

**CONTRATO Nº 12747/2025, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUBSCRIÇÃO DE EQUIPAMENTOS HSM DÍNAMO ST, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA DÍNAMO NETWORKS, SERVIÇOS, DESENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÕES EM CONSÓRCIOS OU EMPRESAS S/A.**

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações – CECOT em Brasília, CNPJ(MF) nº 00.360.305/5614-83, situada no Setor Bancário Sul, Quadra 1, Lote 2, Bloco L, 7º andar - Asa Sul – Brasília, - CEP 70070-110, neste ato representada pelo Coordenador de Centralizadora, Sr. **Oséias Dias Duarte**, portador do documento de identificação nº 3.170.838/SPTC/GO, inscrito no CPF(MF) sob o nº 692.472.421-34, conforme poderes estabelecidos no substabelecimento de procuração lavrada em 16/03/2018, à folha 193/194 do livro 00111-S, sob o protocolo nº 0082381, escrevente 0093, no Cartório Francisco Taveira, 4º Registro Civil e Tabelionato de Notas – Goiânia/GO, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa **DÍNAMO NETWORKS, SERVIÇOS, DESENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÕES EM CONSÓRCIOS OU EMPRESAS S/A.** inscrita no CNPJ(MF) sob o nº **17.423.726/0001-30**, com sede na ST SETOR DE RADIO E TELEVISÃO NORTE Q 702 LT P, SALA 26 SUBSL 1 – Brasília/DF - CEP 70.719-900, neste ato representada por Marco Antônio Zanini, inscrito no CPF nº 087.885.668-46, doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do Comitê de Compras e Contratações das Centralizadoras Nacionais de Contratação e Gestão Formal de Contratos da CAIXA, conforme Resolução do Colegiado nº 22792/2025, de 12/11/2025, constante do Processo Administrativo nº 5688.01.1298.0/2025, com base no artigo 30, I, da Lei 13.303/16, têm justo e contratada prestação do serviço objeto deste instrumento, vinculado à proposta apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 13.303, de 30/06/2016 e suas alterações posteriores, do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA e aos preceitos de Direito Privado), bem como às cláusulas e condições que se seguem:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviço de subscrição de equipamentos HSM Dínamo ST, com garantia de 11 (onze meses), incluindo o módulo EFT e serviços de suporte técnico e atualização tecnológica.

**Parágrafo Único** - A especificação pormenorizada do objeto contratado, os requisitos técnicos e as condições de prestação dos serviços, bem como as obrigações e responsabilidades específicas estão indicadas no Termo de

Referência – Anexo I e proposta apresentada, que integra(m) e complementa(m) este contrato.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

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

- IV Conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que os mesmos atingem o nível de adequação descrito pela CAIXA, cumprindo, rigorosamente, os prazos estabelecidos pela CAIXA e responsabilizando-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham causar à CAIXA ou a terceiros, de modo direto ou indireto, além de realizar novamente o serviço incorreto, se for o caso, sem quaisquer ônus para a CAIXA;
- V Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços e prontamente prestar esclarecimentos sempre que lhe forem solicitados;
- VI Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;
- VII Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, consignada, pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados/prepostos e a CAIXA;
- VIII Agir com total diligência em eventuais reclamações trabalhistas promovidas por seus empregados que estejam ou, em algum momento, estiveram envolvidos na prestação de serviços objeto deste contrato, comparecendo em todas as audiências designadas, apresentando as necessárias contestações e recursos cabíveis, ainda que extinta a relação contratual com a CAIXA. A omissão da CONTRATADA, nas demandas dessa natureza, será considerada falta grave, sujeitando-se à aplicação das sanções previstas neste contrato, assegurada a prévia defesa;
- IX Indenizar todas as despesas e custos financeiros que porventura venham a ser suportados pela CAIXA, por força de sentença judicial que reconheça a responsabilidade subsidiária ou solidária da CAIXA por créditos devidos aos empregados da CONTRATADA, ainda que extinta a relação contratual entre as partes;
- X Respeitar e fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho previstas na legislação pertinente, inclusive quanto à necessidade de constituição de CIPA, se for o caso, nos termos da “Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego”;
- XI Atender às solicitações da CAIXA para realização de serviços extraordinários e para prorrogação do turno contratado, cabendo à CONTRATADA a adoção das providências pertinentes junto à Delegacia Regional do Trabalho competente;
- XII Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;

- XIII Informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;
- XIV Manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da CAIXA, devidamente uniformizados, com as vestimentas e acessórios em perfeito estado de conservação e identificados com crachá em padrão indicado pela CAIXA.
- XV Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento, ter acesso ou que lhe tenham sido confiados, sejam relacionados ou não com o objeto deste contrato;
- XVI Obedecer às normas e rotinas da CAIXA, bem como a legislação aplicável, em especial, as que disserem respeito à segurança e saúde no trabalho, assumindo todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;
- XVII Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;
- XVIII Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;
- XIX Orientar os seus empregados, treinando-os e reciclando-os periodicamente, tanto no aspecto técnico, como no relacionamento humano, visando a mantê-los plenamente aptos ao perfeito desenvolvimento de suas funções, observadas as exigências e necessidades da CAIXA;
- XX Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;
- XXI Fornecer aos seus empregados todos os equipamentos, recursos materiais e condições necessários para o desenvolvimento de suas funções, exigidos por legislação ou norma do trabalho específica,

inclusive, quando for o caso, disponibilizar “e-mail”, sendo vedada a utilização da conta de “e-mail” da CAIXA;

- XXII Prover todos os meios necessários à garantia da prestação dos serviços contratados e a plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;
- XXIII Manifestar-se quanto a aceitação ou não, nas mesmas condições contratuais, de acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste contrato, podendo a supressão exceder o limite estabelecido quando houver acordo entre as partes;
- XXIV Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;
- XXV Manter perante a CAIXA, durante a vigência do contrato, seu endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP) e 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;
- XXVI Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;
- XXVII Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão;
- XXVIII Diligenciar para que seus empregados, quando em serviço na CAIXA, apresentem-se em condições adequadas de descanso, de alimentação, de estado de alerta, entre outras físicas e mentais que garantam a segurança de todos no ambiente da CAIXA, sejam clientes, empregados ou terceirizados;
- XXIX Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.
- XXX Observar a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação.
- XXXI Manter conduta compatível com as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, disponível pelo link: <https://licitacoes1.caixa.gov.br/sicve-anexo/uploadArquivo?getfile=MjAyNS83LzMvMzRjZjFINzcvNjU5ZTI3ODYyMWMwNGM2ZjNIYzBhMmVfMTc1MTU2NTI3NDc2OC5wZGYmQ8OzZGlnbyBkZSBDb25kdXRhIEZvcn5lY2Vkb3lgQ0FJWEEucGRm>

- XXXII Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, zelando pela sua estrita observância, assim como garantindo que seus prestadores conheçam e observem o disposto na LGPD no exercício de suas atividades.
- XXXIII Providenciar assinatura de Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, anexo a este contrato, de todos os seus prestadores que tiverem acesso a sistemas e informações internas da CAIXA e entregar na CEPRO – CN Proteção em Segurança Digital, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, devendo comunicar a CAIXA e realizar o mesmo procedimento quando houver novos prestadores na execução do serviço.
- XXXIV- Aceitar alterações das condições dos serviços inicialmente pactuados no caso de eventuais mudanças estruturais da CAIXA, inclusive transferência da posição contratual para terceiros, quando essas não trouxerem impactos no equilíbrio financeiro do contrato, ou negociar com a CAIXA ou eventual instituição de transição ou para um adquirente definitivo, garantindo a continuidade da prestação do serviço até o final do contrato.
- XXXV Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 12.846/2013 e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva pelos atos praticados em seu interesse ou benefício, por qualquer pessoa que o represente, bem como adotar as medidas pertinentes no seu âmbito de atuação e influência, para combater a prática de atos lesivos à Administração Pública.
- XXXVI Atuar de acordo com Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da CAIXA (PLDFT), disponível em: <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 <http://licitacoes.caixa.gov.br>.
- XXXVII Atender às obrigações da Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, dispostas na Cláusula Quinta.

