de solução composta de subsistema de discos DELL EMC de classe High End do tipo AFA (All Flash Array) para as plataformas Open e Mainframe Unisys ClearPath, fornecido com capacidade líquida de 100% composta por dispositivos do tipo SSD, com tecnologia NVMe (Non-Volatile Memory Express) ou tecnologia superior, com funcionalidades de replicação, cópia instantânea, movimentação de dados, gerenciamento e administração, com garantia de 60 meses para hardware e software, distribuídos conforme quadro abaixo, cuja arquitetura tenha sido desenvolvida para operação específica com tais tecnologias.

Quantidade de Equipamentos	Capacidade por Equipamento
1	645 TB

- 2.1.1 Possuir, para o armazenamento de dados, a capacidade líquida mínima de 645 TB (seiscentos e quarenta e cinco terabytes).
- 2.1.2 Considerar 1TB (um terabyte) igual a 10^{12} (dez elevado a doze) bytes.
- 2.1.3 Cada subsistema deverá ser constituído de múltiplas controladoras independentes e redundantes, trabalhando de forma ativo-ativo, permitindo o acesso simultâneo do mesmo volume por qualquer controladora.
- 2.1.3.1 As requisições de I/O de cada LUN devem ser atendidas por qualquer controladora, através de acesso aos recursos de memória, processadores e barramentos sem a necessidade de transitar as requisições de uma controladora para outra.

- 2.1.3.2 O acesso a todo e qualquer volume, bem como a qualquer drive físico, deve ser possível por todas as controladoras do equipamento, sem a necessidade de intervenção manual ou interrupção no acesso aos dados.
- 2.1.3.2.1 Em caso de falha de alguma controladora, todas as outras controladoras do equipamento devem ser capazes de atender às requisições de acesso a dados, tendo acesso a todos os discos do equipamento.
- 2.1.3.3 O acesso pelas controladoras a todo e qualquer volume do equipamento, deve ser realizado em modo ativo-ativo simétrico.
- 2.1.3.4 Não será permitida a funcionalidade ALUA (asymmetric logic unit access).
- 2.1.3.5 Deverá ser feito *load balance* (balanceamento) para o acesso aos dados nos volumes, por isso, as controladoras devem trabalhar de forma e com quantidade de dados semelhantes.
- 2.1.3.6 O equipamento deverá implementar a tecnologia de *failover* automático entre as controladoras.
- 2.1.4 O subsistema de armazenamento deverá ser fornecido com todas as controladoras e dispositivos SSD, distribuídos o mais equitativamente possível no equipamento, de forma a proporcionar maior desempenho e atender às especificações deste edital.
- 2.1.5 Os dispositivos de armazenamento SSD devem ser agrupados utilizando um mesmo arranjo de RAID.
- 2.1.5.1 Deverá ser ofertado 100% (cem por cento) da capacidade de armazenamento útil em dispositivos baseados em SSD com tecnologia de barramento NVMe (Non-Volatile Memory Express) ou tecnologia superior.
- 2.1.6 Não será permitida a utilização de dispositivos de armazenamento com tecnologia de barramento SATA ou SAS.
- 2.1.7 Deverá suportar e realizar a replicação síncrona e assíncrona em nível de bloco para equipamentos do mesmo fabricante, bem como possuir um modo de cópia de dados apropriado para replicação de dados de equipamento já utilizado em qualquer percentual da sua volumetria sem causar impacto no desempenho do subsistema de disco.
- 2.1.7.1 Deverá permitir alternar entre os modos de replicação disponíveis sem necessidade de sincronizar novamente os dados já replicados no modo anterior.
- 2.1.8 Todos os componentes deverão ser configurados em no máximo 1 rack a ser fornecido junto com a solução de armazenamento, não podendo ultrapassar a largura total de 65 cm e contendo PDUs redundantes.

- 2.1.9 Entende-se por capacidade líquida mínima de armazenamento, a capacidade disponível para armazenamento de dados para os sistemas operacionais e aplicativos.
- 2.1.10 Deve-se considerar para o cálculo da capacidade líquida de armazenamento os seguintes dados:
 - 2.1.10.1 Para efeito de cálculo, a área líquida deve ser a área disponível para as aplicações, será aceita tecnologias de redução de dados para o atingimento da capacidade total solicitada conforme item 2.1.1.
 - 2.1.10.2 Para atingimento da capacidade solicitada será considerado uma taxa máxima de redução de dados de 2:1 (dois para um).
 - 2.1.10.3 O subsistema de disco deve implementar o agrupamento de SSD utilizando proteção de dados com RAID (Redundant Array of Independent Disks), sendo facultado ao fornecedor atender com RAID-5 em arranjo de no máximo 7D + 1P acrescido da capacidade de realizar a reconstrução de discos avariados via replicação, ou RAID-6 em arranjo de no máximo 6D + 2P .
 - 2.1.10.4 Desconsiderar as áreas utilizadas para espelhamento (*mirror*).
 - 2.1.10.5 Desconsiderar as áreas utilizadas para algoritmos de paridade.
 - 2.1.10.6 Desconsiderar as áreas utilizadas para discos de reserva (*dynamic-spare*).
 - 2.1.10.7 Desconsiderar as áreas de uso interno do subsistema de armazenamento.
 - 2.1.10.8 Desconsiderar áreas consumidas para a formatação da mídia física.
 - 2.1.10.9 Desconsiderar áreas utilizadas para proteção de memória cache ou quaisquer áreas utilizadas pelo sistema operacional do equipamento.
- 2.1.11 Toda a área líquida solicitada deve estar disponível para aplicativos, descontadas as reservas necessárias e áreas para dados de controle, proteção e dados criados pelo subsistema para execução de suas tarefas.
- 2.1.12 Deve possuir de forma nativa a tecnologia de redução de dados operando de forma em linha (*in-line*), com taxa de redução garantida mínima de 2:1 (dois para um) e habilitada para todos os dados armazenados, na qual tal funcionalidade deverá ser executada pelos processadores de uso geral do subsistema ou por processadores e/ou placas específicas para esse fim.
 - 2.1.12.1 Dessa forma entende-se que os blocos de dados são reduzidos inicialmente antes de serem gravados nos dispositivos SSD.

- 2.1.12.2 Não se enquadra neste modo qualquer tipo de tecnologia que realize exclusivamente a redução de dados de forma pós processada.
- 2.1.12.3 Deverá estar licenciada para toda a capacidade de redução de dados do subsistema de discos. considerando eventuais ganhos com as tecnologias de redução de dados.
 - 2.1.12.3.1 Não será aceita nenhuma limitação na taxa de redução de dados máxima que o subsistema de discos seja capaz de alcançar.
- 2.1.12.4 Todo o eventual ganho de capacidade extra de armazenamento obtido com a tecnologia de redução de dados deverá estar licenciada para uso de todas as funcionalidades do subsistema de discos, além da capacidade contratada.
- 2.1.13 Para comprovação do atendimento, a taxa de redução de dados mínima exigida de 2:1 (dois para um), após 90 (noventa) dias da solução entrar em produção e, posteriormente, a cada 06 (seis) meses, a empresa fica obrigada a apresentar relatórios extraídos da console da solução, comprovando que o equipamento atende à taxa de redução de dados exigida.
- 2.1.14 A CONTRATADA deverá complementar a capacidade física de armazenamento do equipamento, a fim de garantir o atendimento da exigência de capacidade líquida estipulada neste termo de referência, que é de 645 TB (seiscentos e quarenta e cinco terabytes), quando a taxa não for atingida e estando o equipamento na seguinte condição:
 - 2.1.14.1 Apresentar taxa de ocupação líquida por dados escritos igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) da capacidade do equipamento;
- 2.1.15 A aferição semestral e eventual obrigação de aporte de volumetria pela CONTRATADA são exigências aplicadas ao longo de toda a vigência do contrato e da garantia dos equipamentos.
- 2.1.16 O equipamento deverá possibilitar a criação de LUNs de tamanho de até 64 TB (sessenta e quatro terabytes).
- 2.1.17 O equipamento deverá possibilitar a criação e disponibilização de no mínimo 2048 LUNs por host ou agrupamento de hosts (cluster).
- 2.1.18 Os volumes lógicos de armazenamento deverão emular volumes compatíveis com todos os sistemas operacionais e softwares a seguir:
 - 2.1.18.1 RedHat Enterprise Linux versão 7 e superiores.
 - 2.1.18.2 VMware ESXi 6.5 e superiores.
 - 2.1.18.3 Microsoft Windows 2012 e superiores.

- 2.1.18.4 Unisys ClearPath MCP release 20.0 e superiores.
- 2.1.19 Deve possuir compatibilidade com as seguintes arquiteturas de hardware:
- 2.1.19.1 Director Fibre Channel EMC Connectrix ED-DCX6 ou Brocade X6-4 ou X6-8 ou seus modelos OEM.
- 2.1.19.2 Director Fibre Channel EMC Connectrix ED-DCX8510-8B ou DCX8510-8 ou seus modelos OEM.
- 2.1.19.3 Switch Fibre Channel EMC Connectrix DS6520-B ou Brocade DS6520 ou seus modelos OEM.
- 2.1.19.4 Unisys ClearPath Libra 6591 e ClearPath Libra 8591
- 2.1.19.4.1 A comprovação da compatibilidade do modelo do storage ofertado com a plataforma Unisys ClearPath Libra modelos 6591 e 8591 deverá ser feita por meio de site público do fabricante Unisys.
- 2.1.20 Deverá permitir aos servidores a ele conectados, via rede SAN, a utilização de caminhos alternados para acesso a qualquer volume lógico, por uma mesma HBA (Host Bus Adapter) e também por HBAs distintas.
- 2.1.21 Deverá ser permitido o uso das funcionalidades de balanceamento dinâmico de carga entre os caminhos alternados, de failback e de failover automáticos através de multipath para os seguintes sistemas operacionais: Windows, Linux, Vmware e Solaris.
- 2.1.22 Deverá suportar a entrega de LUN direto para uma HBA virtual através de multipath para os seguintes sistemas operacionais: Windows, Linux e Vmware.
- 2.1.22.1 Todas essas funcionalidades deverão ser válidas também para os ambientes em cluster, inclusive para aqueles com banco de dados.
- 2.1.22.2 Deverá fornecer essa funcionalidade por meio de soluções baseadas na tecnologia de MPIO (Multipath Input-Output) nativo dos sistemas operacionais elencados neste termo de referência.
- 2.1.23 O equipamento ofertado deverá observar os requisitos mínimos definidos neste termo de referência e garantir a taxa mínima de desempenho de 250.000 IOPS (duzentos e cinquenta mil Inputs/Outputs por segundo), com tempo de resposta inferior a 1 ms (milisssegundo) para cada equipamento considerando-se o seguinte perfil de I/O:
- Tamanho de bloco de 32KB;
 - 100% de acesso randômico;
 - Taxa de leitura de 70%;
 - Taxa de acerto em cache de 65%;

- 2.1.24 O equipamento deverá atender aos requisitos de Input/Output e tempo de resposta, considerando a comunicação entre hosts e storage local no mesmo datacenter.
- 2.1.25 Para fins de homologação e aceite do equipamento a comprovação ao atendimento dos requisitos de performance acima deve ser comprovado por meio de relatórios obtidos através das ferramentas de modelagem/simuladores do próprio fabricante.
- 2.1.25.1 Estes relatórios deverão fazer parte da proposta comercial apresentada pelo Licitante, para análise da Equipe Técnica da CAIXA.
- 2.1.26 Caso o equipamento não atenda a todos os requisitos de performance exigidos neste termo de referência, quando o subsistema estiver em plena utilização em ambiente produtivo, o fornecedor deverá prover recursos adicionais ou verificar possíveis ajustes, a fim de suportar tais requisitos sem ônus adicional para a CAIXA.
- 2.1.26.1 Caso seja identificado que a causa de elevação nos tempos de resposta do subsistema de disco tenha origem externa ao storage, como por exemplo: links de replicação ou SAN, o fornecedor não será responsabilizado, dessa forma, não precisará fazer nenhum ajuste nos equipamentos fornecidos.

2.2 DISPOSITIVOS DE ARMAZENAMENTO

- 2.2.1 As unidades de armazenamento SSD deverão ser 100% baseadas em tecnologia NVMe (Non- Volatile Memory Express) ou tecnologia superior, independente e substituível em caso de falhas ou avarias, por meio de troca física não disruptiva.
- 2.2.2 RAID físico ou emulação – recurso em que na falha ou perda de quaisquer dos dispositivos de armazenamento do ARRAY, os dados sejam automaticamente recuperados, através dos demais dispositivos do arranjo, sem perda de dados e sem interrupção das aplicações.
- 2.2.3 O *Back-End* deve ser composto por barramento *PCIe (Peripheral Component Interconnect Express)* ou *RDMA (Remote Direct Memory Access)*, e os seguintes tamanhos de dispositivos serão aceitos:
 - 2.2.3.1 Cada dispositivo SSD, não poderá ser maior que 08TB (oito terabytes).
- 2.2.4 Deverá possuir dispositivos SSD de armazenamento SPARE:
 - 2.2.4.1 Considerando as recomendações do fabricante, deverão ser ofertados o máximo de drives de Hot Spare, adicionalmente à capacidade líquida mínima de armazenamento especificada, com as mesmas características e tamanhos dos drives descritos neste termo de referência, em quantidade e capacidade

suficientes para garantir a volumetria líquida sem perda de dados até a substituição dos dispositivos em falha e que possam ser colocados em uso sem a necessidade de intervenção manual em eventuais falhas.

2.2.4.2 Os dispositivos de Spare podem ser fisicamente dedicados ou compartilhados com os dispositivos de armazenamento usados em produção por meio da técnica “distributed sparing”.

2.2.4.2.1 A área de SPARE deve ser adicional a área líquida mínima solicitada e será comprovada na console de gerenciamento da solução.

2.2.5 Deverá ser permitida a troca de dispositivos de armazenamento avariados, sem interrupção das operações de I/O das aplicações que estão acessando o subsistema de armazenamento.

2.2.6 A tecnologia do equipamento ofertado deve possibilitar a utilização de um único agrupamento lógico de dispositivos físicos (pool), de forma a ser a única fonte de volumetria no equipamento, sem prejuízo em termos de proteção ao dado e desempenho.

2.3 CARACTERÍSTICAS DAS CONTROLADORAS

2.3.1 As controladoras devem possuir as seguintes características físicas mínimas:

Recurso	Quantidade	Característica
Cores de Processador	96	96 cores para processadores x86/x64
Portas FC Front-end	24	Porta Fibre Channel de 32Gbps Full Duplex (Shortwave)
Portas FC Replicação	8	Porta Fibre Channel de 32Gbps Full Duplex (Shortwave)
Portas Ethernet Replicação	8	Porta Ethernet 10/25Gbps Full Duplex
Banda de Back-end	64 GB/s	Conexão de dados da controladora aos drives SSD/FMD/Flash Modules
Memória Cache bruta	3.072 GB	Memória cache mínima

2.3.2 Para subsistemas compostos por processadores x86/x64 *CISC (Complex Instruction Set Computer)* cada equipamento deverá ter no mínimo 04 (quatro) controladoras redundantes e ativas, garantindo a disponibilidade de acesso aos dados do subsistema no caso de falha de uma das controladoras. Cada subsistema deverá possuir:

2.3.2.1 Para processadores x86/x64 CISC deve possuir no mínimo, 96 (noventa e seis) cores físicos de processamento de, no mínimo, 2.5 GHz (*gigahertz*) de frequência.