## **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

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

- I Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou

acompanhamento pela CAIXA, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos do art. 76 da Lei 13.303/2016;

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

## **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA**

A CAIXA obriga-se a:

- I Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA, para a execução das atividades contratadas, durante a vigência do contrato;
- II Notificar formalmente a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada no fornecimento contratado, oportunizando justificativa;
- III Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato e no Termo de Referência.
- IV Indicar o representante da CAIXA responsável pela fiscalização e acompanhamento da execução do contrato.
- V Exercer a fiscalização e acompanhamento do contrato por meio do representante especialmente designado.
- VI Aplicar à CONTRATADA as sanções previstas em lei e neste contrato.
- VII Fornecer acesso e/ou dados que sejam necessários ao cumprimento das obrigações do contratado, obedecendo as normas de segurança e regulações seguidas 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: DA RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA**

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

- I Realizar o engajamento e o incentivo a boas práticas socioambientais de seus funcionários, clientes, fornecedores e demais stakeholders.
- II Cumprir as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas Federais, Estaduais e Municipais, instruções e resoluções, direta e indiretamente, aplicáveis ao objeto do contrato, inclusive por suas subcontratadas, no que tange as atividades voltadas à responsabilidade social, ambiental e climática e ao gerenciamento do risco social, ambiental e climático.
- III Observar os impactos decorrentes das suas atividades, processos, produtos e/ou serviços, com relação à(ao):
  - a) Combate ao trabalho análogo a escravo, ao trabalho infantil, à exploração sexual e à violação dos direitos e garantias fundamentais e atos lesivos ao interesse comum;
  - b) Cumprimento das obrigações trabalhistas e Normas Regulamentadoras de Saúde e Segurança Ocupacional.
  - c) Gestão adequada de resíduos.
- IV Participar das iniciativas de engajamento em mudanças climáticas e/ou segurança hídrica, quando convidado pela CAIXA.
  - a) A CAIXA realizará convite formal para que a CONTRATADA se comprometa a participar, como forma de incrementar os seus conhecimentos sobre responsabilidade social, ambiental e climática, e possa incorporar progressivamente tais políticas à estratégia e gestão de seus negócios, produtos, serviços e processos.
- V Responder a pesquisa implementada pelo CDP – CARBON DISCLOSURE PROJECT, que trata sobre mudanças climáticas e segurança hídrica ou outra que vier a substituí-la futuramente, sempre que convocado pela CAIXA.

- a) A CAIXA viabilizará, junto ao CDP, agenda(s) anuais com a CONTRATADA para esclarecimentos sobre o preenchimento do questionário.
- VI Atuar na prevenção de impactos ambientais e climáticos gerados por seus processos, produtos e serviços e na mitigação, correção ou compensação, quando identificados.
- VII Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática, principalmente no que se refere aos crimes ambientais.
- VIII Autorizar a CAIXA a realizar visitas de vistoria às instalações da CONTRATADA, quando solicitado pela CAIXA ou em decorrência de suspeita e/ou denúncia relativas ao descumprimento de obrigações de responsabilidade social, ambiental e climática, assumidas pela CONTRATADA para a execução do objeto contratual.
- IX Aplicar treinamento anual para seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho, podendo para isso utilizar material de referência fornecido pela CAIXA e apresentar a respectiva Declaração de Treinamento dos Empregados, anexo ao contrato, comprovando a conclusão, no prazo máximo de 60 (sessenta dias), a partir da assinatura do contrato.
- a) Caso a CONTRATADA tenha realizado cursos com temática similar, poderá ser apresentada evidência comprobatória (certificado, declaração ou documento equivalente), no mesmo prazo, sendo a carga horária mínima exigida de 05 (cinco) horas.
- b) A cada semestralidade do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar evidência comprobatória das ações realizadas ao seu quadro funcional durante esse período de vigência do contrato e durante a jornada de trabalho.
- X Excluído por solicitação do gestor.
- XI Observar, no que couber, a Lei N° 12.187/2009 (Política Nacional sobre Mudança do Clima), Lei n.º 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), na execução dos serviços.
- XII a XIV Excluído por solicitação do gestor.
- XV Desenvolver política de aquisição de bens cujos materiais sejam atóxicos ou biodegradáveis, que favoreçam a economia de insumos e energia, produzam menos poluentes e utilizem o conceito de tecnologia ou produção mais limpa.

- XVI Estruturar e implementar, sempre que possível, sistemas de logística inversa e reversa, mediante retorno dos produtos após o uso pelo consumidor.

## CLÁUSULA SEXTA – DOS PREÇOS E SUA REVISÃO

Pela perfeita prestação dos serviços, objeto deste contrato, e obedecidas as demais condições estipuladas neste instrumento, a CAIXA pagará à CONTRATADA o preço mensal estimado de R\$ 36.666,67 (trinta e seis mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos), perfazendo o valor global estimado de **R\$ 403.333,40** (quatrocentos e três mil, trezentos e trinta e três reais e quarenta centavos), pelo período de vigência do contrato.

| DESCRIÇÃO   | Valor mensal (R\$) | Valor Total (R\$) |
|---|--------------------|-------------------|
| Subscrição de 2(dois) equipamentos Dínamo ST, com garantia de 11 meses, incluindo o módulo EFT e serviços de suporte técnico e atualização tecnológica, conforme termos e condições estabelecidas no contrato | R\$ 36.666,67      | R\$ 403.333,40    |

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

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

- I Caso a CONTRATADA não efetue o pedido de revisão dos preços do contrato até a data da assinatura do aditamento de prorrogação contratual, ocorrerá a preclusão do direito à revisão de preços referente ao período imediatamente anterior à data da assinatura do aditamento de prorrogação.
- II Ocorrerá a preclusão do direito à revisão se o pedido for apresentado depois de extinto o contrato.
- III Em nenhuma hipótese será permitida a majoração superior ao índice ou à cesta de índices do *caput*, sendo, portanto, o limitador da revisão;
- IV O índice a ser aplicado será a variação apurada dos últimos 12 (doze) meses anteriores à data do direito.

**Parágrafo Terceiro** – A variação do valor contratual para fazer face à revisão de preços prevista no próprio contrato dispensa a celebração de termo aditivo,

podendo ser formalizado por apostilamento.

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

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DA FORMA DE PAGAMENTO**

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

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

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

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

- I A identificação completa da CAIXA, para o CNPJ informado pelo gestor operacional do contrato no momento de solicitação do faturamento, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;
- II Descrição de todos os serviços/itens que compõem a respectiva nota fiscal/fatura de forma clara, indicando, inclusive, os valores unitários e totais, o período a que se refere, bem como, a(s) unidade(s) da CAIXA contemplada(s) com os serviços e o Município, com respectiva Unidade Federativa – UF, onde é prestado o serviço.

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

**Parágrafo Quarto** – A CAIXA fará as retenções dos tributos e contribuições sociais/previdenciárias, quando exigidas legalmente, em conformidade com a

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

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

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

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

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

**Parágrafo Nono** - Constatada a situação de irregularidade, a CAIXA 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 Décimo** – Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA das suas responsabilidades e obrigações, nem implicará aceitação definitiva dos serviços.

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



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

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

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

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O presente contrato terá a duração de **11 (onze) meses, a contar da data de assinatura**, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos limites definidos na Lei nº. 13.303/2016.

**Parágrafo Primeiro** – O interesse da CONTRATADA na prorrogação contratual deve ser manifestado, por escrito, com, no mínimo, 90 (noventa) dias de antecedência do vencimento do contrato, podendo a falta de manifestação ser interpretada como desinteresse na prorrogação da relação contratual, ressalvada a possibilidade de discussão acerca de eventuais danos à CAIXA oriundos da não prorrogação.

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

#### **CLÁUSULA NONA – DA FISCALIZAÇÃO**

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO RESSARCIMENTO**

A CONTRATADA autoriza a CAIXA a descontar o valor correspondente aos danos ou prejuízos apurados diretamente dos documentos fiscais pertinentes

aos pagamentos que lhe forem devidos em relação a este contrato ou da garantia contratual, independentemente de qualquer procedimento judicial, depois de assegurada a prévia defesa em processo administrativo para apuração dos fatos.

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

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

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

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

VAT: Valor atualizado

VIN: Valor inicial

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

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

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

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

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

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de **R\$ 20.166,67** (vinte mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e sete 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;

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

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

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

- I O seguro deve efetuar a cobertura, até o limite da garantia, de quaisquer prejuízos sofridos pela CAIXA em decorrência de inadimplemento da contratada, inclusive quanto aos encargos trabalhistas e previdenciários e ao ressarcimento das multas, bem como prejuízos advindos de atos, fatos ou indícios de violação pela Contratada às normas anticorrupção, devendo constar nas condições especiais.
- II A apólice de seguro deve vir acompanhada de cópia das condições gerais, particulares e/ou especiais convencionais e demais documentos que a integram;
- III A notificação de Expectativa de Sinistro pela CAIXA se dará tão logo seja realizada a abertura do processo administrativo para apurar possível inadimplência do tomador e o processo de Comunicação (Reclamação) ocorrerá mediante comunicação pela CAIXA à seguradora, da finalização dos procedimentos administrativos que comprovem o

inadimplemento do tomador, logo após o conhecimento de sua caracterização;

- IV A apólice não deverá estabelecer/impôr prazo máximo para a comunicação pela CAIXA dos procedimentos acima citados, da caracterização do sinistro, de alterações efetuadas no objeto principal e/ou renovações.
- V A apólice deverá manter o endereço eletrônico (e-mail) oficial para os casos de comunicação da CAIXA nos procedimentos acima sinalizados;
- VI Os valores de LMG - Limite Máximo da Garantia e LMI - Limite Máximo de Indenização (caso o LMI seja descrito na apólice) deverão ser coincidentes e de acordo com o percentual correspondente ao valor global contratado, indicado no caput desta cláusula, para as coberturas elencadas no contrato.
- VII A apólice continuará em vigor mesmo quando o tomador não houver realizado o pagamento do prêmio nas datas convencionadas.

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

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

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

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

- II Acordo devidamente homologado pelo Poder Judiciário, quando for o caso;
- III Comprovante(s) de pagamento dos valores constantes na condenação do segurado;
- IV Documentos comprobatórios de que o autor/reclamante trabalhou para o réu/tomador no contrato principal dentro do período de vigência da apólice.

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

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

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

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

- I Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no art. 129 da Lei 6015/73 (Lei de Registros Públicos);
- II Cláusula estabelecendo prazo de validade, que deverá corresponder ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 dias;
- III Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário, fará o pagamento à CAIXA, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;
- IV Cláusula de renúncia expressa do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos artigos 827, 835 e 838 da Lei nº 10.406/2002 – Novo Código Civil;
- V Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado, de acordo com a atualização do valor contratual;
- VI Cláusula com a eleição de foro da Justiça Federal, para dirimir questões entre fiadora e credora referentes à fiança bancária;

- VII Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do art. 2º da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;
- VIII O subscritor da carta de fiança bancária deverá comprovar poderes para atendimento às exigências contidas nas alíneas “III”, “IV”, “VI” e “VII” acima.

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

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

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

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

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

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

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

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

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

- I Pelo descumprimento da legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático: multa de 0,1% sobre o valor global do contrato;
- II Pela violação do Código de Conduta do Fornecedor: multa de 0,1% sobre o valor global do contrato;
- III Pelo atraso no envio da evidência comprobatória sobre a realização da capacitação de seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, sustentabilidade e prevenção ao assédio moral e sexual no trabalho: multa de 0,1% (um décimo por cento), por dia de atraso, limitado a 5% sobre o valor global do contrato;
- IV Excluído por solicitação do gestor;
- V Pela não realização de ações de sensibilização sobre a temática combate à discriminação no trabalho e à não utilização de práticas de assédio moral ou sexual, a partir do 2º mês de vigência do contrato: multa de 0,1% do valor global do contrato;
- VI Excluído por solicitação do gestor;
- VII Pelo atraso no envio da evidência comprobatória sobre as ações de logística inversa e reversa assim como incentivo à redução, reutilização, reciclagem e destinação adequada de resíduos, a partir do 2º mês de vigência do contrato: multa de 0,1% do valor global do contrato;
- VIII e IX Excluído por solicitação do gestor;
- X Demais penalidades:
  - a) Caso haja descumprimento dos prazos previstos no Termo de Referência, além daqueles definidos nos seus Indicadores e nos itens a seguir, será aplicada multa de 0,01% (um centésimo por cento) por dia de atraso do valor do contrato, podendo motivar a rescisão contratual após o 30º (trigésimo) dia corrido de atraso.

b) Se decorrido o prazo de 48 (quarenta e oito) horas corridas, após a notificação da CAIXA, para substituição da solução que se apresente com uma configuração/versão diferente da especificação atual, ainda que não apresente qualquer defeito de funcionamento, será aplicada multa de 0,02% (dois centésimos por cento) por dia de atraso do valor do contrato, contada em dobro a partir do 16º (décimo sexto) dia de atraso.

c) Para os problemas que dependem de correção de bugs e patches de correção, entregues após 30 (trinta) dias úteis, será aplicada multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) por dia de atraso do valor do contrato.

d) Pelo descumprimento do prazo referente às entregas das atualizações, correções ou demais fixes será aplicada multa de 0,02% (dois centésimos por cento) ao dia do valor do contrato, contada em dobro a partir do 16º (décimo sexto) dia de atraso.

e) Pelo descumprimento do prazo de entrega da documentação comprobatória do treinamento em Segurança da Informação, será aplicada multa de 0,02% (dois centésimos por cento) ao dia do valor do contrato, contada em dobro a partir do 16º (décimo sexto) dia de atraso.

f) Pelo descumprimento do prazo de entrega dos resultados dos indicadores em Segurança da Informação, será aplicada multa de 0,02% (dois centésimos por cento) ao dia do valor do contrato, contada em dobro a partir do 16º (décimo sexto) dia de atraso.

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

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

- I Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados;
- IV Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V Deixar de entregar a documentação exigida;
- VI Apresentar documentação falsa exigida para o certame;

- VII Ensejar o retardamento da execução do objeto contratado;
- VIII Não manter a proposta;
- IX Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- X Comportar-se de modo inidôneo, incluindo a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013 e desatender e/ou violar o Código de Conduta do Fornecedor CAIXA.
- XI Descumprir a legislação pertinente à responsabilidade social, ambiental e climática e gerenciamento do risco social, ambiental e climático;
- XII Excluído por solicitação do gestor;
- XIII Não comprovar a realização de logística inversa e reversa;

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

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

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

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS ILÍCITOS 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 QUINTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO**

A rescisão do contrato se dá:

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

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

- I O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;
- III O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da

- Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- IV A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
  - V Inobservância da vedação ao nepotismo;
  - VI Prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da CAIXA, direta ou indiretamente.
  - VII Razões de interesse público, de alta relevância, amplo conhecimento e devidamente justificadas;
  - VIII Descumprimento das obrigações previstas na Política de prevenção e combate ao assédio moral, sexual e à discriminação da CAIXA.