- 2.3.3 Todas as portas de front-end deverão ser do tipo multimodo shortwave;
- 2.3.4 Entende-se por banda de back-end a capacidade de tráfego de dados do usuário para gravação ou leitura nos dispositivos de armazenamento físicos.
 - 2.3.4.1 Deverá possuir bandwidth de back-end de no mínimo 64 GB/s (sessenta e quatro gigabytes por segundo).
 - 2.3.4.2 O *back-end* deve ser composto por barramento *PCIe (Peripheral Component Interconnect Express)* ou *RDMA (Remote Direct Memory Access)*.
- 2.3.5 A memória cache deve ter as seguintes características:
 - 2.3.5.1 Cada subsistema de discos deverá possuir, no mínimo, 3.072 GB (três mil e setenta e dois gigabytes) de memória cache bruta, sendo, no mínimo, 64 GB (sessenta e quatro) gigabytes de memória cache não volátil (NVS) para uso em operações de escrita.
 - 2.3.5.2 Para os equipamentos que não utilizam NVS, será aceita a proteção por baterias redundantes para proteção dos dados em cache.
 - 2.3.5.3 A operação de escrita deve obrigatoriamente ser gravada em dois pontos distintos no cache, sendo um em cada controladora e pelo menos uma em memória não volátil e/ou protegida por baterias redundantes, desde que não prejudique o desempenho do acesso a cache.
 - 2.3.5.4 A memória cache utilizada para escrita deverá ter proteção para que, em caso de falta de energia elétrica os dados que nela estejam não sejam perdidos, e assim que a energia seja restabelecida esses dados estejam disponíveis em memória, no mesmo estado em que se encontravam antes da falta de energia.
 - 2.3.5.5 A memória cache deverá ser distribuída fisicamente de forma a obter o máximo bandwidth (largura de banda) interno possível para a configuração de discos ofertada.
 - 2.3.5.6 Considera-se como memória cache, volátil ou não, quando estiver localizada na unidade de controle (controladora).
 - 2.3.5.7 A utilização de expansões, como discos ou placas SSD (Solid State Disk) e/ou NVMe (Non-Volatile Memory Express) não serão aceitas como memória cache tão pouco como extensão desta.
 - 2.3.5.8 A memória cache deve estar disponível para todo e qualquer volume do equipamento, independente dos discos que o compõem e deve ser Global e Compartilhada entre todas as controladoras.

- 2.3.5.9 Toda área de cache deverá estar localizada internamente na controladora e não será aceito o uso de extensão de cache usando dispositivos flash ou similar para efeitos de contabilização da cache líquida.
- 2.3.5.10 O subsistema de discos deverá contar com mecanismo de proteção aos dados contidos na memória cache, contra corrupção de dados, falha de componentes e falta de energia elétrica.
- 2.3.6 O subsistema de discos ofertado deverá suportar a criação de no mínimo 64.000 (sessenta e quatro mil) LUNs (Logical Units).

2.4 FUNCIONALIDADES AVANÇADAS

- 2.4.1 Deverá ser provido licenciamento de software com no mínimo as seguintes características:
 - 2.4.1.1 Deverá possibilitar até 256 réplicas (snapshots) não simultâneas por volumes, a área disponibilizada por esta funcionalidade não deverá alocar recursos além da capacidade física máxima do subsistema.
 - 2.4.1.2 O subsistema de discos deverá possuir licenciamento para funcionalidade de “Provisionamento Virtual”, por meio da qual o administrador seja capaz de provisionar volumetria para hosts externos, sem que a totalidade desta área exista fisicamente e/ou esteja disponível para uso. Deverão ser fornecidas todas as licenças de software necessárias para a implementação desta funcionalidade.
 - 2.4.1.3 O subsistema de discos deverá possuir as características listadas a seguir em relação à replicação de dados entre o subsistema de discos principal e o secundário.
 - 2.4.1.3.1 Deverá possuir função para replicação local de volumes, point-in-time copy, através de recursos próprios dos subsistemas, permitindo acesso paralelo aos dados originais e cópia para leitura ou gravação pela mesma imagem de lun ou grupo de luns.
 - 2.4.1.3.2 Deverá possuir a funcionalidade de replicação síncrona, em nível de volume lógico (LUN) e também para os grupos de volumes lógicos apresentados aos hosts, licenciada para todo o subsistema.
 - 2.4.1.3.3 O subsistema de discos deverá suportar a replicação dos dados de um volume entre as localizações físicas diferentes de forma transparente, sem parada das aplicações que estejam acessando estes volumes.
 - 2.4.1.3.4 O subsistema de discos deverá ser capaz de suportar a replicação de no mínimo 8.000 (oito mil) volumes lógicos (LUNs) concorrentemente, em modo síncrono.
 - 2.4.1.3.5 Em caso de indisponibilidade do subsistema de discos secundário, não deverá ser causado impacto no acesso aos volumes do subsistema de discos principal.

- 2.4.1.3.6 Em caso de indisponibilidade da comunicação entre os subsistemas de discos principal e secundário, a solução deverá manter o acesso ao volume disponível no subsistema de discos principal e indisponível no subsistema de discos secundário, sem interrupção no acesso ao volume e sem intervenção nos servidores clientes.
- 2.4.1.3.7 Para viabilizar a alta disponibilidade, o subsistema de disco deverá implementar as tecnologias de replicação de forma ativo-ativo (bidirecional síncrona) entre subsistemas de discos do mesmo fabricante instalados em datacenters diferentes.
- 2.4.1.3.7.1 Caso seja necessário para a implementação de alta disponibilidade ativo-ativo de sistema para arbitragem (Quorum Server), a CAIXA irá prover máquina virtual para instalação do mesmo, caso não seja possível instalar em máquina virtual o FORNECEDOR deve entregar um servidor com todos os licenciamentos necessários para o perfeito funcionamento da solução.
- 2.4.1.3.8 O subsistema de disco deve ser capaz de operar na modalidade ativo-ativo sem ponto único de falha.
- 2.4.1.3.9 Ele deve implementar total e plena disponibilidade aos clientes, realizando “failover” automático, ou seja, os clientes deverão ser capazes de ler e escrever em um volume compartilhado entre dois subsistemas de discos do mesmo fabricante, de modo que, quando ocorrer uma falha em qualquer um dos subsistema de discos (site principal ou contingência) ou mesmo em todo o site, o cliente que permanecer disponível continue acessando, lendo e escrevendo no volume de forma transparente e sem impacto nas operações de armazenamento.
- 2.4.1.3.10 Caso haja necessidade de utilização de software multipath proprietário para funcionamento de modo ativo-ativo, esses deverão ser entregues licenciados junto com a solução para um total de 60 processadores de 28 cores físicos para cada subsistema de discos.
- 2.4.1.3.11 Para o caso de uso de software de multipath proprietário os parâmetros de uso devem estar de acordo com o que está previsto no item 2.4.1.4.
- 2.4.1.3.12 Assegurar que a escrita em um volume do subsistema de discos principal só será confirmada após a escrita no subsistema de discos secundário, em caso de replicação síncrona.
- 2.4.1.3.13 Ser executada no subsistema de discos sem a utilização de ciclos de CPU dos servidores que utilizam os volumes.
- 2.4.1.3.14 Possibilitar a inversão do sentido de sincronização entre os subsistemas de discos origem e destino.

- 2.4.1.3.15 Replicar volumes ativos, isto é, manter as atividades de leitura e escrita de dados para aplicações que estejam acessando o volume primário durante o processo de replicação.
- 2.4.1.3.16 Permitir o acompanhamento da evolução da operação de réplica, através de comandos de consulta emitidos nas respectivas console de gerência.
- 2.4.1.3.17 Permitir a replicação para volumes destino sem a exigência de pré-formatação ou configuração específica para essa finalidade, desde que ele possua o mesmo tamanho.
- 2.4.1.3.18 Os canais de replicação deverão possuir flexibilidade para conexões ponto-a-ponto, DWDM (com intermédio de switches SAN) e switches SAN e por meio de links e switches Ethernet.
- 2.4.1.3.19 Suportar conexão via Fibre Channel utilizando a infraestrutura de switches e links DWDM com Inter-Switch Links (ISL).
- 2.4.1.3.20 Permitir que, se interrompida, a replicação ocorrerá apenas para os dados modificados a partir do momento da interrupção, sem a necessidade de nova replicação completa, exceto quando a área de buffer for utilizada completamente.
- 2.4.1.3.21 Apresentar, em caso de falhas de comunicação entre os subsistemas de discos configurados para efetuar a replicação externa, mecanismos para realizar o armazenamento dos dados já replicados e garantir o ressincronismo, de forma manual ou automática, quando houver o reestabelecimento da comunicação.
- 2.4.1.3.22 Todos os componentes dos subsistemas de discos em SAN envolvidos na replicação externa, inclusive as interfaces de rede, deverão ser redundantes de forma que, em caso de falha de um componente, não haja interrupção da replicação, sem necessidade de intervenção humana.
- 2.4.1.3.23 A CONTRATADA deverá fornecer licenças em quantidade suficiente para permitir a replicação externa para, no mínimo, o volume de dados total ofertado nos subsistemas de discos e o ganho com a redução de dados.
- 2.4.1.3.24 O equipamento deverá ser capaz de manter grupos de consistência para replicação síncrona e assíncrona de LUNs de origem que estejam em um subsistema de disco para LUNs de destino em outro subsistema de disco.
- 2.4.1.3.25 Deverá ser possível realizar a replicação a partir de agrupamentos lógicos de volumes, que são utilizados para apresentar os volumes para os hosts.
- 2.4.1.4 Deve suportar o failover/failback e balanceamento de carga de caminhos para os servidores que possuam mais de um caminho para acesso ao volume compartilhado, garantindo que no caso da falha de um caminho ativo, outro caminho disponível, seja ele ativo ou passivo, assume o tráfego sem interrupção de acesso, e que após o restabelecimento do funcionamento normal do caminho

ativo com falha, este volte a ser utilizado automaticamente para trafegar dados sem a necessidade de intervenção nos servidores. Deve ser suportado balanceamento do tipo round robin ou similar, que distribua o tráfego em todos os caminhos ativos.

- 2.4.1.5 A partir de cada servidor, deve ser suportado o uso de no mínimo 16 (dezesesseis) caminhos de acesso ao volume compartilhado, sendo no mínimo 8 (oito) caminhos para o subsistema de discos do site local e no mínimo 8 (oito) caminhos para o subsistema de discos do site remoto. Em funcionamento normal, os caminhos devem ficar ativos apenas para o subsistema de discos local e passivos para o remoto. Os caminhos passivos devem ser utilizados apenas em caso de indisponibilidade de todos os caminhos ativos.
- 2.4.1.6 Cada subsistema deverá ter função para replicação síncrona e assíncrona de dados em nível de bloco habilitada para 100% de sua capacidade líquida e possíveis ganhos com a redução de dados. Essa tecnologia dos subsistemas deverá ser capaz de suportar replicação bi-direcional (primário => secundário e secundário => primário) com inversão de sentidos e possuir capacidade de ser propagada através de Switches Fibre Channel.
- 2.4.1.7 A funcionalidade deverá permitir a replicação tanto de um volume único como de um conjunto de volumes até o limite de todos os 8.000 volumes do equipamento adquirido.
- 2.4.1.8 O subsistema de disco deverá possuir compatibilidade e se integrar com as soluções de virtualização Vmware por meio das APIs (Application Programming Interface) abaixo:
 - 2.4.1.8.1 VASA – VMware APIs for Storage Awareness.
 - 2.4.1.8.2 VAAI – vStorage APIs for Array Integration.
 - 2.4.1.8.3 VVOL – Virtual Volumes.
 - 2.4.1.8.4 Full copy.
 - 2.4.1.8.5 Block Zero.
- 2.4.2 O subsistema de disco deverá suportar a criptografia dos dados armazenados em seus dispositivos de armazenamento SSD baseada em hardware por meio de unidades com criptografia automática (SEDs) ou módulos de I/O dedicados para o propósito de criptografia dos dados.
- 2.4.3 O subsistema deverá possuir funcionalidade específica para apagar de forma segura e irreversível os dados residentes nas mídias que compõem o subsistema, no caso os SSD.

- 2.4.3.1 O método utilizado para apagar os dados deverá ser o mais apropriado para cada tipo de mídia, aceitando-se o método de sobrescrição (mínimo 3 vezes) e/ou criptografia, e deve possuir conformidade com pelo menos uma das seguintes organizações:
 - 2.4.3.1.1 DoD (Department of Defense EUA);
 - 2.4.3.1.2 NIST (National Institute of Standard and Technology).
- 2.4.4 Todas as funcionalidades descritas acima devem estar licenciadas para toda a capacidade ofertada por equipamento já considerando eventuais ganhos com a redução de dados.
- 2.4.5 O fornecedor deverá disponibilizar site com matriz de compatibilidade entre os equipamentos ofertados e os demais componentes da SAN (switches, hosts, sistemas operacionais, clusters e ferramentas de bancos de dados).
- 2.4.6 Gerência
 - 2.4.6.1 Deverá ser fornecida solução de gerenciamento capaz de gerenciar de forma centralizada no mínimo dois subsistemas de discos idênticos ao adquirido através deste termo de referência.
 - 2.4.6.2 Deverá possuir console gráfica para operação, manutenção e gerência centralizada dos subsistemas de disco, com algum mecanismo que permita o acesso dos operadores executado em ambiente Windows através de console específica ou de navegadores web padrão de mercado. Caso haja necessidade de fornecimento de interfaces do equipamento para a gerência, estas deverão ser instaladas de forma redundante e adicional ao solicitado nesta especificação, não devendo comprometer as portas de front end ou back end para tanto.
 - 2.4.6.3 Deverão ser fornecidos todos os recursos de software para executar as atividades relativas à gerência das funcionalidades requeridas ao subsistema de disco, com capacidade de controlar continuamente o hardware, software e a performance do sistema de armazenamento e suas interconexões e efetuar configurações dos volumes e conexões.
 - 2.4.6.4 A solução de gerência deverá oferecer as funcionalidades descritas para todos os subsistemas de discos fornecidos em sua capacidade líquida contratada e eventuais ganhos com a tecnologia de redução de dados, de forma que se possa administrar todos de forma centralizada em console única.
 - 2.4.6.5 Os equipamentos ofertados deverão ser compatíveis com as normas estabelecidas pela SNIA (Storage Networking Industry Association) e prover interface de gerenciamento com os padrões SMI-S (Storage Management Initiative Specification), na versão 1.4 ou superior, para gerenciamento do ambiente de virtualização de volumes de disco através de ferramentas de gerência

de armazenamento que utilizem este padrão, sendo facultado ao fornecedor o uso do padrão REST API como alternativa.