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

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

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

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no pré comprometimento SAP nº 8000049374 e item de acompanhamento orçamentário 5704-08 - Aluguel de Equipamentos de processamento de Dados.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA MATRIZ DE RISCO – NÃO SE APLICA**

## **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

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

## **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

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

- I Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- II Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência

de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos pela Lei nº. 13.303/2016;

- III Quando conveniente a substituição da garantia de execução;
- IV Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
- V Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

As partes ficam, ainda, subordinadas às seguintes disposições:

- I É facultado a alocação de pessoa com deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.
- II A CAIXA, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;
- III Em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias;
- IV É vedado à CONTRATADA caucionar ou ceder os créditos do presente contrato, para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa autorização da área da CAIXA responsável pela operação pretendida;
- V Nos casos de utilização deste contrato como garantia para concessão de crédito ou formalização de negócio para a CONTRATADA junto à CAIXA, a autorização caberá à área comercial responsável pelas tratativas;
- VI Na cessão de créditos para outras instituições financeiras, que não a CAIXA, a autorização caberá à área gestora do contrato;



- VII O pagamento de salários, benefícios e demais verbas trabalhistas, previdenciárias e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato, bem como multas e ressarcimentos por prejuízos sofridos pela CAIXA terão preferência sobre a cessão dos créditos;
- VIII O caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, apresentada no ato da assinatura do contrato e que o integra, permite à contratada a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.
- IX É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica dos documentos apresentados, bem como para assinatura do presente contrato, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira –ICP Brasil ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO**

Para dirimir as questões oriundas deste Contrato, será competente a Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal na cidade de Brasília.

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

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

Brasília/DF

---

**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

Nome: Oséias Dias Duarte  
CPF(MF): 692.472.421-34

---

**DÍNAMO NETWORKS, SERVIÇOS,  
DESENVOLVIMENTO E  
PARTICIPAÇÕES EM CONSÓRCIOS  
OU EMPRESAS S/A.**

Nome: Marco Antônio Zanini  
CPF(MF): 087.885.668-46

**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.

### TERMO DE CIÊNCIA E ADESÃO AO CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA

**DÍNAMO NETWORKS, SERVIÇOS, DESENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÕES EM CONSÓRCIOS OU EMPRESAS S/A.**, inscrita(o) no CNPJ nº 17.423.726/0001-30, por meio do seu representante devidamente constituído, Marco Antônio Zanini, inscrito no CPF nº 087.885.668-46, DECLARA, sob as penas da lei, para fins de formalização de contratação com a CAIXA, que:

1. Tomou conhecimento de todos os seus termos e se compromete a cumpri-los integralmente;
2. Compartilhará as condutas contidas neste Código com seus empregados, sua respectiva cadeia produtiva e seus subcontratados, quando for o caso;
3. Não tem conhecimento de qualquer violação ou indício de violação a este Código ou à legislação anticorrupção;
4. 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;
5. Tem conhecimento de que a manutenção da relação contratual com a CAIXA implica na concordância em seguir este Código e suas eventuais alterações, aditamentos ou revisões futuras;
6. Se compromete em acessar o endereço eletrônico [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), para manter-se atualizado em razão de possíveis alterações neste Código de Conduta.



[Código de Conduta do Fornecedor CAIXA](#)

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

|                        |                 |
|------------------------|-----------------|
| <b>Nome do Usuário</b> | <b>CPF</b>      |
| <b>Empresa</b>         | <b>Função</b>   |
| <b>Lotação</b>         | <b>Telefone</b> |

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

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



trabalho e funcionamento das unidades, além de fotos e imagens do interior das unidades da CAIXA que fragilizem a segurança e exponham informações;

10. Não revelar, dentro ou fora da CAIXA, fato ou informação interna ou confidencial de que tenha ciência em razão das atividades desempenhadas para a empresa contratada pela CAIXA, à qual sou vinculado;
11. Comunicar ao preposto da empresa contratada qualquer suspeita ou evidência de transgressão às normas em vigor, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade, evitando que a imagem da CAIXA seja colocada em risco junto ao seu público interno e externo.

Estou ciente de que:

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

OBS.: A PO007 (Política de Segurança e Informação) está disponível publicamente no site da CAIXA, no endereço <[www.caixa.gov.br](http://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>.



ANEXO DO CONTRATO Nº 12747/2025

**TERMO DE CIÊNCIA DA POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL,  
AMBIENTAL E CLIMÁTICA CAIXA – EMPRESAS PRESTADORAS DE  
SERVIÇO**

|  |                    |
|--|--------------------|
| Nome Fantasia  | CNPJ               |
| <b>DÍNAMO NETWORKS, SERVIÇOS,<br/>DESENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÕES<br/>EM CONSÓRCIOS OU EMPRESAS S/A.</b> | 17.423.726/0001-30 |

|  |          |
|--|----------|
| Endereço   | Telefone |
| ST SETOR DE RADIO E TELEVISÃO NORTE<br>Q 702 LT P, SALA 26 SUBSL 1 – Brasília/DF -<br>CEP 70.719-900 |          |

|                             |                |
|-----------------------------|----------------|
| Nome do Representante Legal | CPF            |
| Marco Antônio Zanini        | 087.885.668-46 |

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 capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.

**TERMO DE CIÊNCIA DA POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE AO ASSÉDIO MORAL E SEXUAL E À DISCRIMINAÇÃO DA CAIXA – EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO**

|  |                    |
|--|--------------------|
| Nome Fantasia  | CNPJ               |
| <b>DÍNAMO NETWORKS, SERVIÇOS, DESENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÕES EM CONSÓRCIOS OU EMPRESAS S/A.</b> | 17.423.726/0001-30 |

|  |          |
|--|----------|
| Endereço   | Telefone |
| ST SETOR DE RADIO E TELEVISÃO NORTE<br>Q 702 LT P, SALA 26 SUBSL 1 – Brasília/DF -<br>CEP 70.719-900 |          |

|                             |                |
|-----------------------------|----------------|
| Nome do Representante Legal | CPF            |
| Marco Antônio Zanini        | 087.885.668-46 |

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

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

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

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

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

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

## DECLARAÇÃO DE TREINAMENTO DOS EMPREGADOS

Eu,....., CPF....., representante da empresa ..... , CNPJ ..... , no cargo de ..... , declaro que todos os empregados vinculados a esta organização que prestam serviços na CAIXA, receberam treinamento referente aos conteúdos de Ética, Integridade, Segurança da Informação, Gestão de Riscos e Governança Corporativa e Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual, com base no conteúdo de referência fornecido pela CAIXA por meio de seu sítio, no endereço <https://www.caixa.gov.br/sustentabilidade> e [www.licitacoes.caixa.gov.br](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), ícone “Informações aos Fornecedores CAIXA” e <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-de-Combate-ao-Assedio-Moral-Sexual-Discriminacao.pdf> (ou pelo site [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br), aba “Downloads”, no link “A CAIXA – Governança Corporativa”).

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

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Local/Data

\_\_\_\_\_  
Nome

## ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

| Objeto   | Quantidade                                 |
|--|--|
| Subscrição de equipamentos HSM Dínamo ST, com garantia de 11 meses, incluindo o módulo EFT e serviços de suporte técnico e atualização tecnológica, conforme termos e condições estabelecidas no contrato. | 2 equipamentos para o ambiente de produção |

### 2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 2.1. Os equipamentos a serem fornecidos são do modelo Dínamo ST e devem operar num pool de replicação com alta disponibilidade.
- 2.2. A solução deve conter o módulo EFT (Eletronic Funds Transfer).
- 2.3. Serviços de Atualização Tecnológica
  - 2.3.1. A atualização tecnológica consiste no fornecimento para a CAIXA de todas as versões e releases de software e hardware dos equipamentos (*firmwares*, *service packs*, *fixes*, consoles administrativas e API cliente para todas as interfaces de programação fornecidas pela solução), de forma a mantê-los permanentemente atualizados, bem como no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos equipamentos, durante a vigência contratual.
  - 2.3.2. A atualização tecnológica a ser prestada pela CONTRATADA tem por objetivo manter a solução atualizada e funcional com relação às versões mais recentes, bem como mantê-la rigorosamente adequada aos padrões e Resoluções Normativas publicadas pelo Instituto de Tecnologia da Informação – ITI, lançados durante a vigência do contrato.
  - 2.3.3. Com relação à conformidade da solução em relação aos padrões publicados pelo ITI, cabe à CONTRATADA a atividade de ajustar, corrigir ou implementar as orientações, resoluções e padrões publicados no Diário Oficial da União (DOU) ou sítio [www.iti.gov.br](http://www.iti.gov.br) durante a vigência do contrato, sem ônus adicional para a CAIXA.
  - 2.3.4. A CONTRATADA deverá informar a CAIXA, no máximo em 10 dias úteis após a publicação das resoluções ou novos padrões dos órgãos reguladores, quanto às adequações necessárias à solução, incluindo o cronograma com a previsão da entrega da implementação.
  - 2.3.5. Considerar-se-á prazo limite para entrega da adequação o menor prazo entre a data da obrigatoriedade para utilização da resolução/publicação do ITI e o

término da vigência do contrato, salvo negociação diferenciada com a CAIXA, por justificativa de complexidade da implementação.