- 2.4.6.6 Os recursos de gerência deverão permitir sua utilização e visualização através de uma console gráfica e possuir as seguintes funções:
- 2.4.6.7 Monitoramento do desempenho da solução de armazenamento de dados com retenção de dados históricos por período de no mínimo 12 meses, contendo no mínimo as seguintes informações:
 - 2.4.6.7.1 Monitorar o uso dos componentes do equipamento, incluindo processadores, memórias, fontes, portas de front-end, portas de back-end, drives SSD, POOLs, módulos de ventilação e demais componentes internos do equipamento, possibilitando a emissão de alertas a partir de thresholds configuráveis.
 - 2.4.6.7.2 Utilização do espaço líquido de armazenamento de cada equipamento (storage) e histórico de consumo;
 - 2.4.6.7.3 Tendência de utilização do espaço líquido de armazenamento de cada equipamento (storage);
 - 2.4.6.7.4 Todos os índices coletados nos equipamentos devem possuir granularidade mínima de 5 minutos.
 - 2.4.6.7.5 Utilização de cache, com porcentagem de hit para leitura e escrita;
 - 2.4.6.7.6 Quantidade de IOPS e throughput global do equipamento e de agrupamentos lógicos de luns, com índices máximos e médios bem como de LUNs de forma individual ou grupos de volumes selecionáveis;
 - 2.4.6.7.7 Tamanho médio de bloco de escrita e leitura para cada, LUN individual e agrupamento lógico de LUNs;
 - 2.4.6.7.8 Tempo de resposta médio de escrita e leitura global do equipamento, LUN individual e de agrupamentos lógicos de LUNs;
 - 2.4.6.7.9 Perfil, sobre hit em memória, para escrita e leitura, de cada LUN individual e de agrupamentos lógicos de LUNs.
 - 2.4.6.7.10 Porcentagem do I/O de escrita e leitura, para cada LUN individual.
 - 2.4.6.7.11 Throughput máximo e médio de Front-end;
 - 2.4.6.7.12 Throughput máximo e médio de Back-end;
- 2.4.6.8 Deverá ser fornecida a funcionalidade de correlação de eventos internos ao subsistema de discos para identificação de causa raiz de problemas de performance.

- 2.4.6.9 Geração de alarmes em caso de falhas.
- 2.4.6.10 Permitir que os eventos gerados sejam encaminhados para servidor externo via protocolo syslog.
- 2.4.6.11 Permitir que os alertas gerados sejam encaminhados para um e-mail especificado.
- 2.4.6.12 Ter suporte a SNMP.
- 2.4.6.13 Visualização do status dos componentes.
- 2.4.6.14 Obtenção de estatísticas de utilização, que dizem respeito à performance de componentes de hardware, tais como portas, dispositivos de armazenamento e memória, bem como possuir *thresholds* sobre seus níveis máximos de utilização.
- 2.4.6.15 Possibilitar identificar e distinguir o espaço alocado e o espaço efetivamente consumido por cada LUN individual e por agrupamentos de LUNs.
- 2.4.6.16 Possibilitar identificar e distinguir o espaço alocado e o espaço efetivamente consumido por pool.
- 2.4.6.17 Deve exibir as taxas obtidas pelas tecnologias de redução de dados para cada equipamento de forma Global e para cada LUN individual ou agrupamento de LUNs.
- 2.4.6.18 A operação de todas as funcionalidades do equipamento deve estar disponível em interface gráfica ou CLI, e possibilitando consultas e operação via REST API.
- 2.4.6.19 Deve disponibilizar, via interface gráfica, interface de linha de comando ou API (Application Programming Interface), o acesso às seguintes informações:
 - 2.4.6.19.1 Por LUN/Volume: nome, pool, tamanho e espaço livre ou espaço usado;
 - 2.4.6.19.2 Por agrupamento de LUN/Volume: nome, pool, tamanho e espaço livre ou espaço usado;
 - 2.4.6.19.3 Por Pool: nome, tamanho e espaço disponível, espaço livre e espaço consumido.
- 2.4.6.20 Medição de utilização de cache, taxas de transferência, números de I/O por segundo.
- 2.4.6.21 Formatação de volumes e associação de volumes aos HOSTs.
- 2.4.6.22 Remanejamento de volumes lógicos (LUNs).
- 2.4.6.23 Capacidade de exibir dados históricos de desempenho em forma gráfica com período de retenção de no mínimo 12 meses.

- 2.4.6.24 Caso seja necessário um servidor e S.O. externo à solução, para instalação do software de gerência, este será fornecido pela CAIXA.
- 2.4.6.25 Todas as funcionalidades avançadas descritas deverão estar disponíveis para toda a capacidade da solução de armazenamento (subsistema), inclusive com os eventuais ganhos com a tecnologia de redução de dados pelo período de garantia do equipamento, contados a partir da data de instalação do software.

3. OUTRAS CARACTERÍSTICAS

- 3.1 No sentido de buscar a economia de energia e controle de emissão de poluentes destacamos que o fornecedor ou fabricante (mesmo em regime de OEM) da solução vencedora do certame deverá possuir pelo menos uma das seguintes certificações:
 - 3.1.1 Certificação UL 60950 ou IEC 60950 ou EN60950;
 - 3.1.2 Certificação de Eficiência energética FCC Classe A, CE ou IEC 61000;
 - 3.1.3 Certificação ISO 14001.
 - 3.1.3.1 Para atendimento deste item o licitante deverá apresentar documentação do fabricante do equipamento ou seus fornecedores informando que possui certificação ISO 14001.
- 3.2 Além disso, o fornecedor também deve atender os seguintes dispositivos:
 - 3.2.1 Lei 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos);
 - 3.2.1.1 Para atendimento deste item o licitante deverá apresentar declaração que atende ao disposto na Lei 12.305/2010.
 - 3.2.2 O fabricante dos produtos ofertados, mesmo em regime OEM, deverá possuir comprovação de atendimento a pelo menos uma diretiva de TI verde, como por exemplo RoHS, WEEE, etc.
- 3.3 A comprovação de atendimento as certificações e atendimento às legislações específicas de sustentabilidade de que tratam os itens 3.2 a 3.3.2 pode se dar através de documento nacional ou internacional, ou ainda documentação técnica dos equipamentos ofertados em endereço público no sítio oficial do fabricante.
- 3.4 **CABEAMENTO A SER FORNECIDO EM CONJUNTO COM OS EQUIPAMENTOS**
 - 3.4.1 Para cada equipamento deverão ser fornecidos cordões ópticos com as seguintes características:

- 3.4.1.1 Cada cordão deverá ser constituído por um par de fibras ópticas multimodo 50/125µm OM4;
- 3.4.1.2 A fibra óptica de cada cordão deverá possuir revestimento primário em acrilato e revestimento secundário em PVC;
- 3.4.1.3 Sobre o revestimento secundário deverão existir elementos de tração e capa em PVC não propagante à chama;
- 3.4.1.4 As extremidades deste cordão óptico duplo devem vir devidamente conectorizadas e testadas por meio de processo industrial;
- 3.4.1.5 Possuir impresso na capa externa nome do fabricante, identificação do produto e data de fabricação;
- 3.4.1.6 Ser disponibilizado com conectores LC/LC nas 2 extremidades;
- 3.4.1.7 O tipo de polimento dos conectores deverá ser UPC;
- 3.4.1.8 Atender todos os requerimentos ANSI /TIA e ISO/IEC para envelhecimento, exposição à umidade, temperatura extrema, impacto, vibração e resistência a tração;
- 3.4.1.9 Deve ser flexível;
- 3.4.1.10 O cabo deve ser resistente a esforços mecânicos.
- 3.4.1.11 Deverão possuir classe de flamabilidade do tipo LSZH;
- 3.4.1.12 Os cabos devem ser embalados e certificados em fábrica. O registro da certificação deve vir etiquetado nas embalagens individuais de plástico.
- 3.4.2 O quadro abaixo define as quantidades e as metragens dos cordões para cada equipamento.

Comprimento (metros)	Quantidade
25	10
30	32
40	32
50	3

- 3.4.3 Deverá ser fornecido um total de 77 cabos por equipamento, o que corresponde à quantidade de portas FC de cada equipamento com um adicional de 20% para manobras.

3.5 ACESSO REMOTO

- 3.5.1 Os subsistemas deverão possuir função de acesso remoto para diagnóstico remoto em caso de falhas ou defeitos.
- 3.5.1.1 Os dispositivos necessários para a implementação dessa funcionalidade são de responsabilidade da CONTRATADA, à exceção da conexão à internet, que será fornecida pela CAIXA.
- 3.5.2 O acesso remoto será controlado pela CAIXA e só poderá ser habilitado com autorização expressa da CAIXA.
- 3.5.3 Cabe a CONTRATADA informar antecipadamente à CAIXA qualquer necessidade de acesso remoto.
- 3.5.4 Todas as intervenções realizadas remotamente são de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo ao mesmo responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções.
- 3.5.5 Os subsistemas deverão possuir função de “call-home”, através de linha VPN (“Virtual Private network”) ou acesso seguro e diagnóstico remoto em caso de erros/defeitos, para a central do fabricante.
- 3.5.6 Será controlado pela CAIXA, restringindo-se ao tempo necessário para resolução de eventual adequação ou coleta de informações para diagnóstico.
- 3.5.7 Caso seja necessário um servidor e SO externo à solução, para implantação da funcionalidade, será fornecido pela CAIXA.
- 3.6 ALIMENTAÇÃO ELÉTRICA
- 3.6.1 Faixa de operação de tensão de entrada dos equipamentos: de 200V a 240V monofásica (P+N+T) ou de 380V trifásico padrão WYE (3P+N+T).
- 3.6.2 Frequência: 60Hz ($\pm 1\%$).
- 3.6.3 Cada subsistema de armazenamento deve possuir fontes de alimentação redundantes, com emissão de alerta no caso de falha e com capacidade suficiente para suportar todo equipamento.
- 3.6.4 Deverá garantir a redundância da alimentação de energia através de dois circuitos elétricos.
- 3.6.5 Deverão ser fornecidos os cabos de força assim como os conectores machos e fêmeas para conexão dos servidores conforme padrão adotado pela CAIXA.
- 3.6.6 Deverá ser utilizado o padrão de mercado - steck 2P+T 32A 220-250V ou trifásico padrão WYE (3P+N+T).
- 3.6.7 PDUs redundantes para alimentação elétrica em 220 Volts e frequência de 60 Hz.

3.7 DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA A SER FORNECIDA

- 3.7.1 A CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação técnica referente ao equipamento ofertado em site público para fácil acesso por parte das equipes de suporte da CAIXA;
- 3.7.2 A CONTRATADA deverá fornecer, junto com a proposta, um descritivo detalhado da configuração dos equipamentos e softwares, discriminando os recursos ofertados: tipo e modelo dos equipamentos, número de dispositivos SSD ou FMD, capacidade de cache, quantidade de controladoras, processadores e cores, quantidade de placas e portas para conexão, softwares etc.
- 3.7.3 As especificações dos produtos propostos devem ser claras e precisas, com indicação da forma de atendimento aos requisitos técnicos constantes na especificação técnica, devendo ser comprovados através de publicações técnicas e específicas, manuais e prospectos, que devem ser parte da proposta, relacionando qual página da documentação fornecida atende a que item.
- 3.7.4 A CONTRATADA deverá fornecer para cada software que for fornecido juntamente ao objeto deste contrato a regra clara de seu licenciamento assim como a forma detalhada de medição desse licenciamento de maneira a viabilizar tal medição por parte da CAIXA;

ANEXO I-A

FORMA DE EXECUÇÃO E SERVIÇOS AGREGADOS

1. DOS SERVIÇOS DE ENTREGA, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DOS PRODUTOS
 - 1.1 A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes serviços de entrega, instalação e configuração dos equipamentos, componentes ou soluções objeto deste edital visando sua operacionalidade total:
 - a. Fornecimento de *Check List* em formato xls/csv para conferência do equipamento/componente/solução entregue, contendo todos os itens especificados na proposta comercial e as seguintes informações:
 - N° de série;
 - Modelo;
 - Categoria (Tipo I, Tipo II, Tipo II, Licenças, Gerência Centralizada, etc);
 - Fabricante;
 - b. Projeto executivo com a proposta de configuração e customização do equipamento/componente/solução;
 - c. Retirada do equipamento/componente das embalagens;
 - d. Movimentação do equipamento/componente da sala de quarentena para a sala de produção;
 - e. Instalação física do equipamento/componente;
 - f. Cabeamento do equipamento;
 - g. Energização do equipamento;
 - h. Configuração inicial do equipamento/solução de acordo com o projeto executivo;
 - i. Transferência de conhecimento sobre o gerenciamento do equipamento/solução de pelo menos 4 horas de forma a habilitar pelo menos um dos técnicos do time da CAIXA a operar o equipamento;
 - j. Atualização/instalação dos softwares que compõem a solução;
 - k. Customização da solução, conforme plano de arquitetura definido pela Caixa.
 - 1.1.1 Caso sejam necessários testes após o processo de abertura da embalagem do equipamento, a CONTRATADA fica obrigada a realizar os testes em local definido pela CAIXA, realizando os testes, desmontando, transportando e reinstalando o equipamento na sala de PRODUÇÃO.
 - 1.2 A CONTRATADA deve avaliar, previamente, as condições de transporte e instalação da solução em ambos os sites da CAIXA, se adequando aos respectivos ambientes.
 - 1.3 A CONTRATADA deverá, caso necessário, adaptar e/ou construir as tomadas elétricas do equipamento adquirido, no momento da instalação, de forma que as

unidades de distribuição de força atendam às exigências de disponibilidade do equipamento.

- 1.4 Fica sob responsabilidade da contratada disponibilizar a função de abertura automática de chamados para a central do fabricante, através de linha VPN ("Virtual Private network") ou acesso seguro, visando acelerar o diagnóstico remoto em caso de erros/defeitos.
- 1.4.1 Os dispositivos necessários para a implementação desta funcionalidade são de responsabilidade da CONTRATADA, à exceção da linha telefônica comum ou conexão com à internet, que será fornecida pela CAIXA.
- 1.5 A CONTRATADA deverá fornecer um documento constando o Projeto Executivo, no qual descreverá a proposta de configuração e customização dos equipamentos para atender as necessidades da CAIXA.
- 1.6 É de responsabilidade da CONTRATADA instalar, configurar, formatar e customizar (visando a melhor performance possível) a solução (hardware e software), com o acompanhamento da equipe técnica da CAIXA, visando o repasse de tecnologia e conhecimentos, em data e horário a serem determinados pela CAIXA, a ser realizado em dia útil ou não.
- 1.7 A CONTRATADA deve possuir e informar página da Internet na qual estejam disponíveis drivers atualizados, últimas versões de firmware e demais informações sobre detalhes técnicos dos equipamentos, sem restrições de acesso público ou acesso via cadastramento de pessoas autorizadas pela CONTRATANTE.
- 1.8 A CONTRATADA deverá realizar ações preventivas nos equipamentos, pelo menos a cada 12 (doze) meses, de acordo com o cronograma a ser elaborado pela CONTRATADA e ratificado pela CAIXA, durante todo o período de garantia dos equipamentos objeto deste edital.
- 1.8.1 A ação preventiva de hardware compreende a verificação das partes mecânicas, elétricas e eletrônicas, limpeza, lubrificação, ajustes, regulagens, eliminação de eventuais defeitos, testes, substituição de peças gastas ou defeituosas, observado o disposto nos manuais técnicos emitido pelo fabricante dos equipamentos.
- 1.8.2 A ação preventiva de software compreende a verificação das configurações, verificando a existência de divergências em relação as melhores práticas do fornecedor, avaliação do histórico de problemas do ambiente, buscando prevenir problemas similares e identificar vícios de hardware/software ou problemas relacionados à configuração.
- 1.8.3 As ações preventivas nos itens anteriores são exemplificativas e não representam todo o escopo de atuação da CONTRATADA.
- 1.8.4 Estas ações podem ser dispensadas a critério da CAIXA.