- 2.3.6. Na atualização de versões a CONTRATADA deverá garantir o apoio técnico necessário para operar com as últimas versões licenciadas, sem ônus adicional para a CAIXA.
- 2.3.7. O fornecimento de nova versão não deverá inviabilizar o uso das chaves nem chamadas das API em uso pela CAIXA.
- 2.3.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CAIXA, pela Internet, as novas versões dos produtos (firmwares, packs e fixes) em até 30 (trinta) dias, após ter sido lançada pelo fabricante.
- 2.3.9. As novas versões e atualizações, bem como manuais e/ou boletins informativos das funcionalidades implementadas e procedimentos de instalação, deverão ser disponibilizados via Internet, sem custo adicional.
- 2.3.10. A CONTRATADA deverá manter a CAIXA informada das versões/atualizações, correções (patches) e vulnerabilidades dos hardwares/software que compõem a Solução, por meio de comunicação formal em até 30 dias após o lançamento das versões ou identificação das vulnerabilidades pelo fabricante.

## 2.4. Serviços de Suporte Técnico

- 2.4.1. O serviço de suporte técnico compreende o atendimento 24 horas por dia, 7 dias da semana, inclusive feriados, para manutenção corretiva de falhas ou inconsistências detectadas nos equipamentos, inclusive nas suas configurações e parametrizações, como também a prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o correto funcionamento e utilização dos equipamentos seguindo as melhores práticas publicadas pelo fabricante.
- 2.4.2. O suporte técnico inclui reparos e procedimentos de forma a restabelecer o funcionamento dos equipamentos, incluindo a substituição das peças necessárias.
- 2.4.3. O suporte técnico inclui o fornecimento de peças e componentes originais para reparo dos equipamentos, sendo sua substituição de total responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.4.4. O suporte técnico inclui a emissão de relatório técnico para cada intervenção realizada, programada ou de emergência, ressaltando os fatos importantes e detalhando os pormenores das intervenções, de forma a manter registros completos das ocorrências com vistas a subsidiar as decisões da administração da CAIXA, caso requeiram.
- 2.4.5. O relatório deverá ser assinado por representante da CAIXA, responsável pelo acompanhamento do serviço, que se obriga a acompanhar a execução das manutenções.
- 2.4.6. A manutenção corretiva nos equipamentos consiste na reparação de eventuais falhas e defeitos em função de sua configuração, parametrização e/ou execução de procedimentos orientados pelo fabricante e/ou fornecedor para

otimização de sua utilização, envolvendo os componentes lógicos relacionados aos equipamentos que serão alvo dos serviços desta contratação.

- 2.4.7. A manutenção corretiva, que se realizará mediante chamado da CAIXA, compreende os serviços que se fizerem necessários para deixar os equipamentos em correto estado de funcionamento, seguindo as melhores práticas publicadas pelo fabricante, devendo a CONTRATADA atender, nas condições ora estabelecidas, a todo e qualquer chamado que venha a receber da CAIXA, conforme prazos estabelecidos neste termo de referência.
- 2.4.8. A CAIXA poderá acionar a CONTRATADA para acompanhamento presencial em atividades que requeiram o desligamento do(s) equipamento(s), sendo que a CAIXA deverá comunicar a CONTRATADA, por intermédio de e-mail ou telefone ou chamado técnico, informando dia e horário da atividade com pelo menos 72 horas de antecedência.
- 2.4.9. As despesas relativas aos eventuais deslocamentos para troca ou manutenção da solução por força dos serviços executados correrão por conta da CONTRATADA e sob sua responsabilidade.
- 2.4.10. 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.
- 2.4.11. Uma vez evidenciado que o produto utilizado para substituir um equipamento ou parte deste tenha sido anteriormente usado ou apresente-se com uma configuração/versão diferente da configuração existente na CAIXA, ainda que não apresente qualquer defeito de funcionamento, haverá um prazo de até 48 (quarenta e oito) horas corridas, após a notificação da CAIXA, para a sua substituição.
- 2.4.12. Caso a configuração do produto seja superior ou melhor que a configuração existente na CAIXA, o produto poderá ser aceito desde que não gere problemas de incompatibilidade com o restante da solução.
- 2.4.13. A CONTRATADA garante a total compatibilidade do equipamento com novas implementações tecnológicas que vierem a ser desenvolvidas pelo seu fabricante.
- 2.4.14. Caso a solução de HSM utilizada pela CAIXA seja descontinuada durante o prazo de vigência do contrato, a CONTRATADA deve manter o atendimento aos serviços de suporte técnico e atualização tecnológica conforme descrito neste Termo de Referência, sem ônus adicional para a CAIXA e pelo período da vigência contratual.
- 2.4.15. O suporte técnico compreende, ainda, a configuração da solução de HSM para o funcionamento integrado ao ambiente da CAIXA e o apoio para a integração da solução de HSM aos sistemas da CAIXA, além da prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir a melhor utilização da solução.
- 2.5. Critérios de Sustentabilidade

2.5.1. As peças substituídas devem ser acondicionadas preferencialmente em embalagem adequada, garantindo a máxima proteção durante o transporte e armazenamento, com o menor volume possível, e que possam ser recicladas, garantindo assim o descarte adequado.

2.5.2. As peças que eventualmente forem substituídas devem ser recolhidas pela CONTRATADA para o correto descarte.

### 3. FORMA DE EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

#### 3.1. Da entrega e instalação dos equipamentos

3.1.1. A entrega dos equipamentos deverá ser efetuada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de formalização do pedido da CAIXA à CONTRATADA.

3.1.2. A CONTRATADA deverá apoiar a CAIXA na instalação dos equipamentos, fornecendo o suporte técnico necessário para tal nos locais indicados no item 7 deste documento.

3.1.3. A CAIXA emitirá o aceite da instalação dos equipamentos após os testes funcionais da solução.

#### 3.2. Da garantia da solução

3.2.1. A solução terá a garantia assegurada, durante todo o período do contrato.

#### 3.3. Da Forma de Pagamento

3.3.1. A CAIXA, após recebimento da nota fiscal/fatura e verificação do cumprimento de todas as cláusulas contratuais e respectivos atestes de recebimento e instalação dos equipamentos, efetuará o pagamento à CONTRATADA mensalmente.

#### 3.4. Do Suporte Técnico

3.4.1. O suporte técnico será prestado mediante requisição (chamado) da CAIXA, a qual a CONTRATADA deverá atender nas condições e prazos estabelecidos no contrato e em seus anexos.

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

3.4.3. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento ao chamado/requisição da CAIXA para realizar os serviços de suporte técnico nos prazos estabelecidos nesse documento, a serem contabilizados de “forma corrida” a partir da abertura do chamado/requisição.

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

3.4.5. O atendimento de instalação, manutenção, resolução de problemas ou atualização deverá ser feito após a CAIXA ter acionado a CONTRATADA através dos meios previamente acordados, via <http://servicos.caixa> e/ou e-mail

e/ou chamada telefônica (DDG - 0800), conforme condições estabelecidas neste anexo.

- 3.4.6. O tempo de solução do chamado/requisição, quando a pendência estiver sob responsabilidade da CAIXA, a exemplo de envio de documentação, não será contabilizado no prazo de atendimento.
- 3.4.7. 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/requisição, descontado o tempo que ficou sob responsabilidade da CAIXA.
- 3.4.8. Entende-se como solução operacional aquela que proporcionará a disponibilidade do sistema/serviço, porém de forma paliativa ou temporária.
- 3.4.9. Entende-se como solução definitiva a resolução completa da causa-raiz do problema.
- 3.4.10. A qualidade dos serviços será aferida na forma estabelecida no item 3.5 deste anexo.
- 3.4.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento online que permita acesso para abertura, registro e acompanhamento dos chamados/requisições técnicas, funcionando em regime 24 horas por dia e 7 dias por semana, todos os dias do ano.
- 3.4.12. A CONTRATADA deverá informar, em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, pelo menos duas caixas postais para acionamento e recebimento de mensagem eletrônica e dois números de telefone para contingenciamento em caso de indisponibilidade da Central de atendimento online.
- 3.4.13. A CONTRATADA deverá informar o canal alternativo para abertura, registro e acompanhamento dos chamados/requisições, para o caso de inoperância da central de atendimento online.
- 3.4.14. A notificação solicitada por meio de telefone ou correio eletrônico ou outro canal se faz necessária de forma a dar maior tempestividade à solução do chamado/requisição.
- 3.4.15. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à documentação do FABRICANTE, referente aos produtos e componentes da solução, bem como o acesso às informações relativas a problemas (*bugs*) documentados pelo FABRICANTE, por meio da Internet, sem custos adicionais para a CAIXA.
- 3.4.16. A CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação do serviço, em meio eletrônico, em formato de planilha e em português, relatório detalhado sobre as atividades prestadas contendo dados gerenciais e estatísticos pertinentes à gestão dos serviços relativos ao mês anterior, cujo padrão e modelo serão definidos pela CAIXA e acordados com a CONTRATADA
- 3.4.17. Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante de suporte técnico deve ser executada somente mediante prévia autorização da CAIXA, a

partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA.

- 3.4.18. No final do atendimento e solução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com empregados da CAIXA, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou solução do problema.
- 3.4.19. Ao término dos testes e do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar, detalhadamente, as causas do problema e a solução adotada.
- 3.4.20. 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, conforme definido neste instrumento.
- 3.4.21. Por necessidade de atendimento ou acordo entre as partes, poderá ser solicitado, para a realização de suporte técnico, o escalonamento do chamado para níveis superiores ou inferiores de severidade, conforme definido neste instrumento.
- 3.4.22. O acesso dos técnicos da CONTRATADA ou do FABRICANTE da solução aos ambientes da CAIXA somente será admitido com prévia autorização e com observância aos padrões de segurança vigentes.
- 3.4.23. O acesso às informações do ambiente computacional, objeto do serviço ora contratado, por intermédio de relatórios, logs, diagramas ou configurações e por meio de telefone ou eletronicamente, só será permitido quando cabível, com autorização expressa da CAIXA.
- 3.4.24. Todo serviço de suporte deverá ser executado somente mediante prévia autorização da CAIXA, com informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados, nos horários estabelecidos pela CAIXA.
- 3.4.25. O acesso às informações do ambiente computacional da CAIXA, a partir das instalações da CONTRATADA, só será efetuado quando for possível restringir tal acesso apenas ao recurso objeto da contratação e em situações expressamente autorizadas pela CAIXA, obedecendo aos padrões de segurança em vigência na CAIXA.
- 3.4.26. Para realização dos serviços especificados neste anexo, a CONTRATADA poderá utilizar ferramentas (software aplicativo) de sua propriedade, desde que autorizado pela CAIXA e destinado a facilitar a execução dos serviços e diagnósticos de problemas, sem ônus adicionais para a CAIXA.
- 3.4.27. Despesas relativas a eventuais deslocamentos de pessoal técnico, que se fizerem necessários para a correção de problemas técnicos e adequações/ajustes de configurações são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.4.28. O atendimento ao chamado da CAIXA para prestar suporte e/ou manutenção corretiva, reparação de eventuais falhas no produto, configuração e parametrização poderá ser efetuado nas localidades de instalação dos equipamentos, desde que estritamente necessário ou solicitado pela CAIXA.

3.4.29. A CONTRATADA emitirá relatório mensal, em arquivo eletrônico editável, com informações analíticas e sintéticas dos chamados abertos e fechados no período, incluindo:

- quantidade de ocorrências (chamados) registradas no período;
- número do chamado registrado na CAIXA e nível de severidade, inclusive aqueles com reabertura;
- data e hora de abertura;
- data e hora de início e conclusão do atendimento;
- identificação do técnico da CAIXA que registrou o chamado;
- identificação do técnico da CONTRATADA que atendeu ao chamado da garantia;
- descrição do problema;
- descrição da solução;
- informações sobre eventuais escalações;
- resumo com a lista de chamados concluídos fora do prazo de solução estabelecido;
- total de chamados no mês e o total acumulado até a apresentação do relatório.

3.4.30. 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, conforme definido neste instrumento.

3.4.31. Por necessidade de atendimento ou acordo entre as partes, poderá ser solicitado, para a realização de suporte técnico, o escalonamento do chamado para níveis superiores ou inferiores de severidade, conforme definido neste instrumento.

3.5. Dos prazos de atendimento e resolução de chamados

3.5.1. Descrição da Severidade dos Chamados:

| Severidade  | Descrição   |
|-------------|---|
| 1 – Crítica | A solução está inoperante e não é possível nenhuma solução de contorno viável. Problema na solução que gera <b>indisponibilidade</b> em sistemas/ serviços produtivos que dependem desse ativo. |
| 2 – Alta    | Um dos itens do objeto do contrato está parcialmente indisponível, mas com alguns serviços funcionando.   |
| 3 – Média   | Um dos itens do objeto do contrato apresenta erros ou alertas que não causam indisponibilidade das suas funcionalidades.  |

3.5.2. Cálculo do Nível de Serviço

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

3.5.2.2. 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.

| <b>TMIA – Tempo máximo de início de atendimento</b> |  |  |
|---|--|--|
| <b>Item</b>   | Tempo máximo para início do atendimento: tempo máximo requerido para o início do atendimento ao equipamento  |  |
| <b>Finalidade</b>                                   | Garantir o início do atendimento conforme prazo acordado   |  |
| <b>Meta a cumprir</b>                               | <b>Severidade</b>  | <b>Tempo previsto</b>  |
|   | 1  | 15 min   |
|   | 2  | 30 mim   |
|   | 3  | 2 horas  |
| <b>Instrumento de medição</b>                       | Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir de comum acordo com a CONTRATADA  |  |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                      | Por intermédio dos instrumentos de medição   |  |
| <b>Periodicidade</b>                                | Mensal   |  |
| <b>Mecanismo de cálculo</b>                         | <p>TMIA = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula:</p> <p>(Data/hora fim do início do atendimento – data/hora início do chamado – tempo sob responsabilidade da CAIXA)</p> <p>Quando a duração do atraso não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.</p> |  |
| <b>Início da vigência</b>                           | Data da assinatura do contrato   |  |
| <b>Faixa de ajuste no pagamento</b>                 | TMIA   | 0,02% do valor do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado |
| <b>Observações</b>                                  |  |  |