- 1.9 A CONTRATADA deverá manter a CAIXA informada das versões/atualizações, correções (patches) e vulnerabilidades dos produtos, contemplando inclusive todos os sistemas operacionais.
- 1.10 A CONTRATADA deverá gerar um relatório mensal, que deve ser entregue até o 5º dia útil do mês subsequente, contemplando todas as atualizações, versões e correções (patches) disponibilizados no mês anterior.
- 1.11 A CONTRATADA deverá fornecer novas versões/atualizações, através de mídias ou pela Internet, dos produtos constantes neste edital sem qualquer custo adicional à CAIXA visando garantia da compatibilidade binária e operacional destes softwares com os equipamentos adquiridos;
- 1.12 A CONTRATADA tem como obrigação de demonstrar no portal do fabricante que os componentes da solução ofertada: hardware e software, estão cobertos com a garantia prevista neste edital.

2. CONDIÇÕES DE ENTREGA E DE RECEBIMENTO DOS PRODUTOS

- 2.1 O prazo de entrega dos equipamentos e licenças não deverá exceder a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da solicitação da CAIXA e a instalação com a implementação de todas as funcionalidades deverá ser executada em até 30 (trinta) dias corridos a partir da data do aceite de entrega dos equipamentos.
- 2.1.1 Os dias adicionais oriundos de alterações no agendamento de manutenção, a pedido da CAIXA, serão acrescidos ao prazo indicado.
- 2.2 Os equipamentos/componentes devem ser novos, sem utilização anterior e em linha de fabricação, não sendo aceitos equipamentos/componentes usados, remanufaturados ou de demonstração, exceto quando os mesmos forem utilizados na fase de análise de amostra ou homologação.
- 2.3 Após a entrega dos equipamentos, a CAIXA efetuará, em conjunto com a CONTRATADA, a conferência dos volumes entregues de acordo com o check list indicado no item 1 alínea “a” e, estando em conformidade com o termo de referência, a CAIXA emitirá o termo de aceite de entrega dos equipamentos para assinatura das partes.
- 2.4 Caso não ocorra o aceite de entrega, a CAIXA encaminhará à CONTRATADA a motivação da não emissão do aceite, concedendo um prazo de 15 (quinze) dias úteis para que os problemas apontados na referida motivação sejam solucionados. Findo esse prazo, a CAIXA aplicará as sanções previstas neste edital.
- 2.5 Após a conclusão da instalação de todas as funcionalidades pela contratada, que não deverá ultrapassar o período de 30 (trinta) dias corridos após a entrega do

equipamento/componente/solução, a CAIXA emitirá termo de aceite da instalação da solução para assinatura das partes.

- 2.6 O prazo máximo para emissão do termo de aceite é de 20 (vinte) dias úteis após a entrega das funcionalidades totalmente instaladas (com todos os itens especificados neste termo de referência atendidos).
- 2.6.1 Caso a CAIXA ache necessário, poderá solicitar ao fornecedor que demonstre algumas ou todas as funcionalidades instaladas, sendo que o tempo necessário para esta validação não será contabilizado no prazo indicado no item anterior.
- 2.6.2 As funcionalidades serão aferidas através da console do produto, interface gráfica, interface por linha de comando, inspeção física visual, ou demonstração das funcionalidades instaladas, devendo qualquer discrepância ser esclarecida de forma clara e inequívoca.
- 2.6.3 Constatando-se defeitos, e/ou quaisquer falhas nos materiais, que prejudiquem a sua utilização, a CAIXA poderá colocar parte ou a totalidade do material defeituoso à disposição da contratada, para que seja substituído no prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos a partir da data de solicitação pela CAIXA, sendo de inteira responsabilidade da fornecedora todos os ônus decorrentes da retirada e reposição, o que não a exime das sanções previstas em Lei.
- 2.6.4 A CAIXA se reserva o direito de utilizar o material com irregularidade, desde a sua apuração até a efetiva troca, sempre que a falta do material possa acarretar paralisação nas atividades e prejuízos a esta Instituição Financeira, ficando a contratada obrigada ao ressarcimento total dos lotes contendo as divergências apontadas.
- 2.7 Quando da entrega dos equipamentos, mediante solicitação da CONTRATADA e aceite por parte da CAIXA, poderão ser aceitos equipamentos tecnologicamente superiores aos avaliados na proposta técnica, desde que não acarretem ônus adicional para CAIXA.
- 2.8 A CAIXA poderá efetuar consulta do número de série do equipamento junto ao fabricante a qualquer tempo, informando a data de compra.
- 2.9 Todos os equipamentos devem ser entregues em caixas lacradas pelo fabricante, acompanhados de documentação técnica e de manuais necessários para sua instalação, configuração e operacionalização.
- 2.10 O fornecedor compromete-se a disponibilizar os manuais completos do equipamento, apresentados de forma eletrônica na internet em site público e em meio de armazenamento eletrônico (USB flash driver), da seguinte forma:
 - 2.10.1 Manual do usuário, editados em português (Brasil) ou inglês, com índice analítico, contendo informações detalhadas e atualizadas sobre a instalação, configuração, operação e administração da solução adquirida (gerência centralizada).

- 2.10.2 Manual do usuário, editados em português (Brasil) ou inglês, com índice analítico, contendo informações detalhadas e atualizadas sobre a instalação, configuração, operação e administração de cada equipamento

3. DO LOCAL DE ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS PRODUTOS

- 3.1 Os equipamentos devem ser entregues na CETAD, no complexo CTC na localidade de Brasília/DF, conforme necessidade da CAIXA:

Unidade	Endereço	Cidade	UF
CETAD/CTC (Centro Tecnológico CAIXA)	SIG - Setor de Indústrias Gráficas, quadra 1 lote 685/705, CEP 70.610-410	Brasília	DF

4. DA GARANTIA

- 4.1 A CONTRATADA deve fornecer garantia total de 60 (sessenta) meses para os equipamentos juntamente com os seus componentes de hardware e software contados a partir do aceite de instalação emitido pela CAIXA.
- 4.2 Durante o prazo de garantia, sem quaisquer ônus adicionais para a CAIXA, a CONTRATADA está obrigada a:
- 4.2.1 A prestação dos serviços de assistência corretiva e técnica com a substituição de peças dos equipamentos, hardware, software e firmware em regime ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas do dia, os 7 (sete) dias da semana, ou seja, todos os dias do ano, dentro dos prazos s, a partir da abertura de chamado técnico junto à CONTRATADA, durante a vigência da garantia dos equipamentos;
- 4.2.1.1 Entende-se por chamado qualquer acionamento técnico realizado pela CAIXA, ou por seus representantes e acionamento enviado automaticamente por equipamentos.
- 4.2.1.2 Os serviços de suporte técnico poderão ocorrer de maneira simultânea em diferentes equipamentos, desde que não causem indisponibilidades de sistemas/serviços/ferramentas da CAIXA.

- 4.2.2 Substituir peças, partes, ou componentes defeituosos, por itens novos, sem uso anterior, homologadas pelo fabricante, que possuam capacidade e todas as funcionalidades iguais ou superiores aos elementos substituídos;
- 4.2.3 Coletar peças, partes ou componentes com defeito para o correto descarte, em até 15 (quinze) dias corridos após a substituição.
- 4.2.4 Garantir por, no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses, após a vigência da garantia, o fornecimento dos componentes de hardware e/ou software, para manutenções, suporte técnico ou ampliações, de forma que possam ser mantidas todas as funcionalidades inicialmente contratadas.
 - 4.2.4.1 A Contratada deverá garantir ter condições de manter o fornecimento dos componentes de hardware e/ou software, para manutenções, suporte técnico ou ampliações, preço de mercado, por pelo menos mais 24 (vinte e quatro) meses após o período de vigência da Garantia.
 - 4.2.4.2 Caso haja neste período a descontinuidade de fabricação dos componentes, deve ser também garantida total compatibilidade dos itens substitutos com os originalmente fornecidos.
- 4.2.5 Efetuar assistência técnica corretiva sempre que a solução apresentar falhas que impeçam o seu funcionamento normal e/ou requeiram a intervenção de técnico especializado.
 - 4.2.5.1 Nos casos em que os serviços de assistência técnica necessitem de paradas de equipamento(s), a CAIXA deve ser notificada para providenciar a aprovação das atividades, ou agendar nova data para execução das atividades.
 - 4.2.5.2 As ferramentas e equipamentos necessários à assistência técnica serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.3 Caso seja verificada necessidade, a CAIXA poderá determinar a transferência do equipamento (após instalação inicial) ou componentes (por exemplo discos de dados), na mesma ou para outra localidade, devendo ser mantida a garantia do equipamento ou componente pelo tempo restante previsto neste contrato sem custo adicional para a CAIXA.

- 4.4 Para a realização dos serviços especificados neste anexo, a CONTRATADA poderá utilizar ferramentas (software aplicativo) de sua propriedade, desde que autorizado pela CAIXA e destinado a facilitar a execução dos serviços e diagnósticos de problemas;
- 4.5 Todos os serviços descritos neste item deverão ser prestados pela CONTRATADA sem custo adicional, durante toda a vigência da garantia, sendo os prazos de execução objeto de acordo prévio entre a CONTRATADA e a CAIXA.
- 4.6 O descumprimento de quaisquer das obrigações deste anexo, ficará sujeito às sanções previstas no edital.

5. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

- 5.1 Entende-se por serviços de suporte técnico a prestação de serviços visando à reparação de eventuais falhas ou inconsistências detectadas em um produto de hardware e/ou software (SO/Firmware), de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento dos produtos/equipamentos e seus módulos ou componentes com o ambiente CAIXA, assim como na prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento da plataforma, promovendo sua perfeita operacionalização.
- 5.2 O suporte técnico inclui:
- 5.2.1 Reparos e procedimentos de forma a restabelecer o funcionamento dos equipamentos, incluindo a substituição das peças necessárias.
- 5.2.2 Fornecimento de peças e componentes originais novos e sem uso, para reparo dos equipamentos, sendo sua substituição de total responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.2.3 Emissão de relatório técnico para a intervenção realizada, programada ou de emergência, ressaltando os fatos importantes e detalhando as intervenções, de forma a manter registros completos das ocorrências com vistas a subsidiar as decisões da administração da CAXA, caso requeiram.

- 5.2.4 Acompanhar e executar, em atendimento a requisito da CAIXA, as operações desligar/ligar (POWER OFF e POWER ON) dos equipamentos e/ou manutenções elétricas nos ambientes.
- 5.2.5 Participar de reuniões técnicas durante a vigência do contrato, sempre que solicitado pela CAIXA, para discussão dos problemas verificados no período e diagnóstico das soluções adotadas, assim como para análise das opções de melhorias possíveis no ambiente CAIXA, visando à utilização máxima dos recursos disponíveis.
- 5.3 O suporte técnico remoto ou local (“on site”) será prestado pela CONTRATADA em tempo integral, mediante requisição (chamado) da CAIXA, nas condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência.
- 5.4 O suporte técnico local será realizado de forma a solucionar os problemas do equipamento e suas ferramentas (incluindo sistema operacional e plataforma de provisionamento), desde que com a concordância e acompanhamento de empregados da CAIXA.
- 5.5 O suporte técnico remoto é todo aquele prestado por telefone, e-mail, chat, acesso remoto, ou internet.
- 5.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CAIXA o acesso ao seu “Centro de Suporte Técnico”, por via da Rede Internet (Web), em tempo integral, além de disponibilizar número de telefone gratuito com pronto atendimento em português.
- 5.7 Além disso, o Suporte Técnico deve garantir:
- 5.7.1 O acompanhamento do status do chamado para a prestação de suporte técnico, via ferramenta integrada com a CAIXA ou Central de Atendimento, com recebimento de notificações por correio eletrônico e telefone (ligação gratuita) ou por outro meio disponível.
- 5.7.2 A pesquisa em base de conhecimento com soluções para problemas conhecidos, incluindo alertas de produtos, comunicações de “end-of-support”, instruções passo-a-passo de instalação de produtos, artigos técnicos, documentação de produtos e disponibilização de patches, como também informações relativas aos bugs documentados dos softwares que compõe a Solução.

- 5.7.3 Configuração dos componentes da solução para o funcionamento integrado ao ambiente de sistemas internos da CAIXA, visando melhor utilização e maximização da solução ofertada neste ambiente.
- 5.7.4 Suporte à integração da solução adquirida com o ambiente operacional da CAIXA, que garanta o pleno funcionamento do equipamento no ambiente operacional com as aplicações desenvolvidas pela CAIXA, envolvendo análise, configuração do equipamento e parecer técnico com as recomendações e resolução do problema;
- 5.7.5 Administração e análise de falhas do ambiente objeto do contrato;
- 5.7.6 Suporte preventivo e proativo que garantam a melhor utilização da solução ofertada obtendo-se o máximo de desempenho para os Sistemas/Aplicativos da CAIXA;
- 5.7.7 Participação e assistência no planejamento e execução de serviços juntamente com a equipe de administração do ambiente;
- 5.7.8 Emissão, quando solicitado pela CAIXA, de relatório com parecer técnico e recomendações;
- 5.7.9 Geração e análise tempestiva de “dumps”, “crashes” e “hang” do sistema.
- 5.7.9.1 A CONTRATADA deverá fornecer de maneira permanente e por equipamento, todos os subsídios, incluindo software, hardware e dispositivo de armazenamento adicional necessário à perfeita execução da análise acima.
- 5.7.10 A CONTRATADA também deverá manter a CAIXA sempre informada de todas as versões e atualizações disponibilizadas para uso, assim como das alterações, correções e vulnerabilidades dos componentes da Solução.
- 5.7.10.1 Todas as comunicações ou informações da CONTRATADA para a CAIXA devem ser feitas por meio de métodos formais, por escrito, sendo aceitos para isso o envio de ofício, mensagem eletrônica (e-mail) ou, ainda, ata de reunião técnica realizada com a equipe CAIXA, neste último caso, desde que o documento esteja assinado por todos os participantes da reunião.

- 5.7.11 Também deverá ser disponibilizada a atualização tecnológica e fornecimento para a CAIXA de todas as novas versões, *features* e releases dos componentes da Solução que forem disponibilizadas durante a vigência do contrato e da garantia, assim como o fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a sua correta utilização.
- 5.7.12 As novas versões e atualizações estáveis que surgirem durante a vigência do contrato e da garantia deverão ser informadas e disponibilizadas à CAIXA no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir do seu lançamento.
- 5.7.13 As novas versões e atualizações deverão ser entregues nas unidades de instalação dos equipamentos, acompanhadas de manuais e/ou boletins informativos das funcionalidades implementadas e procedimentos de instalação.
- 5.8 Deverão ser realizadas reuniões técnicas entre a CONTRATADA e a CAIXA durante a vigência do contrato e da garantia, para discussão dos problemas verificados no período e diagnóstico das soluções adotadas, assim como para análise das opções de melhorias possíveis no ambiente CAIXA, visando à utilização máxima dos recursos disponíveis.
- 5.8.1 Preferencialmente serão utilizados os recursos de audioconferência e videoconferência para a realização das reuniões técnicas.
- 5.8.2 Quando necessário, realizar-se-ão reuniões presenciais em Brasília-DF, conforme solicitação da CAIXA.
- 5.8.3 Todos os prazos para atendimento do suporte técnico começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente deste ter sido feito via sistema automático, ou por telefone, fax ou e-mail nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.
- 5.9 Os serviços de suporte técnico deverão ser estendidos aos novos componentes provenientes da evolução da solução e prestados durante toda a vigência do contrato e da garantia.

6. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

- 6.1** A CONTRATADA deverá disponibilizar ao longo da vigência do contrato e da garantia, para cada equipamento, 120 (cento e vinte) horas de serviço de suporte técnico especializado, sem ônus adicional, contemplando as atividades inerentes à instalação, configuração, operação e otimização do funcionamento da solução contratada.
- 6.2** O serviço de suporte técnico deverá ser prestado por profissional com último nível de certificação na tecnologia contratada e fluente em português.
- 6.3** A CAIXA poderá requisitar o profissional por meio de chamado técnico, telefone, e-mail e/ou ferramenta CAIXA de gerenciamento de chamados, sendo o atendimento on-site ou remoto, conforme definido pela CAIXA.
- 6.4** O suporte técnico especializado possui a finalidade de realizar atividades relativas a orientação sobre operação e administração do ambiente, incluindo minimamente as atividades:
- 6.4.1** Operação do software de gerenciamento ofertado, para atividades de monitoramento pró ativo e execução de configurações e alterações solicitadas pela CAIXA;
- 6.4.2** Fornecer atendimento às atividades relacionadas pela CAIXA referentes ao ambiente ofertado;
- 6.4.3** Execução de funções operacionais, como alocação de volumes e alterações de configuração, reconfiguração, reformatação e definição das áreas e conexões dos equipamentos, conforme solicitação da CAIXA;
- 6.4.4** Suporte às mudanças, em atividades fora do horário comercial e noturnas (finais de semana, feriados, datas comemorativas etc.), de instalações físicas planejadas junto à CAIXA e acompanhamento *in-loco* para realocação e religação dos equipamentos instalados;
- 6.4.5** Assistência na criação e parametrização do ambiente tanto na configuração de todos os seus componentes, bem como na configuração de softwares, monitoração e operação;

- 6.4.6** Elaboração de documentação com a avaliação dos resultados atingidos e comparação com o que foi proposto no plano de projeto, e indicação das novas necessidades da CAIXA para a realização de projetos futuros;
- 6.4.7** Elaboração de relatório mensal contendo diagnóstico, métricas (estabelecidas pela Caixa) e recomendações de melhoria, atualização do ambiente de rede;
- 6.4.8** Direcionamento de questões relacionadas à segurança e integração das soluções com ferramentas externas e outras tecnologias;
- 6.4.9** Análise de requisições para extensão de ambientes previamente implantado em projeto, e dimensionamento de infraestrutura, baseado na saúde do ambiente;
- 6.4.10** Avaliação para otimização do desempenho, através de métricas de monitoramento e logs;
- 6.4.11** Elaboração de relatórios de atividades;
- 6.4.12** Compartilhamento de casos de sucesso;
- 6.4.13** Acompanhamento pré-implantação, janelas de manutenção e pós-implantação;
- 6.4.14** Assistência e acompanhamento de testes funcionais e de carga no ambiente;
- 6.4.15** Assistência a aplicação e disseminação de melhores práticas utilizadas pelo fabricante da solução e integração com soluções compatíveis descrita no corpo do termo de referência;

- 6.4.16** Assistência à Gestão de Crises e condução de investigação associada a chamados junto à equipe de suporte do fabricante;
- 6.4.17** Elaboração de planejamento de atividade de teste de contingência (disaster recovery) do ambiente;
- 6.4.18** Além de outras funções de operação e administração do ambiente não especificamente relacionadas.
- 6.5** Todos os serviços descritos neste item deverão ser prestados pela CONTRATADA sem custo adicional, podendo ser solicitado durante toda a vigência da garantia, sendo os prazos de execução objeto de acordo prévio entre a CONTRATADA e a CAIXA.
- 6.6** O início do atendimento para os serviços solicitados pela CAIXA deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis.
- 6.7** Ao final de cada atendimento deverá ser emitido RAT – Relatório de Atendimento Técnico, detalhando os serviços prestados, conforme modelo apresentado no anexo IX.
 - 6.7.1** A equipe CAIXA terá 5 dias úteis para emitir o aceite do documento.
- 6.8** Não haverá entre os empregados da CAIXA e os da CONTRATADA, subordinação técnica, administrativa ou funcional, não se estabelecendo, portanto, vínculo empregatício nas relações decorrentes do futuro contrato, arcando cada parte com todos os encargos sociais e fiscais relativos aos seus respectivos empregados e comprometendo-se a, sempre que solicitado pela CAIXA, apresentar os comprovantes dos recolhimentos.

7. DO ATENDIMENTO

- 7.1** A CONTRATADA deverá obrigatoriamente prover a integração do seu sistema de controle de chamados com o sistema da CAIXA.
- 7.2** A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento única que possua capacidade de recebimento e emissão automática de chamados

(trouble-tickets), para possibilitar comunicação com a ferramenta de gestão de serviços da CAIXA (GSC – BMC/ITSM), ou outra que a CAIXA venha a utilizar, de modo a permitir a implementação de sistemática de troca de mensagens eletrônicas Webservices, protocoladas entre a CAIXA e a CONTRATADA e entre CONTRATADA e a CAIXA para abertura, fechamento e atualização da situação do chamado.

- 7.3 Cabe à CONTRATADA a integração do seu sistema de atendimento com o da CAIXA, de modo que a abertura do chamado, acompanhamento e seu respectivo fechamento sejam gerenciados pelo sistema de HELP DESK da CAIXA, sem ônus adicionais.
- 7.3.1 A CAIXA irá informar à CONTRATADA o formato do registro eletrônico a ser trocado entre os sistemas.
- 7.4 A CONTRATADA terá prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da solicitação da CAIXA, para efetuar a integração de sua ferramenta de chamados com a ferramenta de controle de chamados CAIXA.
- 7.4.1 Caso a CONTRATADA não cumpra o prazo de integração valerão os dados da CAIXA, sobre os chamados, de forma sumária.
- 7.5 A qualquer tempo, a CAIXA poderá solicitar alterações no fluxo de integração entre o Sistema de Atendimento da CAIXA e o sistema de atendimento da CONTRATADA e, nesse caso, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 dias para implementar as alterações que porventura sejam solicitados pela CAIXA.
- 7.6 O número do chamado do Sistema de Atendimento da CAIXA será o número chave para qualquer tratativa relacionada ao chamado (verificação sobre o andamento do atendimento, informações sobre o fechamento, cálculo referente à glosa/multa, e outros).
- 7.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento para abertura e registro dos chamados técnicos através de ligação telefônica gratuita, funcionando em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, ou seja, todos os dias do ano;

- 7.8 A CONTRATADA deverá informar, em até 05 dias após a assinatura do contrato, o telefone e e-mail da central de atendimento, e outros dois e-mails e telefones, para acionamento em caso de indisponibilidade da central de atendimento.
- 7.9 Até que ocorra a integração das ferramentas, em caso de indisponibilidade da ferramenta da CAIXA, ou em casos em que a CAIXA julgar pertinente, outras formas de consulta e tratamento dos chamados poderão ser utilizadas.
- 7.9.1 Nesse caso, poderão ser efetuados chamados por telefone do tipo 0800, Internet (WEB), correio eletrônico, central de atendimento da CONTRATADA, com atendimento em português, atendendo à Unidade Operacional da CAIXA solicitante do serviço.
- 7.9.2 Nos casos em que os chamados não forem abertos através da ferramenta de gerenciamento de demandas da CAIXA, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro e/ou protocolo na abertura para que seja acompanhado e tratado dentro da ferramenta de gerenciamento da CAIXA.
- 7.10 A CONTRATADA será responsável pela abertura e acompanhamento de chamados técnicos junto aos centros de suporte técnico dos fabricantes, bem como o acompanhamento da resolução desses chamados e implantação das soluções sugeridas acordadas junto à CAIXA, incluindo os chamados abertos automaticamente;
- 7.11 A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento ao chamado da CAIXA para prestar os serviços de suporte técnico, nos prazos estabelecidos neste documento, a serem contabilizados de forma corrida a partir da abertura do chamado.
- 7.11.1 O termo “forma corrida” indica que a contagem de tempo se dará de maneira contínua, ou seja, sem interrupções, exceto aquelas que sejam provocadas pela CAIXA.
- 7.12 O tempo de solução do chamado, quando a pendência estiver sob responsabilidade da CAIXA, a exemplo, envio de documentação, não será contabilizado no prazo de atendimento estabelecido.

- 7.13 O atendimento ao chamado da CAIXA, para prestar suporte e/ou manutenção corretiva, reparação de eventuais falhas no produto, configuração e parametrização será efetuado nas localidades de instalação dos equipamentos.
- 7.14 A solução operacional e definitiva do problema técnico deverá ser concluída nos prazos estabelecidos neste documento, a serem contabilizados de forma corrida, a partir da abertura do chamado, descontado o tempo que ficou sob responsabilidade da CAIXA.
- 7.15 Entende-se como solução operacional, a disponibilidade do equipamento/componente, porém de forma paliativa ou temporária.
- 7.16 Entende-se como solução definitiva, a resolução completa da causa do problema.
- 7.17 A CONTRATADA compromete-se a realizar a conclusão dos chamados no instante da resolução definitiva do serviço de atendimento, sendo que esta conclusão deverá ser executada diretamente pelo técnico ou pela Central de Atendimento da CONTRATADA, mediante interface com o Sistema de Atendimento da CAIXA.
- 7.17.1 O fechamento do chamado deverá ocorrer somente após autorização da CAIXA.
- 7.18 A qualidade dos serviços será aferida na forma estabelecida no Cálculo do Nível de Serviço deste termo de referência.
- 7.19 A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso às informações relativas a problemas (bugs) documentados pelo fabricante e à documentação referente aos produtos e componentes especificados neste documento.
- 7.20 A CONTRATADA deverá realizar trabalho preventivo de revisão dos ambientes, identificando problemas relacionados com a implementação de novos produtos e/ou versões.
- 7.21 A CONTRATADA deverá analisar e recomendar mensalmente a aplicação de updates, fixes, alertas de segurança e patches críticos, garantido maior disponibilidade ao ambiente e produtos.

- 7.21.1 A atividade do item anterior deve ser realizada em conjunto com o fabricante do equipamento conforme definido no serviço de suporte técnico especializado.
- 7.22 Todos os termos constantes deste item deverão ser atendidos durante toda a vigência do contrato e da garantia.
- 7.23 A Critério da CAIXA, os chamados poderão ser abertos, acompanhados e fechados por equipe própria ou terceirizada.
- 7.24 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CAIXA, referente aos equipamentos e softwares objeto desta licitação, os seguintes serviços:
- 7.24.1 Acesso ao centro de suporte técnico dos fabricantes, com disponibilidade de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ou seja, todos os dias do ano;
- 7.24.2 Permissão para abertura e acompanhamento de chamados no centro de suporte técnico do fabricante dos equipamentos e softwares, a qual deverá ser disponibilizada através da Internet (web), correio eletrônico e telefone (ligação gratuita), sob demanda;
- 7.24.3 Os chamados abertos com o fabricante devem ser atendidos por time técnico sênior familiarizado com o ambiente CAIXA e com priorização de atendimento em relação a outras chamadas;
- 7.24.4 Os chamados que necessitem de serviços de engenharia e desenvolvimento de produtos devem ser priorizados;
- 7.24.5 Acesso à documentação do fabricante referente aos equipamentos, componentes integrantes destes equipamentos e softwares, com:
- 7.24.5.1** Acesso à documentação, através da Internet, sem custos adicionais;
- 7.24.5.2** Acesso às informações relativas a problemas (bugs) documentados pelo fabricante;

7.24.5.3 Acesso a mecanismos de solução de problemas para diagnóstico de falhas de hardware e software, utilizando a mesma metodologia empregada pelo fabricante.

8 DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO E RESOLUÇÃO DE CHAMADOS

8.1 Descrição da Severidade dos chamados:

Severidade	Descrição
1 - Crítica	Problema no produto que gera indisponibilidade em sistemas/serviços produtivos que dependem desse ativo.
2 – Alta	Problema no produto que gera perda de redundância ou impacto em determinado sistema/serviço produtivo que dependem desse ativo.
3 - Média	Problema contornável que não gera perda de redundância ou qualquer impacto aos sistemas/serviços produtivos que dependem desses ativos.
4 - Baixa	Consultas técnicas e dúvidas sobre os produtos

8.2 Entende-se por:

- TMIA - Tempo máximo para início de atendimento: Tempo máximo requerido para o início do atendimento ao produto, que pode ser feito inicialmente por meio telefônico;
- TMSO - Tempo máximo para solução operacional: Tempo máximo de recuperação, ou seja, tempo requerido para contornar o problema e deixar o sistema/serviço disponível e restabelecer a redundância do produto/componente;
- TMSD - Tempo máximo para solução definitiva do chamado: Tempo máximo requerido para solucionar em definitivo a causa do problema.
- TMED – Tempo máximo para esclarecimento de dúvida: Tempo máximo requerido para esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e consultas técnicas.

8.3 Todos os termos constantes deste item deverão ser obedecidos durante toda a vigência do contrato e da garantia.

- 8.4 Despesas relativas a deslocamentos dos equipamentos para a correção de problemas técnicos e adequações/ajustes de configurações ocorrerão por conta da CONTRATADA, sob sua exclusiva responsabilidade e sem ônus para a CAIXA.
- 8.5 A falta de peças não poderá ser alegada como motivo de força maior e não eximirá a CONTRATADA das penalidades a que está sujeita pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos.
- 8.6 Na finalização dos serviços, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com o técnico da CAIXA ou terceirizada, testes com os equipamentos, definidos a critério da CAIXA, certificando-se de que os recursos foram restabelecidos e o problema foi efetivamente solucionado.
- 8.7 Para cada manutenção, caso solicitado pela CAIXA, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico detalhado e conclusivo da causa do problema e da solução que foi adotada para o seu restabelecimento em até 15 (quinze) dias corridos após a solicitação.
- 8.8 Quando o chamado de consulta técnica tratar da elaboração de relatórios de performance do ambiente o TMED a ser considerado será de 15 (quinze) dias corridos, a contar da solicitação e considerando o tempo necessários para coleta de informações pela CONTRATADA no ambiente da CAIXA.

9 DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS) E SEU CÁLCULO

- 9.1 O Nível de Serviço é um indicativo de qualidade da prestação do serviço.
- 9.1.1 A qualidade da prestação de serviços será apurada por meio de Indicadores, cuja finalidade é garantir o atendimento aos chamados, bem como a sua priorização.
- 9.1.2 As multas serão cumulativas para cada dia, hora ou fração de atraso de cada chamado fechado no mês de referência de acordo com sua severidade.
- 9.1.3 Indicadores:

TMIA – Tempo máximo de início de atendimento
--

Item	Tempo máximo para início do atendimento em caso de falha: tempo máximo requerido para o início do atendimento ao chamado em qualquer horário.	
Finalidade	Garantir o início do atendimento conforme prazo acordado	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	15 min
	2	30 min
	3	2h
	4	4h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMIA = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: (Data/hora fim do início do atendimento – data/hora início do chamado) Quando a duração do atraso não for múltipla exata de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Cálculo da Multa	TMIA (qualquer severidade)	0,01% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		
TMSO – Tempo máximo de solução operacional		
Item	Tempo máximo de solução operacional: tempo máximo requerido para contornar o problema e viabilizar a operação de leitura/escrita.	
Finalidade	Garantir a solução operacional conforme prazo acordado	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	4h
	2	12h
	3	48h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMSO = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula:	

	((Data/hora fim da solução operacional – data/hora início do chamado) – tempo sob responsabilidade da CAIXA)	
	Quando a duração do atraso não for múltipla exata de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Cálculo da Multa	TMSO SEV1	0,5% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
	TMSO SEV2	0,25% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
	TMSO SEV3	0,125% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		

TMED – Tempo máximo para esclarecimento de dúvida		
Item	Tempo máximo requerido para esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e consultas técnicas.	
Finalidade	Garantir o esclarecimento de dúvidas sobre os produtos e consultas técnicas conforme prazo acordado.	
Meta a cumprir	Tempo previsto	72h
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMED = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: ((Data/hora fim da solução definitiva – data/hora início do chamado) Quando a duração do atraso não for múltipla exata de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Cálculo da Multa	TMED SEV4	0,010% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		

TMED – Tempo máximo para esclarecimento de dúvida

Item	Tempo máximo de solução definitiva: tempo máximo requerido para resolver o problema de forma definitiva.	
Finalidade	Garantir a solução operacional conforme prazo acordado	
Meta a cumprir	Severidade	Tempo previsto
	1	48 horas
	2	72 horas
	3	120 horas
Instrumento de medição	Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir	
Forma de acompanhamento	Por intermédio dos instrumentos de medição	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	TMSD = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula: $((\text{Data/hora fim da solução definitiva} - \text{data/hora início do chamado}) - \text{tempo sob responsabilidade da CAIXA})$ Quando a duração do atraso não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.	
Início da vigência	Data da assinatura do contrato	
Multa	TMSD	0,25% do valor do(s) equipamento(s) por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado
Observações		

- 9.1.3.2 Para os chamados cujo atendimento seja relacionado a Software/Sistema Operacional que implique disponibilização de nova versão do produto, patches e/ou melhorias não haverá cálculo para TMSD.
- 9.1.4 A apuração dos indicadores será mensal.
- 9.1.5 Todos os prazos para atendimento e solução começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente de ter sido feito via telefone, fax, e-mail ou solução de abertura automática de chamados.
- 9.1.6 Considera-se plenamente solucionado o problema quando restabelecidos os sistemas/serviços e a redundância for restabelecida sem restrições, ou seja, quando não se tratar de solução paliativa.

- 9.1.7 Para os chamados de criticidade 2, 3 e 4, quando não providas às soluções nos prazos definidos, serão estes automaticamente escalados para o nível de criticidade superior, em processos sucessivos, até que seja atingido, em cada caso, o nível de criticidade 1, sendo, ao mesmo tempo, ajustados os prazos e multas de acordo com os níveis de criticidade atingidos, sem prejuízo da penalidade fixada para o nível de criticidade anterior.
- 9.2 No final do atendimento e solução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com o técnico da CAIXA, teste para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou solução do problema.
- 9.3 Ao final do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar as causas do problema e a solução adotada.
- 9.4 A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal das atividades executadas de suporte técnico, que deverá ser entregue ao Gestor Operacional do Contrato.
- 9.4.1 A CONTRATADA deve apresentar, mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, em meio eletrônico e em português, relatório detalhado referente às atividades de assistência técnica de hardware e software quando prestadas, incluindo obrigatoriamente os campos abaixo:
- Data/hora da abertura do chamado técnico;
 - Identificação do software;
 - Identificação do hardware,
 - Identificação da localidade;
 - Nome do responsável pela abertura do chamado;
 - Severidade do chamado;
 - Número de identificação do chamado;
 - Descrição do problema;
 - Descrição da solução implantada;
 - Data/hora do início do atendimento;
 - Data/hora da conclusão da solução operacional;
 - Data/hora da solução definitiva do chamado;
 - Detalhamento do tempo em que a ação ficou sob responsabilidade da CAIXA;
 - Consolidado dos chamados que não atenderam os prazos estabelecidos neste anexo com suas devidas justificativas.
- 9.5 Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CAIXA fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do primeiro chamado.

9.6 Toda e qualquer atualização tecnológica e suporte técnico devem ser executados somente mediante prévia autorização da CAIXA, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados apresentados pela CONTRATADA.

9.7 Todos os termos constantes deste item deverão ser obedecidos durante toda a vigência do contrato e da garantia.

10 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

10.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional, treinamentos disponíveis na grade do fabricante da solução relativos ao objeto contratado, para até 6 empregados CAIXA.

10.2 Os treinamentos selecionados da grade do fabricante deverão possuir conteúdos suficientes para que o treinando passe a conhecer os produtos ora fornecidos neste contrato, seu funcionamento e sua arquitetura de modo a estarem aptos a:

- Operar plenamente os equipamentos;
- Implementar suas funcionalidades e configurá-las de forma a atender às necessidades da CAIXA;
- Atuar na determinação de problemas envolvendo o equipamento;
- Avaliar situações que envolvam aspectos de performance/desempenho propondo ações de melhoria;
- Realizar o planejamento de capacidade e desempenho.

10.3 Os cursos disponibilizados deverão fazer parte do calendário oficial de treinamento do fabricante no Brasil e incluir os treinamentos básicos e avançados dos equipamentos, devendo oferecer o material didático necessário e acesso a laboratório para aplicação do conteúdo do treinamento.

10.4 A critério da CAIXA a turma poderá ser presencial ou remota, e deverão ser ministrados em Brasília com turma mínima de 6 pessoas.

- 10.5 Os treinamentos devem ocorrer nas dependências da CONTRATADA e/ou FABRICANTE, em território nacional. As despesas de deslocamento dos técnicos (treinandos) indicados serão de responsabilidade da CAIXA.
- 10.6 Serão admitidos treinamentos ministrados em português do Brasil e material didático em português do Brasil ou inglês dos EUA.
- 10.7 Após a assinatura do contrato a CAIXA, juntamente com a CONTRATADA, deverá definir um plano de treinamento.
- 10.8 Ao final de cada evento, os participantes com o mínimo de 80% de presença deverão receber certificados de participação, e ainda:
- 10.8.1 Deverá ser realizada pesquisa de satisfação entre os participantes.
- 10.8.2 Os critérios e os itens a serem avaliados serão definidos entre a contratada e a CETAD - CN Gestão Ambiente Tecnológico Alta Disponibilidade.
- 10.8.3 Caso o curso não atinja a avaliação mínima, geral e em suas subcategorias, como de nível satisfatório, a contratada deverá tomar providências de realização de nova transferência de conhecimento dentro de um prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias.
- 10.8.4 Cada nome indicado pela CAIXA para uso dos vouchers terá direito a realizar 4 (quatro) provas de certificação sem ônus para CAIXA.
- 10.9 A CAIXA emitirá, em até 10 dias úteis após o final da realização das atividades de transferência de tecnologia, um Termo de Aceite da transferência de tecnologia.
- 11 PLANO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

- 11.1 A CONTRATADA deve providenciar assinatura do Termo de Ciência da PRSAC - Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, conforme anexo deste documento e entregar nesta GESTI – GN Suporte TI, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após assinatura do contrato.
- 11.2 A Contratada fica obrigada a participar de pesquisa de avaliação de desempenho da execução contratual, que poderá ser realizada, a critério da CAIXA, no decorrer da vigência contratual, podendo abordar aspectos tais como:
- Qualidade dos serviços;
 - Qualificação dos profissionais;
 - Execução das atribuições do gerente e/ou preposto do contrato;
 - Aspectos de negociação;
 - Cumprimento de ações de melhorias;
 - Satisfação geral;
 - Outros aspectos relativos à execução do contrato.
- 11.3 Havendo a avaliação de desempenho, a CAIXA informará o conceito obtido pela Contratada e poderá indicar a necessidade de apresentação de Plano de Melhoria pela Contratada, caso ela obtenha avaliação inferior ao limite definido pela Contratante e previamente informado à Contratada.
- 11.4 O Plano de Melhoria, a ser homologado pela CAIXA, deve propor ações objetivas e com prazos determinados, com vistas a elevar o desempenho da Contratada.
- 11.5 Quando definida a necessidade de apresentação do Plano de Melhoria, o não atendimento no prazo estabelecido pela CAIXA sujeitará a Contratada às sanções previstas no Contrato.
- 12 CONSIDERAÇÕES SOBRE FATURAMENTO

- 12.1 A CN Gestão Ambiente Tecnológico Alta Disponibilidade (CETAD) será a unidade responsável pelo ateste dos produtos/serviços decorrentes da presente contratação.
- 12.2 As faturas devem ser emitidas e entregues na CN Atendimento Usuários de TI (CEAUS), localizada no endereço SETOR SAUS QUADRA 3 BLC E 8 AND - MATRIZ III, ASA SUL, Brasília/DF, CEP: 70070-030 e-mail ceaus14@caixa.gov.br, para as providências de pagamento.
- 12.3 A CAIXA, após recebimento da nota fiscal/fatura e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais, efetuará o pagamento à contratada no 12º dia útil após a apresentação da fatura, com o ateste da área responsável, mediante crédito em conta corrente mantida pela contratada, obrigatoriamente, em agência da CAIXA, conforme os marcos descritos na tabela abaixo:

Etapa	Valor	Condição de Pagamento	Prazo de entrega/execução
Entrega dos equipamentos	70% do valor dos equipamentos	Entrega e conferência de todos os componentes físicos e lógicos que compõem a solução e emissão do aceite de entrega	Em até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da solicitação CAIXA.
Instalação dos recursos	30% do valor dos equipamentos	Ateste da Caixa de que os componentes da solução, físicos e lógicos, se encontram totalmente operacionais (instalados e configurados).	Em até 30 (trinta) dias corridos, após o aceite da entrega dos equipamentos

- 12.3.1 O correspondente documento fiscal deve ser apresentado à CAIXA até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à CONTRATADA emitir o documento em conformidade com a legislação aplicável e regulações dos órgãos competentes.

ANEXO I-B

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE DE FORNECEDORES

1. CLÁUSULAS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
- 1.1. A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>)
- 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 garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 1.8. A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 1.9. A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 1.10. 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.

- 1.11. 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.
- 1.12. A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.
2. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE BAIXO OU MÉDIO
- 2.1. A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo.
- 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, disponível no Portal Licitações CAIXA, 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 o seguinte conteúdo:
- i. conhecimento da política de segurança da informação da empresa CONTRATADA e da CAIXA, mencionada no item 1.1;
 - ii. uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
 - iii. proteção de dados e privacidade – LGPD – direitos do titular dos dados;
 - iv. proteção de dados e privacidade – LGPD – responsabilidades do controlador, operador e do agente de tratamento dos dados;
 - v. uso seguro de dispositivos;
 - vi. uso seguro de e-mails;
 - vii. uso seguro de soluções em nuvem;
 - viii. uso seguro de redes sociais e comunicadores instantâneos;
 - ix. adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
 - x. formas defensivas contra phishing e smshing;

- xi. formas defensivas contra códigos maliciosos recebidos em dispositivos;
 - xii. formas defensivas contra engenharia social;
 - xiii. formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA;
 - xiv. vazamento de dados e proteção de senhas;
 - xv. metodologia e princípios da Privacy by Design e Secure by Design.
- 2.3.1 O treinamento referido no item 2.3 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima semestral de 04 horas.
- 2.4. A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 2.3.
- 2.5. A CONTRATADA deve apresentar semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao semestre anterior, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.
- 2.6. A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 2.7. A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 2.8. A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.
- 2.9. Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
- 2.10. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 2.3, no último semestre dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido semestralmente e informado à CONTRATANTE anualmente, 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;

2.11. O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

2.11.1. A multa poderá ser aplicada na hipótese de não atendimento a qualquer requisito de segurança definido no instrumento contratual, sendo a multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do faturamento referente ao mês da ocorrência do descumprimento contratual.

2.11.2. A CAIXA poderá solicitar a apresentação de Plano de Melhoria à CONTRATADA constatado o não atendimento a qualquer requisito de segurança definido no instrumento contratual.

2.11.3. Constatada a execução insatisfatória do Plano de Melhoria, a CAIXA, a seu critério, poderá promover a rescisão antecipada do CONTRATO, ressaltado o seu direito à indenização pelos prejuízos eventualmente constatados e aplicação da penalidade contratual a ela associada

2.12. Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a definir o seu Plano de Continuidade de Negócios conforme ANEXO I-A.

2.13. Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.

2.14. No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a:

- a) entregar a versão mais atualizada de todos os artefatos, componentes e demais produtos por ele produzidos durante a vigência do contrato;
- b) executar a exclusão e sanitização de dados e informações confidenciais após a devida cópia/transferência para a CONTRATANTE ou a quem ela indicar, observada a regulamentação vigente;

c) devolver ou transferir a quem for designado pela CONTRATANTE todos os ativos que lhe foram cedidos no mesmo estado que estavam no momento da cessão.

3. RELATÓRIO DE SEGURANÇA

3.1. No intuito de auxiliar a fiscalização documental durante a execução do contrato, a tabela a seguir, baseada nos requisitos previstos do objeto contratual e sua periodicidade, a qual a CONTRATADA deverá cumprir durante a vigência contratual:

Documentação/requisito	Periodicidade
Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço (aplicável a todos os prestadores que atuam na execução do objeto contratual)	Anual
Relatório de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA	Semestral
Resultado do indicador: Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI no último semestre dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido semestralmente;	Anual
Resultado do indicador: Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente	Anual
Documentação comprobatória de cumprimento do treinamento de SI com carga horária mínima semestral de 08 horas (aplicável a todos os prestadores que atuam na execução do objeto contratual)	Anual
Relatórios relacionados aos seus riscos de segurança da informação e cibernéticos identificados, medidos, mitigados e monitorados e que possam trazer algum impacto à CONTRATANTE	Semestral
Resultado do indicador: Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, que obtiveram nota mínima de aprovação no treinamento de SI / Quantidade total de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido semestralmente	Anual
Resultado do indicador: Quantidade de relatórios, relacionados aos seus riscos de segurança da informação e cibernéticos, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido semestralmente	Semestral

Resultado do indicador: Quantidade de relatórios de incidente de segurança da informação, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido semestralmente	Semestral
---	-----------

4. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS RELACIONADAS À PRIVACIDADE

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

ANEXO I-C

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

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

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente instrumento particular firmado no dia ____ de janeiro 2023, na cidade de Brasília, Distrito Federal, Brasil

De um lado:

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

E, de outro lado:

DECISION SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA., inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 03.535.902/0001-10 com sede na Q SHS Quadra 6 Blocos A ao F Lote 1, Setor SHS Quadra 06 Conjunto A Bloco A Sala 102, Asa Sul, Brasília, DF, CEP: 70.322-915, neste ato representada por seus diretores, **CLAUDIO JOSE MARTINS DE MIRANDA**, portador da cédula de identidade nº 07958526-1 IFP/RJ, inscrito no CPF(MF) sob o nº 021.922.287-83 e **RAMON HASKY VALDEOLIVAS**, portador da identidade nº 21.509.831-0 IFP/RJ, inscrito no CPF(MF) sob o nº 114.281.407-60, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO a existência de negociações preliminares destinadas à verificação da viabilidade da celebração de contratos definitivos relativos à contratação de empresa para o fornecimento de solução de *backup open* com proteção de dados e gerenciamento de informações, composta por *appliance de backup* e *software*, com garantia de 60 meses para *hardware* e *software*.

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

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

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

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

1. Informações Confidenciais.

1.1 Para fins do presente ajuste, a expressão “Informações Confidenciais” significará:

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

2. Obrigação de Sigilo

2.1 As Partes obrigam-se a manter em sigilo e a não disponibilizar a quaisquer terceiros os termos e as condições do presente Contrato, bem como qualquer Informação Confidencial a que tiverem acesso em virtude do presente Contrato, sendo autorizada a revelar 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

que eventualmente vier a ser por elas firmado (independentemente da natureza da futura relação contratual).

6. Foro.

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

7. Conflito de Normas Contratuais.

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 _____ 20 ____.

CAIXA ECONOMICA FEDERAL:

CONTRATADA:

Empresa
CNPJ
Representante
Cargo

TESTEMUNHAS:

1.

2.

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:

ANEXO I-D

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 login.
- 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 na seção 9.
- 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 PLATAFORMAS

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

- 2.6. Exceções/exclusões de verificação e proteção de endpoint poderão ser aplicadas nos equipamentos de TI do desenvolvimento, em especial para aplicações que utilizam tecnologia web, com intuito de se obter um equilíbrio entre o desempenho e a segurança. Tais exceções devem ser baseadas em estudos e avaliações técnicas que comprovem a perda da performance, e devem ser devidamente documentadas e aprovadas pelos responsáveis da Contratada.
- 2.7. O uso de dispositivos de armazenamento móveis, e-mails recebidos e enviados, upload de informação/dados e recursos semelhantes devem permanecer sob o controle do programa de proteção de Endpoints, obedecendo a políticas de prevenção de perda de dados (DLP – Data Loss Prevention).
- 2.8. O uso de dispositivos de armazenamento móveis (como pendrives e discos externos/removíveis) deve ser controlado por perfis de acesso definidos e gerenciados pela Contratada, considerando a ampla restrição a esse tipo de dispositivos como regra geral.
- 2.9. Os dados gravados em dispositivos de armazenamento móveis devem ser previamente criptografados, levando em conta os requisitos descritos no item 9.
- 2.10. A Contratada deve ter uma política para o uso, a guarda e o descarte das mídias digitais de armazenamento externo, de modo a garantir a confidencialidade dos dados nelas armazenados. O descarte das mídias deve considerar os requisitos definidos no item 11.
- 2.11. A Contratada deve gerenciar dispositivos móveis, como celulares e tablets, por meio de uma solução de MAM/MDM. O processo de registro/autorização do dispositivo deve ser automatizado, com base em múltiplos fatores de autenticação.
- 2.12. Os dados armazenados em dispositivos móveis devem ser criptografados pela solução de MDM e a Contratada deve ter a capacidade de fazer exclusão remota (wiping) em dispositivos móveis corporativos.
- 2.13. Caso a Contratada permita BYOD ou o uso de dispositivos móveis particulares em atividades laborais, ela deve estabelecer uma separação lógica dos dados organizacionais dos dados pessoais do seu funcionário, de modo a limitar a capacidade de propagação dos dados organizacionais e facilitar a exclusão remota desses dados.

3. SEGURANÇA DE REDES

- 3.1. Todo o tráfego de rede associado ao objeto do contrato deve ser mediado por uma solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações).
- 3.2. O conjunto de regras do firewall deve se basear na negação de todos os serviços, exceto aqueles especificamente permitidos.

- 3.3. O processo para instalação e adaptação de regras de firewalls deve ser feito com duplo controle.
- 3.4. A Contratada deve revisar as regras de firewall pelo menos semestralmente, guardando evidências dessas revisões e dos ajustes eventualmente realizados, comunicando à CAIXA sobre a realização desta revisão.
- 3.5. 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 anti-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 1.2 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.
- 5.5. A Contratada deve conduzir uma avaliação de risco e ameaças, contemplando inclusive os testes baseados em casos de uso, 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 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.
- 6.2. O processo de Gestão de Incidentes também deve implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento, coleta/preservação de evidências e resposta a incidentes de segurança da informação, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato ou a

CAIXA estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CAIXA.

- 6.3. A Contratada deve realizar testes independentes de penetração 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.
- 6.4. A Contratada deve implementar um processo de gestão de vulnerabilidades que inclua sua infraestrutura de servidores e redes.
- 6.5. 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.
- 6.6. A Contratada deve comunicar os incidentes detectados à CAIXA dentro do prazo acordado, conforme termos do SLA definido em contrato.
- 6.7. A Contratada deve ter um processo de notificação de incidentes 24x7.
- 6.8. No caminho inverso, se a CAIXA detectar um incidente de segurança, a Contratada será notificada e deverá cooperar totalmente para resolver o incidente de segurança, fornecendo todas as informações relacionadas que possam levar a solução do incidente em questão (também 24x7).
- 6.9. 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.
- 6.10. 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.
- 6.11. 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.
- 6.12. 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.

- 6.13. 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 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, 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 1.2 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 seção 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. ENCERRAMENTO DO CONTRATO

- 11.1. 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.
- 11.2. A Contratada deve reter os dados por até 180 dias para a migração para ambiente interno ou outro fornecedor indicado pela CAIXA.
- 11.3. Os dados, após transferência e validação da integridade, devem ser excluídos pelo antigo fornecedor.
- 11.4. 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.
- 11.5. 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.

12. REQUISITOS DE PRIVACIDADE

- 12.1. A Contratada deve instituir e manter programa de governança em privacidade, a ser homologado pela CAIXA, estabelecendo, minimamente, a capacitação de seus colaboradores, controles técnicos e administrativos apropriados para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados pessoais objeto de tratamento, além de garantir a conformidade com a LGPD e demais normas que versem sobre privacidade e proteção de dados pessoais.
- 12.2. Ao final do contrato, ou quando cumprida ou encerrada a finalidade instruída pela CAIXA, a Contratada deve utilizar técnicas ou métodos apropriados para garantir

exclusão ou destruição segura de dados pessoais (incluindo originais, cópias e registros arquivados), de modo a impedir a sua recuperação.

- 12.3. Na ocorrência de qualquer incidente (perda, deleção ou exposição indesejada ou não autorizada, entre outros) que envolva as informações tratadas em razão da presente relação contratual, deverá a Contratada comunicar imediatamente a CAIXA através dos canais de comunicação específicos disponíveis, cabendo à CAIXA notificar o titular e/ou outras unidades competentes, nos termos da LGPD.
- 12.4. Deve ser garantido pela Contratada o direito ao esquecimento dos dados pessoais dos clientes CAIXA, de forma que a empresa esteja preparada para atuar neste sentido quando comunicada da requisição feita por um cliente específico para a remoção dos dados a serem esquecidos do ambiente da Contratada, nos termos da LGPD.
- 12.5. A Contratada deverá assinar Termo de Confidencialidade resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da CAIXA, e quaisquer outros, repassados por força do objeto desta licitação e do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade.
- 12.6. A CAIXA e a Contratada obrigam-se por seus empregados, sócios, diretores e mandatários, manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados.

ANEXO II DO CONTRATO Nº 422/2023

DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO E IMPEDIMENTOS

A Contratada DECLARA, sob as penas da Lei, que:

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

Localidade, _____ de _____

.....
Assinatura do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante
Nome do representante legal da empresa ou Pessoa Física licitante:
(_____
Nome/RG/CPF

ANEXO III DO CONTRATO Nº 422/2023

CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA

Combate à Corrupção

1 OBJETIVO

1.1 Este Código estabelece premissas norteadoras de comportamento que devem ser observadas pelo fornecedor, com o objetivo de orientá-lo para uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação, o interesse público e as aspirações da sociedade.

1.2 Deverá o fornecedor influenciar positiva e proativamente os demais envolvidos na cadeia produtiva, estendendo essa mesma conduta para as partes com quem se relaciona comercial e contratualmente, em especial, fornecedores e prestadores de serviços.

1.3 As condutas levam em consideração não somente o legal e o ilegal, o justo e o injusto, o conveniente e o inconveniente, o oportuno e o inoportuno, mas principalmente o honesto e o desonesto, bem como o sustentável, tendo como fim o bem comum.

1.4 Este Código de Conduta poderá ser alterado pela CAIXA dentro dos parâmetros legais e, conseqüentemente, as alterações terão de ser acompanhadas e seguidas pelo Fornecedor.

2 PADRÕES GERAIS DE CONDUTA

2.1 Este Código de Conduta vincula o Fornecedor da CAIXA a assumir os seguintes compromissos:

2.1.1 Adotar medidas necessárias e efetivas para combater a corrupção e a fraude em todas as instâncias, prevenindo a ocorrência de qualquer tipo de comportamento ilegal.

2.1.2 Adotar as melhores práticas e comportamento ético no exercício das atribuições profissionais ou fora dele, atuando com dignidade, decoro, zelo, eficácia e consciência dos princípios morais, condutas que também devem ser repassadas para toda a sua cadeia de fornecedores.

2.1.3 Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente.

2.1.4 Adotar mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta no âmbito da pessoa jurídica, nos termos do art. 42 e incisos, do Decreto 8.420/2015, que regulamentou a Lei 12.846/2013.

2.1.5 Adotar mecanismos e procedimentos internos para a adoção e incorporação de critérios e práticas de sustentabilidade na oferta de produtos e serviços, nos termos do Decreto nº 7.746/2012, que regulamenta o artigo 3º da Lei nº 8.666/1993.

2.1.6 Cumprir e fazer cumprir as determinações da legislação ambiental vigente, bem como atuar na prevenção de impactos ambientais gerados por seus processos, produtos e serviços e na mitigação, correção ou compensação, quando identificados.

2.1.7 Adotar e estimular a ecoeficiência em seus processos, produtos e serviços, realizando continuamente revisão e aplicação de melhorias, de forma a contribuir para processos eficientes e que gerem menor impacto ao meio ambiente.

2.1.8 Participar de iniciativas de engajamento em mudanças climáticas e/ou segurança hídrica, quando convidado pela CAIXA.

2.1.9 Adotar a legislação trabalhista vigente, bem como medidas que visem à observância de direitos humanos, tais como a equidade de gênero, o combate ao racismo e a acessibilidade, conforme legislações pertinentes.

2.1.10 Adotar medidas e ações para mitigar, corrigir, prevenir ou compensar danos/impactos relacionados à saúde e segurança de seus funcionários em decorrência das atividades da empresa.

2.1.11 Não utilizar ou contratar fornecedor que utilize mão-de-obra infantil ou trabalho degradante ou análogo ao escravo, conforme previsão em legislação.

2.1.12 Realizar o engajamento e o incentivo a boas práticas socioambientais de seus funcionários, clientes, fornecedores e demais stakeholders.

2.2 As violações a este Código de Conduta serão submetidas à avaliação da área responsável na CAIXA, que deliberará sobre o encaminhamento da ocorrência para abertura de Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

3 PADRÕES ESPECÍFICOS DE CONDUTA

3.1 A Pessoa Jurídica, na pessoa dos seus representantes, e todo o seu corpo funcional se comprometem a combater quaisquer práticas lesivas à Administração Pública, tais como:

3.1.1 Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada.

3.1.2 Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática de atos de corrupção e fraudes.

3.1.3 Utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados.

3.1.4 Frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público.

3.1.5 Impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público.

3.1.6 Afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo.

3.1.7 Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente.

3.1.8 Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo.

3.1.9 Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais.

3.1.10 Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;

3.1.11 Dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação.

3.2 Se comprometem, ainda, em observância à Lei nº 12.846/13 e regulamentações a adotar as seguintes ações:

3.2.1 Diligenciar para que todos os seus colaboradores e representantes conheçam e cumpram este Código.

3.2.2 Informar imediatamente à CAIXA, caso venha a tomar conhecimento de qualquer indício de violação a este Código ou às leis pertinentes.

3.2.3 Caso tenha conhecimento, identificar e discriminar pessoas que estejam agindo em seu nome, ou por sua conta e ordem, que prometeu, deu ou ofereceu, direta ou indiretamente, vantagem ou promessa de vantagem a qualquer agente público, ou esteve envolvido na prática de atos ilícitos referentes a crimes contra a administração pública.

3.2.4 Adotar mecanismos e procedimentos para a prevenção dos crimes de lavagem de dinheiro em sintonia com a pertinente legislação, em especial, a Lei 9.613/98, bem como, dar conhecimento tempestivo à CAIXA de delitos da espécie consumados ou tentados que a ela se relacionem.

3.2.5 Combater qualquer iniciativa que vá de encontro à livre concorrência, inclusive as indutoras à formação de cartel.

3.2.6 Proteger a reputação da CAIXA, resguardando-a de ações e atitudes inadequadas que comprometam a sua imagem, praticadas direta ou indiretamente por pessoas que estejam agindo em nome da Pessoa Jurídica ou por sua conta.

3.3 A Pessoa Jurídica buscará adotar Código de Ética próprio, a fim de priorizar e sistematizar os seguintes Valores em sua governança corporativa:

3.3.1 Respeito - As pessoas são tratadas com ética, justiça, respeito, cortesia, igualdade e dignidade, sendo exigido de dirigentes, empregados e parceiros absoluto respeito pelo ser humano, pelo bem público, pela sociedade e pelo meio ambiente.

3.3.2 Honestidade – Os negócios são geridos com honestidade, estando o interesse público em 1º lugar, em detrimento de interesses pessoais, de grupos ou de terceiros.

3.3.3 Compromisso - Os dirigentes, empregados e parceiros estão comprometidos com o mais elevado padrão ético no exercício de suas atribuições profissionais, com o cumprimento das leis, das normas e dos regulamentos internos e externos que regem a empresa.

3.3.4 Transparência - Aos clientes, parceiros comerciais, fornecedores e à mídia é dispensado tratamento equânime na disponibilidade de informações claras e tempestivas, por meio de fontes autorizadas e no estrito cumprimento da legislação aplicável.

3.3.5 Responsabilidade – as ações são pautadas nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a eliminar ações e atitudes corruptivas, bem como proteger o patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens e demais recursos colocados à disposição para a gestão eficaz dos negócios, garantindo proteção a quem denunciar as violações a este Código.

3.3.6 Responsabilidade Socioambiental – o fornecedor considera e incorpora aspectos socioambientais em seus processos decisórios, e se responsabiliza pelos impactos de suas decisões e atividades na sociedade e no meio ambiente.

ANEXO III DO CONTRATO Nº 422/2023

TERMO DE RECEBIMENTO, CIÊNCIA E ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA

DECISION SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA., inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 03.535.902/0001-10 com sede na Q SHS Quadra 6 Blocos A ao F Lote 1, Setor SHS Quadra 06 Conjunto A Bloco A Sala 102, Asa Sul, Brasília, DF, CEP: 70.322-915, neste ato representada por seus diretores, **CLAUDIO JOSE MARTINS DE MIRANDA**, portador da cédula de identidade nº 07958526-1 IFP/RJ, inscrito no CPF(MF) sob o nº 021.922.287-83 e **RAMON HASKY VALDEOLIVAS**, portador da identidade nº 21.509.831-0 IFP/RJ, inscrito no CPF(MF) sob o nº 114.281.407-60, 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 e seus subcontratados, 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.

Local, data.

(assinatura)
(nome e cargo)

ANEXO IV DO CONTRATO Nº 422/2023

**TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
(Exclusivo para Prestador de Serviço)**

Nome do Usuário	Matrícula
Empresa	Função
Lotação	Telefone

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

1. Conhecer e cumprir, rigorosamente, a Política de Segurança e Informação – PO007 e demais normas e procedimentos da CAIXA relativos à segurança da informação;
2. Estar ciente de que os acessos aos quais se referem o presente Termo foram concedidos para uso exclusivo nas atividades a que se destinam e de que a CAIXA disponibiliza o acesso à Internet, inclusive Redes Sociais, como ferramenta de trabalho;
3. Observar a classificação das informações às quais tiver acesso, de acordo com os critérios estabelecidos pela CAIXA em função das atividades por mim executadas.
4. Não utilizar meus acessos para visualizar informações ou dados desnecessários ao exercício de minhas atividades;
5. Não utilizar meus acessos para copiar ou remover recursos computacionais, informação de propriedade da CAIXA ou por ela administrada, sem autorização para esse fim;
6. Não utilizar meus acessos para interferir em serviços, provocando, por exemplo, congestionamento, alteração, lentidão ou interrupção do tráfego da rede CAIXA;
7. Não utilizar os recursos e acessos disponibilizados pela CAIXA para tratar de assuntos pessoais, criticar a CAIXA e/ou seus empregados, ou em atividades ilegais como difamação, discriminação, obscenidade, pornografia, ameaça, roubo, tentativa de acesso desautorizado a dados ou tentativa de burlar medidas de segurança em sistemas, interceptação de mensagens eletrônicas e violação de direitos autorais;
8. Respeitar os direitos de propriedade, instalando e/ou utilizando somente recursos tecnológicos autorizados e com as respectivas licenças de uso válidas;
9. Não citar ou discutir assuntos internos da CAIXA em ambientes públicos, físicos ou virtuais, e não publicar/compartilhar nas redes sociais qualquer assunto ofensivo à imagem da CAIXA e de seus empregados, rotinas de trabalho e funcionamento das unidades, além de fotos e

imagens do interior das unidades da CAIXA que fragilizem a segurança e exponham informações;

10. Não revelar, dentro ou fora da CAIXA, fato ou informação interna ou confidencial de que tenha ciência em razão das atividades desempenhadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado;

11. Comunicar ao preposto da empresa contratada qualquer suspeita ou evidência de transgressão às normas em vigor, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade, evitando que a imagem da CAIXA seja colocada em risco junto ao seu público interno e externo.

Estou ciente de que:

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

OBS.: A PO007 (Política de Segurança e Informação) está disponível publicamente no site da CAIXA, no endereço <www.caixa.gov.br>, clique na aba "Downloads", item "Governança Corporativa", no link "Política de Segurança e Informação", ou acessado diretamente pelo endereço <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>.

_____, ____ de _____ de _____
Local/Data

Assinatura do usuário

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

ANEXO V DO CONTRATO Nº 422/2023

TERMO DE CIÊNCIA DA PRSAC CAIXA – FORNECEDORES

Nome DECISION SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.	CNPJ 03.535.902/0001-10
Endereço Q SHS Quadra 6 Blocos A ao F Lote 1, Setor SHS Quadra 06 Conjunto A Bloco A Sala 102, Asa Sul, Brasília, DF, CEP: 70.322-915	Telefone (61) 3045-0052 (61) 3045-0050
Nome do Representante Legal CLAUDIO JOSE MARTINS DE MIRANDA RAMON HASKY VALDEOLIVAS	CPF 021.922.287-83 114.281.407-60

Declaramos estar cientes das diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática disponíveis na página de Sustentabilidade CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade>) e que nos comprometemos a observar as referidas diretrizes no relacionamento com a CAIXA.

_____, ____ de _____ de _____
Local/Data

Assinatura do Representante Legal

ANEXO VI

TERMO DE GARANTIA (APARTADA)

Pelo presente instrumento, a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF, instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, regida pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e pelo Estatuto Social da Caixa Econômica Federal, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações CECOT/BR, CNPJ(MF) nº 00.360.305/5614-83, situada no Edifício Filial, localizado no SBS, Quadra 1, Lote 2, Bloco L, 7º andar, Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70.070-110, neste ato representada pelo Coordenador de Contratações, **FLAUBER ANDERSON GOIS SILVA**, inscrito no CPF sob nº 651.340.873-34 e portador da cédula de identidade RG 98002365708 SSP/CE, conforme poderes estabelecidos no substabelecimento de procuração Livro 020, páginas 066 a 066V – 2º Traslado, Protocolo 07389 – do 4º Ofício de Notas – 2º RTD, da Comarca de Fortaleza/CE, daqui por diante designada CAIXA, de um lado e, de outro, a empresa **DECISION SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 03.535.902/0001-10 com sede na Q SHS Quadra 6 Blocos A ao F Lote 1, Setor SHS Quadra 06 Conjunto A Bloco A Sala 102, Asa Sul, Brasília, DF, CEP: 70.322-915, neste ato representada por seus diretores, **CLAUDIO JOSE MARTINS DE MIRANDA**, portador da cédula de identidade nº 07958526-1 IFP/RJ, inscrito no CPF(MF) sob o nº 021.922.287-83 e **RAMON HASKY VALDEOLIVAS**, portador da identidade nº 21.509.831-0 IFP/RJ, inscrito no CPF(MF) sob o nº 114.281.407-60, doravante designada CONTRATADA, celebra o presente Termo de Garantia, decorrente do CONTRATO nº 422/2023, que está vinculado à respectiva proposta apresentada pela Contratada ao referido Contrato, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 e Decreto nº 10.024, de 20/09/2019 e, subsidiariamente, da Lei nº 13.303, de 30/06/2016 e suas alterações posteriores, do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA e aos preceitos de Direito Privado, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Contratação de empresa para o fornecimento de solução composta de subsistema de armazenamento DELL EMC de classe High End do tipo AFA (All Flash Array) para as plataformas Open e Mainframe Unisys ClearPath, fornecido com capacidade líquida de 100% composta por dispositivos do tipo SSD, com tecnologia NVMe (Non-Volatile Memory Express) ou tecnologia superior, com funcionalidades de replicação, cópia instantânea, movimentação de dados, gerenciamento e administração, com garantia de 60 meses.

Parágrafo Único – As especificações do objeto, a quantidade total, os locais de entrega e a forma de execução constam dos Anexos I e I-A e demais anexos que passam a integrar e complementar o presente TERMO DE GARANTIA.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São obrigações e responsabilidades da CONTRATADA, além de outras constantes deste TERMO DE GARANTIA e seus anexos:

I – Fornecer somente produtos novos, não sendo admitido, em hipótese alguma, a entrega de produtos reutilizados ou recondicionados, nem fora de linha de fabricação, obedecendo rigorosamente às especificações indicadas no Contrato nº 422/2023 e em seus anexos;

II – Obedecer rigorosamente ao prazo, as quantidades e locais de entrega dispostos no Contrato nº 422/2023. e em seus anexos, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer condição estabelecida, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte. A responsabilização estender-se-á aos danos causados a terceiros;

III – Entregar e instalar os equipamentos nos endereços/localidades/prazos indicados no Contrato nº 422/2023;

IV – Arcar com as despesas com embalagem, seguro e transporte do(s) equipamento(s) até o(s) local(is) de entrega;

V – Prestar garantia de 60 (sessenta) meses aos equipamentos fornecidos nas condições dispostas no edital do Pregão Eletrônico nº 483/2022 e seus anexos;

VI – Cumprir, com o máximo rigor, todas as disposições constantes deste TERMO DE GARANTIA, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer condição aqui estabelecida;

VII – Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações;

VIII – Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução deste TERMO DE GARANTIA;

IX – Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante ao fornecimento do(s) equipamento(s), assim como ao cumprimento das obrigações previstas no Contrato nº 422/2023;

X – Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento objeto deste TERMO DE GARANTIA, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;

XI – Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado dos produtos objeto deste TERMO DE GARANTIA.

XII – Substituir, em qualquer tempo, e sem qualquer ônus para a CAIXA, toda ou parte da remessa do material devolvido pela CAIXA, caso constatadas divergências nas especificações ou, quando for o caso, na amostra do PRODUTO entregue, sujeitando-se às penalidades cabíveis e previstas neste contrato e em seus anexos em conformidade com a Lei;

XIII – Providenciar, nos prazos determinados no Anexo I-A – Forma de Execução e Serviços Agregados, por sua conta e sem ônus para a CAIXA, a correção ou substituição, a critério da CAIXA, dos produtos que apresentem defeito durante o período de garantia;

XIV – Manter, durante o prazo do TERMO DE GARANTIA, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;

XV – Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária ao fornecimento objeto deste TERMO DE GARANTIA, com a qualidade e rigor exigidos;

XVI – Prestar manutenção e suporte sobre os produtos objeto do Contrato nº 422/2023, durante o prazo de garantia, sem custo adicional aos previstos naquele instrumento;

XVII – Assegurar a oferta de bens de reposição e substituição durante o prazo de garantia do contrato.

XVIII – Cumprir todos os quesitos formulados em sua proposta técnica, que será parte integrante do Contrato nº 422/2023;

XIX – Informar à CAIXA quando solicitado: marca, modelo e relação dos fabricantes/fornecedores de todos os produtos objeto do Contrato nº 422/2023, respeitando sempre as especificações previstas no edital do Pregão Eletrônico nº 483/2022;

XX – Recrutar os técnicos, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CAIXA, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora;

XXI – Disseminar, periodicamente, ao seu corpo funcional (inclusive técnicos) as orientações fornecidas pela CAIXA sobre os procedimentos e padrões CAIXA, que serão realizadas sempre que necessário;

XXII – Fiscalizar o perfeito cumprimento do fornecimento a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes. Tal fiscalização dar-se-á independentemente da que será exercida pela CAIXA;

XXIII – Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com o fornecimento objeto no Contrato nº 422/2023;

XXIV – Pagar todos os impostos e taxas devidas sobre o fornecimento/serviço objeto do Contrato nº 422/2023, bem como as contribuições à previdência social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e acidentes de trabalho, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados;

XXV – Tomar todas as providências e realizar as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;

XXVI – Diligenciar para que os seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

XXVII – Não permitir que seus empregados executem serviços além dos previstos no objeto deste TERMO DE GARANTIA;

XXVIII – Assumir todas as despesas relativas a pessoal e quaisquer outras oriundas, derivadas ou conexas com o Contrato nº 422/2023, ficando ainda, para todos os efeitos legais, declarados pela CONTRATADA a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e a CAIXA;

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

XXX – Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposos, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatário, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA;

XXXI – Manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato e da garantia, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e eletrônico, telefone, fax e nome dos seus representantes sempre atualizados, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos, inclusive os relativos a tributos, em face da condição da CAIXA de substituta tributária;

XXXII – Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;

XXXIII – Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão e de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, partido político, classe social, nacionalidade;

XXXIV – Respeitar as normas e procedimentos de controle interno da CAIXA, inclusive de acesso às suas dependências.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA deverá, durante o período de garantia, manter estrutura adequada para prestar os serviços de manutenção, assistência técnica e suporte técnico necessários ao pronto atendimento às solicitações da CAIXA.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA será responsável por quaisquer danos, perdas ou avarias a que der causa, por si e/ou por seus empregados, em instalações e/ou pertences

da CONTRATANTE ou de terceiros, seja por imprudência, negligência ou imperícia, respondendo pelo ressarcimento dos prejuízos apurados.

Parágrafo Terceiro – Todos os procedimentos descritos nesta cláusula deverão ser prestados pela CONTRATADA, sem ônus adicional para a CAIXA, durante todo o período de garantia.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

A CAIXA obriga-se a:

I Indicar os locais e horários em que deverão ser entregue os equipamentos, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;

II Notificar à CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto deste TERMO DE GARANTIA, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando do atendimento a CAIXA, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CAIXA;

III Permitir ao pessoal da contratada o acesso ao local de prestação dos serviços, desde que observadas as normas de segurança;

IV Notificar a CONTRATADA sobre qualquer modificação nos locais de fornecimento/prestação dos serviços, em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, para promoção das mudanças necessárias.

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência do presente TERMO DE GARANTIA é de **60 (sessenta) meses**, contados a partir do aceite de instalação emitido pela CAIXA.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se obriga a prestar a garantia dos equipamentos juntamente com os seus componentes de hardware e software, na forma estabelecida no Contrato nº 422/2023 e seus anexos, que fazem parte integrante deste ajuste.

Parágrafo Segundo – O prazo de vigência deste Termo de Garantia não guarda necessariamente consonância com o prazo estipulado para a execução do objeto descrito e especificado no Edital do Pregão Eletrônico nº 483/2022.

CLÁUSULA QUINTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pelo não cumprimento das obrigações assumidas, garantida a prévia defesa em processo regular, a CONTRATADA sujeitar-se-á às sanções previstas no Contrato nº 422/2023, na Lei nº. 13.303/2016 e, no que couber, no Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo Único – As penalidades previstas neste TERMO DE GARANTIA, após a instrução do pertinente processo, no qual fica assegurada ampla defesa da CONTRATADA, serão lançadas no SICAF, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação.

CLÁUSULA SEXTA – DOS ILÍCITOS PENAIS

As infrações penais tipificadas na Lei 13.303/16 e no Código de Defesa do Consumidor serão objeto de processo judicial, na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

Local/data

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome:
CPF(MF):

DENOMINAÇÃO DA CONTRATADA

Nome:
CPF(MF):

Testemunhas

Nome:
CPF(MF):

Nome:
CPF(MF):

ANEXO VII

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO - RAT

LOGOTIPO / NOME DA EMPRESA CONTRATADA	Número do chamado
	Tipo do chamado

1. ABERTURA (Preenchido pela CONTRATADA)

Unidade da CAIXA	Contato	Telefone
Endereço		
Responsável pela abertura do chamado	Data	Hora
Descrição do Serviço «Motivo Solicitação»	Severidade ☐ 1 - Crítica ☐ 3 - Média ☐ 2 - Alta ☐ 4 - Baixa	

2. ATENDIMENTO TÉCNICO (Preenchido pela CONTRATADA)

Técnico	Data	Início	Término
Serviços executados			

3. FECHAMENTO (Preenchido pela CONTRATADA e pela CAIXA)

Conclusão do Serviço:	O atendimento prestado foi considerado:	
Data / /	☐ Ótimo	☐ Regular
Hora : :	☐ Bom	☐ Ruim
Assinatura e identificação do Técnico que prestou o atendimento	Assinatura do Usuário CAIXA responsável pela Unidade	Observações:

Observações:

O Quadro 1 – Abertura deverá ser preenchido pela CONTRATADA, mediante dados fornecidos pela CAIXA quando da solicitação do atendimento.

O Quadro 2 – Atendimento Técnico, referente aos serviços executados, deverão ser preenchidos pela CONTRATADA, informando as datas, horários e serviços executados.

O Quadro 3 – Fechamento deverá ser preenchido primeiramente pela CONTRATADA, devendo o técnico que executou o atendimento se identificar e assinar, bem como registrar a data e horário de conclusão do atendimento. Os demais campos do quadro são de preenchimento exclusivo da CAIXA, pelo usuário responsável pelo equipamento objeto do chamado, que deverá opinar sobre a qualidade do atendimento, registrar suas observações, e dar seu aceite para o atendimento, mediante assinatura sob carimbo.