| TMSO – Tempo máximo de solução operacional |  |   |
|--|--|---|
| <b>Item</b>                                | Tempo máximo de solução operacional: tempo máximo requerido para contornar o problema e deixar o sistema/serviço disponível  |   |
| <b>Finalidade</b>                          | Garantir a solução operacional conforme prazo acordado   |   |
| <b>Meta a cumprir</b>                      | <b>Severidade</b>  | <b>Tempo previsto</b>   |
|  | 1  | 4 horas   |
|  | 2  | 6 horas   |
|  | 3  | 48 horas  |
| <b>Instrumento de medição</b>              | Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir de comum acordo com a CONTRATADA  |   |
| <b>Forma de acompanhamento</b>             | Por intermédio dos instrumentos de medição   |   |
| <b>Periodicidade</b>                       | Mensal   |   |
| <b>Mecanismo de cálculo</b>                | <p>TMSO = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula:</p> <p>((Data/hora fim da solução operacional – data/hora do início do atendimento do chamado) – tempo sob responsabilidade da CAIXA)</p> <p>Quando a duração do atraso não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.</p> |   |
| <b>Início da vigência</b>                  | Data da assinatura do contrato   |   |
| <b>Faixa de ajuste no pagamento</b>        | TMSO SEV1  | 0,02% do valor do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado. |
|  | TMSO SEV2  | 0,015% do valor do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado |
|  | TMSO SEV3  | 0,010% do valor do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado |
| <b>Observações</b>                         |  |   |

| <b>TMSDC – Tempo máximo de solução definitiva do chamado</b> |  |  |
|--|--|--|
| <b>Item</b>  | Tempo máximo requerido para solucionar em definitivo a causa do problema.  |  |
| <b>Finalidade</b>  | Garantir a solução operacional conforme prazo acordado   |  |
| <b>Meta a cumprir</b>  | <b>Severidade</b>  | <b>Tempo previsto</b>  |
|  | 1  | 48 horas   |
|  | 2  | 72 horas   |
|  | 3  | 120 horas  |
| <b>Instrumento de medição</b>                                | Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir de comum acordo com a CONTRATADA  |  |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                               | Por intermédio dos instrumentos de medição   |  |
| <b>Periodicidade</b>   | Mensal   |  |
| <b>Mecanismo de cálculo</b>                                  | <p>TMSDC = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula:</p> <p>((Data/hora fim da solução definitiva – data/hora do início do atendimento do chamado) – tempo sob responsabilidade da CAIXA)</p> <p>Quando a duração do atraso não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior.</p> |  |
| <b>Início da vigência</b>                                    | Data da assinatura do contrato   |  |
| <b>Faixa de ajuste no pagamento</b>                          | TMSDC SEV1   | 0,020% do valor do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado. |
|  | TMSDC SEV2   | 0,015% do valor do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado  |
|  | TMSDC SEV3   | 0,010% do valor do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado  |
| <b>Observações</b>   |  |  |

| <b>TMED – Tempo máximo para esclarecimento de dúvida</b> |  |   |
|--|--|---|
| <b>Item</b>  | Tempo máximo requerido para esclarecimento de dúvidas sobre os equipamentos e consultas técnicas   |   |
| <b>Finalidade</b>  | Garantir o esclarecimento de dúvidas sobre os equipamentos e consultas técnicas conforme prazo acordado  |   |
| <b>Meta a cumprir</b>                                    | Tempo previsto   | 72 horas (Apenas em dias úteis)   |
| <b>Instrumento de medição</b>                            | Procedimentos, rotinas, ferramentas de gerenciamento adotadas pela CAIXA ou que a CAIXA vier a definir de comum acordo com a CONTRATADA  |   |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                           | Por intermédio dos instrumentos de medição   |   |
| <b>Periodicidade</b>                                     | Mensal   |   |
| <b>Mecanismo de cálculo</b>                              | TMED = Considera-se a duração do atraso de cada chamado, que será calculado por meio da fórmula:<br><br>(Data/hora fim do início do atendimento – data/hora início do chamado – tempo sob responsabilidade da CAIXA)<br><br>Quando a duração do atraso, não for múltiplo exato de hora, será arredondado para múltiplo imediatamente superior. |   |
| <b>Início da vigência</b>                                | Data da assinatura do contrato   |   |
| <b>Faixa de ajuste no pagamento</b>                      | TMED   | 0,010% do valor do contrato por hora (ou fração) da duração do atraso de cada chamado |
| <b>Observações</b>                                       |  |   |

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

- 3.5.2.3. Os descontos serão cumulativos para cada dia, hora ou fração de atraso de cada chamado fechado no mês de referência de acordo com sua severidade e deverão ser concedidos na fatura do mês seguinte ao período de apuração.
- 3.5.2.4. Para o último mês de vigência do contrato a apuração deverá ser antecipada de maneira que os descontos sejam contemplados na última fatura do contrato.
- 3.5.2.5. Todos os prazos para atendimento do suporte técnico começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente do chamado ter sido aberto via Sistema de Atendimento da CAIXA ou por telefone, ou e-mail nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.
- 3.5.2.6. No prazo máximo de solução está compreendido o prazo de atendimento.
- 3.5.2.7. No prazo máximo de atendimento, cabe à CONTRATADA dar início, junto à CAIXA, às providências que serão adotadas para a solução do chamado.
- 3.5.2.8. Considera-se um problema plenamente solucionado quando os sistemas e serviços forem restabelecidos sem restrições e de forma definitiva, ou seja, quando não se tratar de uma solução paliativa.
- 3.5.2.9. O suporte técnico para chamados de Severidade 1 e 2 não pode ser interrompido até o completo restabelecimento de todas as funções do sistema

paralisado (indisponível), mesmo que para isso tenha que se estender por períodos noturnos e/ou dias não úteis (sábados, domingos e feriados).

3.5.2.10. Não se encaixam nos prazos finais de atendimento problemas cuja solução dependa de correção de bugs e patches de correção, desde que comprovados pelo fabricante da solução.

3.5.2.11. Para esses problemas, a CONTRATADA deverá, nos prazos estabelecidos pelo TMSO, restabelecer o ambiente por meio de solução paliativa e informar a CAIXA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a partir do momento da notificação, quando a solução definitiva será disponibilizada para a CAIXA.

3.5.2.12. Esta solução definitiva deverá ser disponibilizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis.

3.5.2.13. Não será permitida a cobrança:

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

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

3.6. Plano de gestão e fiscalização

3.6.1. Os critérios de aceite dos serviços prestados estão descritos na seção 3.5 deste Termo de Referência.

3.6.2. 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 produtos/serviços;
- Qualificação dos profissionais;
- Execução das atribuições do gerente e/ou preposto do contrato;
- Aspectos de negociação;
- Cumprimento de ações de melhorias;
- Satisfação geral;
- Outros aspectos relativos à execução do contrato.

3.6.3. 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.

3.6.4. 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.

3.6.5. 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.

## 4. PLANO DE SUSTENTAÇÃO

### 4.1. Direitos de Propriedade

4.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer todos os manuais (instalação, configuração e manutenção), API, bibliotecas de programação e documentações correlatas da solução em meio digital ou impresso, em português, em até 30 (trinta) dias corridos após toda ação de suporte ou atualização tecnológica que justifique a atualização da documentação existente até então.

### 4.2. Atividades de Continuidade

4.2.1. A substituição de equipamentos, realizada por ocasião de suporte técnico, será feita pela CONTRATADA nos termos estabelecidos pela CAIXA.

4.2.2. O descarte dos equipamentos será feito pela CONTRATADA ao final do contrato e após a destruição lógica de todas as chaves armazenadas nos HSM.

### 4.3. Encerramento contratual

4.3.1. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá recolher os equipamentos instalados.

## 5. GRAU DE CRITICIDADE EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

5.1. O grau de Criticidade em Segurança da Informação, em conformidade com o Guia CAIXA de Diretrizes Gerais de Segurança da Informação e Privacidade, é alto, de modo que os requisitos a seguir devem ser atendidos.

5.2. A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.

5.3. 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.

5.4. 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.

- 5.5. 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 5.8. A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 5.9. A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado, observadas as solicitações de órgãos de regulação, fiscalização, supervisão e de controle, bem como as determinações judiciais que deverão ser comunicadas imediatamente, pois ambas somente poderão ser atendidas mediante prévia autorização da área jurídica da CAIXA.
- 5.10. 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.
- 5.11. A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade.
- 5.12. A CONTRATADA deve enviar, semestralmente, à CAIXA a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 5.13. A CONTRATADA deve realizar ou contratar treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo 80% do seguinte conteúdo:
  - i. Conhecimento da política de segurança da informação da empresa e da Política de Segurança e Informação da CAIXA
  - ii. uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
  - iii. adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
  - iv. Descarte seguro de informação.
  - v. Formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA
  - vi. Metodologia e princípios de Privacy by Design e Secure by Design

- vii. Conceitos básicos de segurança digital;
- viii. Uso da Internet
- ix. Proteção e privacidade em dispositivos digitais pessoais;
- x. Conhecendo, configurando e usando o dispositivo digital pessoal;
- xi. Mantendo o dispositivo digital pessoal;
- xii. Vulnerabilidades e ameaças do dispositivo digital pessoal;
- xiii. Segurança na Internet;
- xiv. Segurança em redes wi-fi públicas;
- xv. Proteção de redes pessoais;
- xvi. Computação em nuvem
- xvii. Autenticação no acesso a sistema e a serviços;
- xviii. Proteção de contas pessoais;
- xix. Mídias sociais;
- xx. Segurança com e-mails;
- xxi. Armazenamento e compartilhamento de dados;
- xxii. Qualidade de vida digital;
- xxiii. Segurança de dados do usuário em viagens;
- xxiv. Segurança e Comportamento em Mídias Sociais
  - Netiqueta;
  - Construindo seu perfil na Internet;
  - Segurança em mídias sociais;
  - Administrando seu rastro digital;
  - Uso saudável de mídias sociais;
  - Fake News;
  - Jogos online;
- xxv. Comunidades digitais
  - Educação na Internet;
  - Construindo comunidades digitais cidadãos;
  - Empreendedorismo na Internet
- xxvi. Criptografia;
- xxvii. Certificação Digital;
- xxviii. Assinatura Digital
- xxix. Direito digital
  - Conceitos jurídicos e legislação relacionada à Segurança da informação;
  - Direitos autorais;
  - Fraudes;
  - Assédio virtual;
  - Crimes cibernéticos;
  - Crimes na Internet;
  - Hacktivismo
- xxx. Engenharia social (formas defensivas contra Phishing e Smishing)

- 5.14. O treinamento de segurança da informação e proteção de dados referido no item 5.13 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima semestral de 08 horas.
- 5.15. A CONTRATADA deve apresentar semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente à realização do treinamento, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 5.13.

- 5.16. A CONTRATADA deve apresentar semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao término do período, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.
- 5.17. A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CAIXA, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 5.18. A CAIXA poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 5.19. A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CAIXA autorizar ou não.
- 5.20. Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CAIXA, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CAIXA.
- 5.21. A CONTRATADA deverá informar ao CAIXA, 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 5.13 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 CAIXA até o último dia útil do mês subsequente à realização do treinamento;
  - b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 5.12, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido semestralmente e informado à CAIXA até o último dia útil do mês subsequente ao semestre em questão;
- 5.22. Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CAIXA serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CAIXA.
- 5.23. A CONTRATADA é responsável por realizar o tratamento das informações da CAIXA e as sob sua responsabilidade, observando sua classificação de sigilo, bem como as demais regras internas da CAIXA estipuladas na versão vigente do manual normativo OR016 – Tratamento da Informação, a ser disponibilizado pela área gestora do contrato.
- 5.24. A CONTRATADA é responsável pelas informações que obtiver, em razão de acesso aos recursos computacionais da CAIXA e se compromete a tomar conhecimento e cumprir as regras de uso aceitável e não aceitável da informação.

- 5.25. A CONTRATADA deve emitir relatório até o último dia útil do mês subsequente ao término do primeiro semestre de vigência do contrato, relacionados aos seus riscos de segurança da informação e cibernéticos identificados, medidos, mitigados e monitorados e que possam trazer algum impacto à CONTRATANTE.
- 5.26. O relatório referido no item anterior deve proporcionar à CAIXA identificar até que ponto os riscos de segurança da informação e cibernéticos aos quais a CONTRATADA está submetida pode impactar os negócios da CAIXA.
- 5.27. A CONTRATADA garantirá que a CONTRATANTE, ou a auditoria independente indicada pela CONTRATANTE, ou os órgãos de regulação/fiscalização das atividades de atuação da CAIXA tenham acesso físico e lógico ao seu ambiente e às informações relacionadas ao objeto do contrato, para realizar verificações relativas aos padrões de segurança da informação.
- 5.28. A CONTRATADA deve manter processo de monitoramento e resposta a incidentes de segurança da informação adequado ao objeto contratual.
- 5.29. A CONTRATADA deve reportar imediatamente à CONTRATANTE os incidentes de segurança da informação identificados em seu ambiente ou operação e em toda sua cadeia produtiva.
- 5.30. A CONTRATADA deve enviar à CONTRATANTE, em até 05 dias úteis da detecção da ocorrência, relatório detalhado sobre o incidente de segurança da informação identificado, seus impactos, medidas corretivas implantadas e a implantar.
- 5.31. A CONTRATADA deverá informar à CAIXA, periodicamente, os resultados dos indicadores mencionados no item 5.21 e os demais a seguir:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, que obtiveram nota mínima de aprovação no treinamento relacionado a Segurança da Informação mencionado no item 5.13 / Quantidade total de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido semestralmente e informado à CAIXA até o último dia útil do mês subsequente à realização do treinamento;
  - b) Quantidade de relatórios, referidos no item 5.30, enviados à CONTRATANTE dentro do prazo estipulado / Quantidade esperada de relatórios a serem emitidos pela CONTRATADA em percentual, medido semestralmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao semestre em questão.
- 5.32. A CONTRATADA deve garantir a continuidade do processamento das informações críticas de negócios, no caso de contratação de bem ou serviço de suporte às atividades críticas da CAIXA.
- 5.33. A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 5.34. A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.

**6. POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA**

6.1. Cabe à CONTRATADA incorporar a responsabilidade social, ambiental e climática na estratégia, gestão, negócios, produtos, serviços, processos, operações, atividades e no relacionamento com as partes interessadas, no intuito de promover a sustentabilidade e o desenvolvimento sustentável.

6.2. A Contratada deve providenciar a assinatura do Termo de Ciência da PRSAC - Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, conforme Anexo deste Termo de Referência, e entregar na CESET – Centralizadora de Segurança Tecnológica, no prazo de 5 (cinco) dias uteis após a assinatura do contrato

**7 LOCAL DE EXECUÇÃO**

7.1 A solução será instalada nas seguintes localidades:

| <b>Unidade</b>                                      | <b>Endereço</b>                                      | <b>Cidade</b> |
|---|--|---------------|
| CN Gestão Ambiente Tecnológico Alta Disponibilidade | Parque Tecnológico Digital Lote 3, S/N               | Brasília/DF   |
| CN Gestão Ambiente Tecnológico Alta Disponibilidade | Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 1, Lote 685/705 | Brasília/DF   |

7.2 O suporte técnico será realizado nas mesmas localidades, quando for o caso.



## ANEXO I – TERMO DE CIÊNCIA DA PRSAC CAIXA

Grau de sigilo #PÚBLICO

Nome da Contratada:

CNPJ:

Endereço:

Telefone:

Nome do Representante Legal:

CPF:

Declaramos estar cientes das diretrizes da PRSAC - 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 e a capacitar os prestadores de serviço quanto às referidas diretrizes.

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

Local/Data

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal