

CONTRATO Nº 09.764/2020

CONTRATO N.º 09.764/2020, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE SUPORTE EXCLUSIVAMENTE PARA AS CÉLULAS INFRA TI E PRO INFO DA CETEC, PELO PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, E, DE OUTRO, A EMPRESA CONSÓRCIO AMAZON-BRY - EXCELÊNCIA EM TI.

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, regida pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e pelo Estatuto Social da Caixa Econômica Federal, por intermédio de sua Gerência de Filial Logística em Brasília – GILOG/BR, GILOG/BR, CNPJ(MF) nº 00.360.305/2660-58, situada na SAUS QD 03, Bloco “E”, Edifício Matriz III, Asa Sul, Brasília/DF – CEP 70.070-030, neste ato representada pelo Coordenador de Contratações TI, **LUIZ AUGUSTO OLIVEIRA LEITE**, portador da IP nº 31.526 OAB/DF, inscrito no CPF(MF) sob o nº 797.764.691-91, consoante substabelecimento de procuração lavrada em 08/03/2018, às folhas 145 e 146 do livro 3309-P, sob o protocolo nº 047008, no 2º Tabelião de Notas e Protesto em Brasília/DF, daqui por diante designada CAIXA, de um lado e, de outro, a empresa **CONSÓRCIO AMAZON-BRY - EXCELÊNCIA EM TI**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 37.025.834/0001-61 com sede na TV Quatroze de Março, 1155, sala 1406, CEP: 66.055-490, neste ato representada por **JEFFERSON BRASIL DE ARAÚJO**, portador da ID nº 4404541-9 SEGUP/PR, inscrito no CPF(MF) sob o nº 582.521.189-68, doravante designada CONTRATADA, em face da autorização da Superintendente Nacional da SN Contratações, Sra. **TALISE DE CASTRO TEIXEIRA** da CAIXA, constante do Processo Administrativo nº 7066.01.2758.0/2019 e despacho na CI GI Logística/BR – Contratações TI 15-0043/2020, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao edital de Pregão Eletrônico nº 065/7066-2019 e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, 10.024, de 20/09/2019, Decreto nº 5.450, de 31/05/2005 e, subsidiariamente, da Lei nº 13.303, de 30/06/2016 e suas alterações posteriores, do Regulamento de Licitações e Contratos da CAIXA e aos preceitos de Direito Privado, bem como às cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de Serviços Técnicos especializados em operação, administração, manutenção, gerenciamento,

processamentos e suporte à operação de sistemas para a CETEC – CN Tecnologia da Informação/DF.

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, I-A, I-B, I-C, I-D, I-E e I-F 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, por quaisquer danos causados às suas instalações, móveis, utensílios, máquinas e equipamentos, quer sejam eles praticados por empregados, prepostos ou mandatários seus. 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, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes de sua condição de empregadora, assumindo, ainda, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos de seus empregados, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, 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. Executar os serviços descritos no Anexo I-A – Especificações, observando o cumprimento dos prazos e níveis de serviços contratados dispostos no Anexo I-B – Indicadores e Anexo I-C – Nível Mínimo de Serviços;
- V. Cumprir os cronogramas acordados entre as partes para a execução dos serviços contratados e demandados;

- VI. Efetuar a transferência das atividades e de todo conhecimento adquirido e produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados durante o período em que prestar serviços para a CAIXA, para profissionais da CAIXA ou de outra empresa designada pela CAIXA, nos termos que venham a ser definidos pela CAIXA, no caso em que a CAIXA assim o determinar;
- VII. Conferir e atestar os serviços prestados, garantindo que os mesmos atingem o nível de adequação descrito pela CAIXA, 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;
- VIII. Prestar todo apoio técnico, no esclarecimento de dúvidas e/ou solução de problemas, junto a outras contratadas decorrentes da prestação destes serviços;
- IX. Resolver quaisquer questões pertinentes à execução dos serviços, para correção de situações adversas e para o atendimento imediato das ações/ solicitações pela CAIXA;
- X. Substituir os empregados, nos casos de falta, ausência legal, férias, bem como nos casos em que a conduta do prestador seja considerada inconveniente pela CAIXA, de modo que os serviços não sejam descontinuados nos horários/períodos estabelecidos;
- XI. Alocar equipe técnica para a execução dos serviços objeto deste Contrato, em quantidades suficientes e com nível técnico compatível às especialidades exigidas no Anexo I-A – Especificações, de modo a cumprir os prazos estabelecidos e garantir a qualidade dos serviços, apresentando-os, obrigatoriamente e formalmente, conforme modelos de documentos dispostos no Anexo I-D – Orientações a Contratada;
- XII. Distribuir a equipe alocada para a execução dos serviços contratados de forma continuada, para atender o previstos no Anexo I-A – Especificações.
- XIII. Apresentar a cada mês, juntamente com a documentação para faturamento, os documentos definidos no Parágrafo Terceiro da Cláusula Sétima deste contrato, comprovando a relação de empregados contratados sob o regime de CLT, bem como a comprovação os respectivos pagamentos de salários, encargos trabalhistas, previdenciários e tributários, referentes ao mês da efetiva prestação dos serviços faturados;
- IX. Diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;

- X. Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;
- XI. Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;
- XII. Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;
- XIII. Pagar com pontualidade aos seus empregados o salário e benefícios indicados na sua proposta e apresentar à CAIXA, juntamente com o documento fiscal, os comprovantes de pagamento de salários e demais obrigações trabalhistas e sociais, tais como contracheques com recibo do empregado, comprovante de depósito bancário, dentre outros, relativos aos empregados alocados na prestação dos serviços contratados, bem como os comprovantes/guias de recolhimento dos impostos, contribuições e taxas incidentes sobre esses serviços, quando devidos, referentes ao mês de competência do documento fiscal;
- XIV. 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;
- XV. 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;
- XVI. 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;
- XVII. 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";
- XVIII. 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;

- XIX. Assumir total responsabilidade sobre os equipamentos, móveis e utensílios, que porventura sejam colocados à disposição para a prestação dos serviços, garantindo-lhes a integridade e 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;
- XX. Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;
- XXI. Dispor de mecanismos de controle e prevenção que permitam identificar e inibir a atuação de empregados da CONTRATADA, buscando evitar a fuga de informações e fraudes;
- XXII. Garantir que as soluções tecnológicas que compõem os serviços fornecidos não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais, responsabilizando-se pelos prejuízos, inclusive honorários advocatícios – custas e despesas processuais, lucros cessantes, juros e atualizações monetárias ou quaisquer outras despesas ou ônus decorrentes de ação judicial ou processo contra a CAIXA;
- XXIII. 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 e de novas alocações de profissionais nos prazos dispostos no Anexo I-A – Especificações apresentando, obrigatoriamente e formalmente, as alterações conforme modelos de documentos dispostos no Anexo I-D – Orientações a Contratada;
- XXIV. Participar de pesquisa para avaliação de desempenho da execução contratual, que poderá ser realizada, à critério da CAIXA, no decorrer da vigência contratual. A pesquisa poderá abordar qualidade dos produtos/serviços, qualificação dos profissionais, execução das atribuições do gerente do contrato e/ou preposto, aspectos de negociação, cumprimento de ações de melhorias, satisfação geral e outros aspectos relativos ao contrato;
 - CONTRATADA que participar da avaliação de desempenho receberá informação do conceito obtido e conforme ponderação ficará obrigada a apresentar Plano de Melhoria, que deverá ser homologado pela

CAIXA, propondo ações objetivas com prazos determinados, visando elevar os conceitos a níveis aceitáveis;

- XXV. Treinar seus recursos internos (colaboradores da CONTRATADA) de maneira constante para práticas DEVOPS, de qualidade e inovação, de segurança da informação (abranger também o determinado nos normativos internos da CAIXA), métodos ágeis (podendo a CONTRATADA oferecer inovação à CAIXA neste quesito). A CAIXA poderá determinar o que será abrangido nos treinamentos, principalmente os ligados à segurança da informação. Os treinamentos poderão ser comprovados por certificado de instituição externa à CONTRATADA ou por certificado emitido pela própria CONTRATADA de treinamento ministrado por esta (com horas de treinamento, data dos mesmos, e conhecimentos abrangidos), devendo estes certificados serem entregues à CAIXA.
- XXVI. Treinar seus recursos internos (colaboradores da CONTRATADA) para as atividades a serem desempenhadas quando houver necessidade identificada pela CAIXA ou pela própria CONTRATADA. A CAIXA poderá determinar o que será abrangido nos treinamentos. Os treinamentos poderão ser comprovados por certificado de instituição externa à CONTRATADA ou por certificado emitido pela própria CONTRATADA de treinamento ministrado por esta (com horas de treinamento, data dos mesmos, e conhecimentos abrangidos), devendo estes certificados serem entregues à CAIXA.
- XXVII. Informar-se com a CAIXA sobre os normativos internos que regem seu trabalho e adaptar-se a eles, incluindo a TE216 (ou outra que a vier substituir) e os relativos à segurança da informação, devendo-se também se informar sobre alterações nos mesmos e adequar-se tempestivamente (não se exclui a prerrogativa da CAIXA de determinar a adaptação imediata aos seus normativos);
- XXVIII. Registrar no SIGSC qualquer demanda e/ou acionamento, podendo este registro ser proposta de mudança, incidente, problema, release, etc. aderente com o framework ITIL e a acordos com a CETEC;
- XXIX. 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;
- XXX. 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

- XXXI. Obedecer as 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;
- XXXII. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;
- XXXIII. Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;
- XXXIV. 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;
- XXXV. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;
- XXXVI. 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;
- XXXVII. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infra-estrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;
- XXXVIII. 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;
- XXXIX. 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;
- XL. 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;

- XLII. Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;
- XLIII. Manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;
- XLIV. 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;
- XLV. 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;
- XLVI. Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;
- XLVII. 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;
- XLVIII. Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.
- XLIX. 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.
- XLIX. Manter uma conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação e o interesse público, observando com rigor as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no Código de Conduta do Fornecedor CAIXA, entregue à Contratada no ato da assinatura deste instrumento contratual.

- L. 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 GILOG/BR 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.
- LI. Aceitar alterações das condições dos serviços inicialmente pactuados no caso de eventuais mudanças estruturais da CAIXA quando essas não trouxerem impactos no equilíbrio financeiro do contrato, ou negociar com a CAIXA caso seja demonstrado impactos.
- LII. 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.
- LIII. Aceitação quanto a celebração de Termo de Cooperação para Adesão SMS FGTS, a ser fornecido posteriormente, com vistas ao cadastramento de seus empregados (Pessoa Física) em sistema corporativo CAIXA para o recebimento, via SMS, de informações do FGTS, salvo manifestação formal em contrário.
- LIV. Providenciar assinatura da Declaração de Treinamento dos Empregados, anexa a este contrato.
- LV. Cumprir as obrigações estabelecidas em acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato.
- LVI. Providenciar a relação de benefícios a serem concedidos a seus empregados, que conterá, no mínimo, o auxílio-transporte e o auxílio-alimentação, quando estes forem concedidos.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

- I. Responder por todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposos, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pela CAIXA, assegurado o contraditório e a ampla defesa;
- II. Responder por qualquer tipo de autuação ou ação que venha a sofrer em decorrência 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. Responder, por força da lei, civil e penal, pela indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização dos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, os quais deve guardar sigilo, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CAIXA

A CAIXA obriga-se a:

- I. Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços, permitindo, quando for o caso, o acesso dos empregados da CONTRATADA nas dependências da CAIXA;
- II. Notificar formalmente a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços, oportunizando justificativa;
- III. Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste contrato.
- IV. 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.

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.

Parágrafo Segundo – É assegurado à CONTRATADA, durante a vigência do contrato, o uso de espaço nas dependências da CAIXA para a execução das atividades contratadas.

CLÁUSULA QUINTA – 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 de **R\$ 852.796,54 (oitocentos e cinquenta e dois**

mil, setecentos e noventa e seis reais e cinquenta e quatro centavos), perfazendo o valor global de **R\$ 10.233.558,48 (dez milhões, duzentos e trinta e três mil, quinhentos e cinquenta e oito reais e quarenta e oito centavos)**, pelo período de vigência do contrato.

SERVIÇO	MACROCÉLULA	CÉLULA	Preço Mensal (R\$)
SUPOORTE A AMBIENTE	Produção	Suporte a armazenamento e Backup	36.349,47
		Suporte Banco de Dados	124.811,08
		Suporte a Sistemas Operacionais	313.307,56
		Suporte a Hypervisor	70.219,17
		Suporte a Ferramentas de Monitoramento	30.436,90
	Central de Atendimento	Triagem 3º Nível	59.389,11
		Serviços Operacionais	29.841,63
		Serviços de Monitoramento	21.878,47
	Segurança	Suporte a conformidade (MPAS)	13.386,16
		Suporte a Certificado Digital (Aplicação)	6.126,80
	Serviços Especializados	Automação de Processos	29.369,16
		Padrões e Normas	30.356,90
		Processos e Métricas	32.213,77
		Projetos Estruturantes	18.329,82
		Painéis de Controle	36.780,54
	TOTAL MENSAL (E)		852.796,54
	TOTAL GLOBAL (F) = (E x 12)		10.233.558,48

Parágrafo Primeiro – É admitida a revisão dos preços deste Contrato, mediante negociação entre as partes, adotando-se como parâmetro os preços praticados no mercado, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano.

a) O intervalo mínimo de 1 (um) ano para a primeira revisão será contado a partir da data do orçamento a que a proposta se referir, caso em que o termo inicial é a data-base do Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalente, que serviu de base à confecção da proposta apresentada.

b) Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com data-base diferenciadas, a revisão de preços poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas envolvidas na prestação dos

serviços, admitindo-se uma única revisão de preços a ser realizada no interregno mínimo de um ano.

c) Nesse caso, a anualidade para as próximas revisões será computada da última data-base objeto da revisão anterior, desde que respeitado o intervalo mínimo de um ano.

d) Os preços de insumos de mão de obra decorrentes de convenção ou acordo coletivo de trabalho, sentença normativa ou de insumos definidos pelo poder público, serão revistos com base nos respectivos instrumentos legais, com efeitos financeiros das datas das efetivas alterações de custos, respeitando a anualidade, desde que devidamente demonstrados em memória de cálculo na apresentação da proposta.

e) Quando da solicitação de revisão, a CONTRATADA deve apresentar fundamentação, de forma clara e pormenorizada, vedada a inclusão de insumos e benefícios existentes na data da formulação da proposta, necessários para a execução dos serviços, mas não previstos originariamente.

f) Os itens “aviso prévio trabalhado e indenizado” serão pagos somente no primeiro ano de vigência do contrato, devendo ser excluídos da planilha na revisão de preços posterior ao primeiro ano de vigência do contrato, exceto situações pontuais devidamente comprovadas.

a) O intervalo mínimo de 1 (um) ano para o primeiro reajuste será contado a partir da data da apresentação da proposta.

b) Se na primeira revisão a CONTRATADA ainda não fizer jus ao reajuste integral conforme definido no item anterior, o repasse do índice ocorrerá de forma proporcional aos meses decorridos.

c) Em nenhuma hipótese será permitida a majoração superior ao índice do *caput*, sendo, portanto, o limitador do reajuste

d) O índice a ser aplicado será a variação apurada a contar do mês da proposta até o mês anterior à anualidade da revisão de preços, no caso do primeiro reajuste.

Parágrafo Segundo – Nas revisões subsequentes, o intervalo mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data de início dos efeitos financeiros da última revisão ocorrida.

Parágrafo Terceiro – A revisão deverá ser solicitada dentro do prazo de até 90 (noventa) dias a contar da data de aquisição do direito, caso contrário, os efeitos financeiros da revisão serão a partir da data do pedido, tornando-se a CONTRATADA única e exclusiva responsável pelos efeitos financeiros decorrentes da não solicitação no período determinado.

Parágrafo Quarto – 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.

I - Não ocorrendo o registro do Acordo ou Convenção Coletiva na DRT antes da data da assinatura do aditamento de prorrogação do contrato, é assegurado à Contratada o direito ao pedido a partir da efetivação do registro, com efeitos a partir da data-base, desde que, a pedido da CONTRATADA, haja ressalva no termo de prorrogação.

Parágrafo Quinto – Ocorrerá a preclusão do direito a revisão caso o contrato seja extinto sem que tenha sido formalizado pedido durante a sua vigência.

CLÁUSULA SEXTA – 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 apresentada 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 do documento fiscal, cabendo à contratada emitir a correspondente documento fiscal em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

a) quando o dia 08 (oito) coincidir com dia não útil o documento fiscal deverá ser apresentada no 1º dia útil subsequente.

b) as notas fiscais deverão ser apresentadas para a Coordenação responsável na CETEC.

Parágrafo Segundo – Além das informações exigidas na legislação aplicável, o documento fiscal deve conter ainda:

a) cópias das folhas de pagamento e de comprovante de pagamento de salários e demais obrigações trabalhistas e sociais, tais como contracheques com recibo do empregado, comprovante de depósito, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato;

b) cópia das Guias de Recolhimento do FGTS e informações à Previdência Social – GRF, gerada e impressa pelo Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social - SEFIP, com autenticação ou acompanhadas do comprovante do recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for feito pela internet;

c) Relação dos Trabalhadores – RET do arquivo SEFIP, relativa aos prestadores alocados para a prestação dos serviços objeto deste contrato, constando no campo tomador/obra a CAIXA.

Parágrafo Terceiro – A não apresentação dos documentos citados no parágrafo anterior, no prazo indicado, assegura à CAIXA o direito de suspender o pagamento dos serviços, sem que isso implique a atualização ou correção do valor do documento fiscal, ficando ainda a Contratada sujeita ao pagamento de multas por eventuais atrasos nos repasses de tributos pela CAIXA.

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

- a) A identificação completa da CAIXA, na qualidade de contratante, bem como o número do processo administrativo que originou a contratação e número do contrato;
- b) Descrição de todos os serviços/itens que compõem o respectivo documento fiscal 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 Quinto – 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 Sexto – 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 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 Sétimo – 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 quantas notas fiscais/faturas forem necessárias, independentemente de a CONTRATADA estar ou não nele

estabelecida e da sua situação cadastral na localidade onde os serviços estão sendo prestados.

Parágrafo Oitavo – 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 da nota fiscal/fatura pela CONTRATADA, serão cobrados diretamente da CONTRATADA.

Parágrafo Nono – Por ocasião do pagamento, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade fiscal da Contratada, no âmbito Federal, Estadual, Municipal e do Distrito 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 Décimo – 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 Primeiro – Na hipótese de não ser apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, em relação aos empregados, e em não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA, no prazo de 15 (quinze) dias, a CAIXA poderá efetuar o pagamento dessas obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços contratados.

I – O pagamento das contribuições sociais/previdenciárias/trabalhistas, pela CAIXA, caso ocorra, não configura vínculo empregatício ou implica assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a CAIXA e os empregados da CONTRATADA.

Parágrafo Décimo Segundo - O sindicato representante da categoria dos empregados da CONTRATADA deve ser notificado pela CAIXA para acompanhar o pagamento das contribuições sociais/previdenciárias/trabalhistas.

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

Parágrafo Décimo Quarto – 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:

VIN
VAT = ----- X IDF, onde:
IDI

- 1 VAT = valor atualizado
- 2 VIN = valor inicial
- 3 IDI = IGP-M/FGV na data inicial
- 4 IDF = IGP-M/FGV na data final

Parágrafo Décimo Quinto – No caso de empresas em consórcio, deverá ser emitida fatura mensal única, em nome do consórcio, no valor montante do pagamento, acompanhada das notas fiscais emitidas por cada uma das empresas participantes do consórcio, fazendo-se referência na própria fatura das parcelas que cabem a cada uma das consorciadas.

Parágrafo Décimo Sexto – Ressalta-se que a responsabilidade contratual é solidária entre os todos os consorciados.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato terá a duração de 12 (doze) meses, a contar da sua assinatura, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos nos limites definidos na Lei nº. 13.303/2016.

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO

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

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

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

CLÁUSULA NONA – DO RESSARCIMENTO

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

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

Parágrafo Segundo – 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:

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

VAT = valor atualizado

VIN = valor inicial

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

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

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

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

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

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA presta garantia contratual no valor de **R\$ 511.680,00 (quinhentos e onze mil, seiscentos e oitenta reais)**, que corresponde a **5% (cinco por cento)** do valor global contratado, limitada ao equivalente a dois meses do custo da folha de pagamento dos empregados, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

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

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

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

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

Parágrafo Terceiro – A apólice do seguro-garantia deve conter prazo de validade igual ao período de vigência do contrato, acrescido de mais 30 (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;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- I. Multa;
- II. Suspensão temporária de participação em licitação e contratação com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- III. Impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

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

- a) Pelo atraso no pagamento de salários e demais verbas trabalhistas e sociais, referentes aos empregados alocados na prestação dos serviços objeto deste contrato: multa de 1% incidente sobre o valor da fatura do mês referente à ocorrência.
- b) Pelo descumprimento dos indicadores dispostos no ANEXO I-B – Indicadores, por motivo imputável à CONTRATADA, esta se sujeita às seguintes multas, após apuração do INS – Índice de Nível de Serviços, sem prejuízo dos descontos previstos naquele anexo:

INS – Índice de Nível de Serviço	MULTA
INS <= 85	Não se aplica.
INS <= 75	5% do valor mensal do contrato
INS <= 65	10% do valor mensal do contrato

- c) Caso se verifique que algum colaborador inserido em qualquer especialidade do contrato esteja prestando serviço em qualquer outro contrato, seja da CAIXA ou não, a contratada ficará sujeita a aplicação de multa no percentual de 5% do valor mensal total do período.
- d) Pelo descumprimento das regras de alocação de especialidades nos moldes dispostos no Anexo I-A – Especificações, no decorrer da execução contratual, esta se sujeita à multa no valor correspondente a 1 % (um por cento) do valor

mensal total contratado, e também ao desconto a ser calculado conforme fórmula a seguir:

$$DAL = (VC/QT) \times QT1$$

Onde:

DAL = desconto de alocação especialidades

VC = valor célula

QT = quantidade especialidades necessária

QT1 = quantidade de especialidades não alocada

e) Pelo não cumprimento do inciso XVI, XVI, XXIX da Cláusula Segunda do instrumento contratual, a CAIXA poderá aplicar multa de 1% (um por cento) do valor mensal do faturamento.

f) As multas estão limitadas a 10% (dez por cento) do valor global do contrato.

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

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

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

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

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

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

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

VI. Apresentar documentação falsa exigida para o certame;

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

VIII. Não mantiver a proposta;

IX. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ILÍCITOS PENAIIS

As infrações penais tipificadas na Lei nº 8.666/93 serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

A rescisão do contrato se dá:

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

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

- I. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- III. O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

- IV. A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013;
- V. Inobservância da vedação ao nepotismo;
- VI. Prática de atos que prejudiquem ou comprometam à imagem ou reputação da CAIXA, direta ou indiretamente.

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no compromisso registrado no SIPLO sob o nº 001813/2018-MZ.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA SUBCONTRATAÇÃO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – AUTORIZAÇÃO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES

A Contratada autoriza a Secretaria da Receita Federal do Brasil, o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e o Agente Operador do FGTS a fornecer à CAIXA todas as informações e comprovantes referentes aos recolhimentos de FGTS e contribuições previdenciárias relativas aos empregados da Contratada, efetuados em decorrência do presente contrato, conforme procuração que consta como Anexo deste Instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

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

- I. Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- II. Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por este Regulamento;
- III. Quando conveniente a substituição da garantia de execução;

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

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

- I. É facultado a alocação de empregados portadores de 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 CAIXA;
- V. A CONTRATADA está ciente de que deve 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.
- VI. No caso de MPE optante pelo Simples Nacional, a Declaração de Empresas Optantes do Simples Nacional, apresentada no ato da assinatura do contrato e que o integra, permite à contratada a obtenção do benefício da dispensa de retenção dos tributos federais, na forma da IN RFB 1.244/2012.
- VII. A CONTRATADA deverá aplicar treinamento anual para seus empregados sobre boas práticas de governança corporativa, segurança da informação, gestão de riscos, ética e integridade, podendo para isso utilizar material de referência fornecido pela CAIXA.

VIII. A CAIXA não se vincula às disposições estabelecidas em acordos, dissídios ou convenções coletivas de trabalho que tratem de:

- a) Pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou nos resultados da CONTRATADA;
- b) Matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários; e
- c) Preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – 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, na presença de duas testemunhas.

Brasília, 19 de maio de 2020.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF

Nome: Luiz Augusto de Oliveira Leite

CPF(MF): 797.764.691-91

Coordenador

GI Logística/BR – Contratações

CONSÓRCIO AMAZON-BRY

EXCELÊNCIA EM TI

Nome: Jefferson Brasil de Araújo

CPF(MF): 582.521.189-68

Testemunhas

Nome: Sônia Souza da Rocha

CPF(MF): 941.367.347-00

Nome: Luigi Silva Mota

CPF(MF): 786.966.311-53

ANEXO I – CT Nº 09.764/2020

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

- 1.1 Contratação de serviços técnicos especializados em operação, administração, manutenção, gerenciamento, processamentos e suporte à operação de sistemas para a CETEC – CN TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO / DF, compreendendo os seguintes serviços:

PRODUÇÃO:

Entende-se por produção toda atividade de operação, administração, manutenção, gerenciamento, processamentos e suporte à operação de sistemas e soluções que dependam de infraestrutura de TI.

É responsabilidade da Macrocélula de Produção implantar, configurar, manter e suportar todo o ambiente de produção dos sistemas e serviços hospedados no PROINFO, bem como o monitoramento de todos os recursos administrados, propondo melhorias, correções, ajustes e inovações nas configurações e processos de trabalho com o objetivo de alcançar a estabilidade e bom desempenho, e racionalização dos custos envolvidos nos recursos utilizados.

Deve manter os níveis de atendimento firmados via ANS junto às áreas de negócios e fiscalizar os níveis de atendimento operacional ANO junto às áreas de operacionalização do Datacenter.

CENTRAL DE ATENDIMENTO / MONITORAMENTO:

São as atividades de triagem de requisições do 3º nível para direcionamento adequado às equipes especializadas com o objetivo de agilizar e garantir a qualidade do atendimento. É ainda responsável por redirecionar chamados encaminhados incorretamente para o provedor de serviços PROINFO/INFRATI, controlando o SLA de atendimento.

Compreende como serviços operacionais a realização de distribuição de softwares, aplicativos, *patches* de correção, DATs de antivírus, além da elaboração de scripts e pacotes de distribuição e a instalação de aplicativos e softwares. Execução e acompanhamento de procedimentos de distribuição de aplicativos e atualizações.

Gerenciar, administrar e operacionalizar todos os processos e ferramentas relacionados à inventário de Hardware e Software, bem como garantir a atualização e conformidade das informações visando mantê-las confiáveis e disponíveis ao CMDB e demais integrações que possa haver com os serviços de inventário implantados na Caixa.

Também faz parte das atividades o monitoramento do funcionamento dos sistemas, serviços e infraestrutura do ambiente da CETEC.

As atividades de acompanhamento do status e desempenho dos sistemas, serviços e infraestrutura, possuem caráter proativo com o objetivo de otimizar a disponibilidade e desempenho evitando possíveis falhas ou contornando rapidamente, caso ocorram.

Além disso, a monitoração é responsável por disponibilizar as informações relativas aos sistemas/serviços e soluções atualmente em produção ou que venham a entrar em produção, emitindo relatórios mensais e, ainda, sob demanda. Mantendo informações históricas, devendo constar obrigatoriamente os registros dos alertas e falhas, tempo de paradas e interrupções, e demais informações relevantes ao processo de monitoração bem como, as solicitadas pela CAIXA.

O serviço deve ser realizado em tempo real, em escala de trabalho 24x7, monitorando todos os eventos relevantes ocorridos no ambiente, de modo que, qualquer incidente detectado os responsáveis sejam imediatamente acionados.

SEGURANÇA:

Tem o papel de garantir a conformidade das bases de usuários, bem como a criação, manutenção e revisão das matrizes de acesso aos sistemas, soluções e serviços administrados pela CETEC, avaliando e propondo melhoria contínua nas rotinas e processos de concessão e revogação dos acessos.

Definir, Gerenciar e Operacionalizar os processos de emissão e geração de certificados digitais para equipamentos, sistemas, soluções e serviços administrados pela CETEC, bem como o controle de vencimento dos mesmos, além de avaliação dos *templates* e atributos necessários para criação e gestão dos certificados.

Apoio e acompanhamento de auditorias nas questões relacionadas com matriz de acesso, conformidade dos usuários, extração de logs de acesso e demais solicitações pertinentes a área de segurança.

Administração e operacionalização da infraestrutura de ACs (Autoridades Certificadoras) internas administradas pela CETEC, garantindo sua disponibilidade bem como a avaliação e atualização das tecnologias utilizadas, garantindo que estejam sempre aderentes às necessidades da CAIXA.

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS:

Entende-se por Serviços Especializados a equipe responsável por buscar meios inovadores para atuar nas atividades desempenhadas pela contratada, buscando a melhoria contínua com ações como automação de processos, consultoria especializada focada em sistemas e portais desenvolvidos pela ShadowIT, análise de informações para planejamento de capacidade, acompanhamento de projetos estruturantes e definição de indicadores de acordo com a necessidade da CAIXA.

Ainda é escopo da macrocélula Serviços Especializados as atividades relacionadas à elaboração de pareceres técnicos, incluindo análise de cenários tecnológicos ou mercadológicos, presentes ou futuros; Análise/homologação de características técnicas de equipamentos, softwares e tecnologias.

2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 Os serviços técnicos especializados requeridos estão descritos e detalhados nas especificações constantes do **Anexo I-A – Especificações**.

3 REGRAS DE ASSUNÇÃO

- 3.1 Os serviços de Suporte técnico especializados serão assumidos no momento da assinatura do contrato.
- 3.2 O detalhamento do plano de transição está disponível no Anexo I-E – Plano de Transição dos Serviços.

4 PERÍODO DE EXECUÇÃO

- 4.1 O período de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser renovado até o limite permitido na legislação.

5 MODELO DE EXECUÇÃO

- 5.1 Para a execução do contrato, será adotado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CAIXA como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.
- 5.2 Os serviços executados no escopo da contratação envolvem a execução de atividades pontuais para atendimento às necessidades específicas e, atividades rotineiras que devem ser executadas de maneira contínua, observadas as regras de composição da equipe a ser alocada para a prestação de serviços.

- 5.3 Para fins de elucidação do modelo de execução apresenta-se a seguir quadro demonstrativo das macrocélulas/células, caracterizando-se por prestação de serviços contínuos, conforme quadros de distribuição e disposições do **Anexo I-A – Especificações**.
- 5.4 Para a confecção do **Anexo II – Proposta Comercial**, deverá ser observada a obrigatoriedade exigida nos itens 2 e subitens do **Anexo I-A – Especificações**, no decorrer de toda a execução contratual devendo a CONTRATADA dimensionar sua equipe de forma que o compartilhamento de recursos ocorra somente nas condições previstas no **Anexo I-A – Especificações**, referente à possibilidade de TAGS compartilhadas. Para subsidiar o dimensionamento disponibilizamos o **Anexo I-F – Ambiente Tecnológico DAT** contendo informações sobre número de atendimentos e recursos computacionais.

MACROCÉLULA	CÉLULA
PRODUÇÃO	Armazenamento
	Banco de Dados
	Sistemas Operacionais
	Hypervisor
	Serviços de Monitoramento
CENTRAL DE ATENDIMENTO / MONITORAMENTO	Serviços Operacionais
	Triagem 3º Nível
	Monitoração de Serviços
SEGURANÇA	Certificado Digital
	Conformidade de Usuário
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	Automação de Processos
	Consultoria ShadowIT
	Processos e Métricas
	Projetos Estruturantes
	Painéis de Controle

6 NÍVEIS DE SERVIÇOS E INS (ÍNDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO)

- 6.1 Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
- 6.2 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, conforme previsto no **ANEXO I-B – Indicadores**.
- 6.3 O início da medição dos indicadores ocorrerá a partir da data de início do contrato.
- 6.4 As faixas de ajuste de pagamento (FAP) apresentadas na tabela dos Indicadores no **ANEXO I-B – Indicadores** serão o parâmetro utilizado para medir o índice de nível de serviço.

6.5 Os pesos utilizados no cálculo indicam a relevância de cada um dos indicadores na medição do nível de serviço.

6.6 Obtido o Índice de Nível de Serviço – INS poderão incidir sobre o valor mensal contratado desconto e/ou multas que serão calculadas conforme as faixas de enquadramento definidas.

6.7 DESCONTOS

6.7.1 Os descontos serão aplicados sobre o valor da fatura mensal do contrato, conforme atendimento aos indicadores definidos no **ANEXO I-B – Indicadores** e **ANEXO I-C – Nível Mínimo de Serviço**.

6.7.1.1 Aos descontos poderão ser acrescidas MULTAS conforme apuração do Índice do Nível de Serviço (INS).

6.8 MULTAS

6.8.1 A incidência de MULTAS não se restringe aos Níveis de Serviços contratados e poderá ocorrer se descumpridas quaisquer outras obrigações da CONTRATADA, conforme previsão contratual.

6.8.2 O percentual de multa fica limitado a 10% (dez por cento) do valor global contratado.

7 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1 A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados devem ser imediatamente comunicados à CAIXA.

7.2 A CAIXA e a CONTRATADA, poderão a qualquer tempo, solicitar reunião para discutir assuntos relevantes à adequada prestação dos serviços, relacionados às melhorias a serem implementadas.

7.3 A CAIXA poderá solicitar, a qualquer tempo, as justificativas para cada atividade descumprida.

8 LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1 Os serviços objeto desta contratação serão executados nas dependências da CAIXA, em sua Centralizadora Nacional de Tecnologia, em ambiente devidamente segregado, na seguinte localidade:

- Edifício José Alencar - SEPN 512 Conjunto C Lote 09/10, 2º andar, Asa Norte – CEP 70.760-500.

- 8.2 Configurando-se qualquer ocorrência pontual, conjuntural ou excepcional que se apresente, os serviços poderão ser prestados em outro local/endereço, mediante solicitação da CAIXA.
- 8.3 Em caso de alteração definitiva do local de prestação dos serviços, a CONTRATADA será comunicada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

ANEXO I-A – CT Nº 09.764/2020

ESPECIFICAÇÕES

1 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1 As atividades serão desempenhadas nas instalações da Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação, nos locais de execução descritos no **Anexo I – Termo de Referência**, utilizando-se equipamentos e softwares da CAIXA.
- 1.2 Os serviços contemplam atividades descritas neste ANEXO, em conformidade com as necessidades da CAIXA ao longo da contratação.
 - 1.2.1 A prestação dos serviços será baseada no **Anexo I-C – Nível Mínimo de Serviços** e **Anexo I-B – Indicadores**, que se constituirão como base de referência para sustentar que a execução, evolução e medição dos serviços ocorrerão de forma satisfatória para ambas as partes.
 - 1.2.2 O objetivo do NMS será assegurar o perfeito entendimento dos serviços/demandas envolvidos e seu cumprimento nos prazos acordados e na qualidade exigida.
 - 1.2.2.1 O **Anexo I-C – Nível Mínimo de Serviços** e o **Anexo I-B – Indicadores** poderão ser revistos, se necessário, no decorrer da execução mediante avaliação por parte da CAIXA da pertinência/aplicação da alteração, registrando-se as alterações por meio de aditivo contratual.
 - 1.2.3 As demandas deverão ser solicitadas à CONTRATADA por meio de comunicação formal através de ferramenta de gestão de ITSM em uso pela Caixa e, como forma de contingência, serão permitidas as ferramentas: correio eletrônico, sistemas de atendimento, ofício e/ou outro recurso que a CAIXA venha a definir, que conterão informações básicas referentes à demanda.
 - 1.2.3.1 Em contrapartida a CONTRATADA deverá prontamente responder formalmente pelo mesmo meio, quando do término do atendimento das demandas interagindo, quando necessário inclusive junto a outras empresas que atuam na unidade, para viabilizar a solução e/ou atendimento definitivo, no formato de atuação fim a fim.
 - 1.2.4 Os atendimentos às solicitações deverão ter início contado da data/hora de solicitação, ou em prazo acordado ou definido pela CAIXA.
- 1.3 A CONTRATADA deve seguir as boas práticas de mercado de TI no desempenho das atividades, na solução de problemas, incidentes e a

observância das condições, atribuições e obrigações previstas nestas especificações, no termo de referência e no contrato.

1.4 A CAIXA, a qualquer tempo, diante de definições estratégicas, poderá alterar o uso de qualquer tecnologia já implantada no ambiente podendo gerar a necessidade de atualização dos conhecimentos técnicos descritos em algumas TAGS.

1.4.1 Os prazos para adequação dos conhecimentos técnicos serão os mesmos utilizados para reposições/substituições de profissionais, conforme descrito no item 2.3.10 deste anexo ou em casos excepcionais conforme acordado com a CAIXA.

2 EQUIPE DA CONTRATADA

2.1 ADMINISTRADOR DO CONTRATO

2.1.1 A CONTRATADA por meio do responsável legal, qualificado no contrato, deverá designar profissional responsável pela administração do contrato – Administrador do Contrato, que será o representante da CONTRATADA perante a CAIXA, atuando nos seguintes aspectos:

- a) Acompanhar e garantir o cumprimento do Nível Mínimo de Serviços (NMS) entre a CAIXA e a CONTRATADA, primando pela excelência da prestação de serviços;
- b) Apresentar relatórios, realizar e participar de pontos de controle e avaliar as atividades envolvidas na prestação dos serviços;
- c) Atender no prazo definido a toda solicitação da CAIXA, registrando formalmente suas posições e respostas.
- d) Atuar e resolver questões adversas para o atendimento às solicitações da CAIXA;
- e) Definir a estratégia de atendimento às necessidades da CAIXA e alocar em quantitativo adequado e suficiente os profissionais necessários à execução dos serviços, observando e respeitando as exigências/obrigações contratuais;
- f) Designar os representantes prepostos e seus eventuais, bem como a equipe técnica da CONTRATADA, garantindo que a alocação de profissionais na CAIXA está exclusivamente associada aos serviços contratados;
- g) Fiscalizar a execução do contrato, garantindo que sua atuação mantém a conformidade contratual e observa a legislação vigente;

- h) Garantir a aderência das planilhas de custo de repactuação de preços ao modelo inicial, efetuando os detalhamentos que se fizerem necessários, garantindo a linguagem comum entre o primeiro estágio da contratação e os subsequentes que venham a alterar o valor global do contrato;
- i) Garantir a integridade e a revisão das informações técnicas e gerências fornecidas à CAIXA;
- j) Garantir o cumprimento dos prazos e a qualidade requerida na execução dos serviços, bem como as demais obrigações contratuais descritas no contrato e seus anexos;
- k) Garantir o planejamento e atuação nos serviços previstos, nas instalações da CAIXA, de forma contínua, em quantidade suficiente para que sejam respeitadas as obrigações trabalhistas (intervalos para descanso e alimentação, férias, substituições, etc.) previstos em lei, e garantindo a execução de todas as demandas nos prazos requeridos pela CAIXA.
- l) Gerenciar as ações de planejamento, acompanhamento e controle da execução do contrato;
- m) Gerir os recursos alocados à execução do contrato, orientando-os, treinando-os e reciclando-os, de forma a garantir a qualidade na prestação dos serviços e o bom desempenho de suas equipes;
- n) Participar das reuniões deliberativas para identificar sua responsabilidade nas ações previstas e garantir que a programação feita pela CAIXA seja conduzida a contento pela equipe da CONTRATADA;
- o) Prover toda documentação solicitada pela CAIXA necessária ao pagamento e comprovação do cumprimento das obrigações do contrato;
- p) Representar a CONTRATADA no que se refere aos aspectos administrativos, formais / legais e financeiros da execução do contrato.
- q) Representar a CONTRATADA no que se refere aos aspectos administrativos, formais/legais e financeiros da execução do contrato, garantida a plena observação da legislação trabalhista e demais vinculadas à prestação de serviços na Administração Pública;

- r) Responder sobre as ocorrências de inconformidade contratual e adotar as providências para restabelecê-la no prazo de 24h, contados da notificação da CAIXA.

2.2 PREPOSTOS

2.2.1 A CONTRATADA, na pessoa do Administrador do Contrato, deverá designar profissionais Prepostos que serão os responsáveis, em caráter permanente, e nas instalações da CAIXA, pelas atividades/equipes, por Macro célula, para atuação de forma continuada.

2.2.1.1 O PREPOSTO atuará nas seguintes atividades:

- a) Acompanhar a execução dos serviços, garantindo o cumprimento dos prazos, da qualidade, da produtividade, da conformidade procedimental e técnica, bem como o cumprimento da obrigação de geração da documentação pertinente ao atendimento e processos que resguardam a execução dos serviços e da obrigação de dimensionar e alocar adequadamente os recursos técnicos necessários para a execução das atividades;
- b) Acompanhar, avaliar e validar os resultados das atividades sob sua gestão, provendo os produtos e entregas cabíveis a cada serviço contratado ou entrega pré-definida, controlando processos, atividades e a qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e gestão da execução dos serviços por seus profissionais;
- c) Apresentar propostas de mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando à otimização dos custos, a racionalização, inovação e melhoria dos processos;
- d) Assegurar que as determinações da CAIXA sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços, incluindo aqueles referentes aos canais de comunicação entre as partes, apresentando as evidências que comprovam suas ações sempre que solicitadas;
- e) Assistir, sob todos os aspectos, o contingente alocado, orientando, coordenando, acompanhando, supervisionando, gerenciando e dando ordens às equipes técnicas que atuam no ambiente CAIXA para a execução dos serviços, garantindo a execução dos serviços nos turnos e horários previstos, nas instalações da CAIXA, de forma contínua e ininterrupta, em quantidade suficiente para que sejam respeitadas as obrigações trabalhistas (intervalos para descanso e alimentação, férias, substituições, etc.) previstos em lei;
- f) Atuar como representante da área de Recursos Humanos de sua empresa, direcionando as necessidades dos profissionais de sua célula, bem como as dos demais profissionais de sua empresa que

se encontrarem no mesmo local físico de prestação de serviço demandados pela CAIXA;

- g) Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço;
- h) Atuar obrigatoriamente nos turnos e horários previstos, nas instalações da CAIXA, em quantidade suficiente para que sejam respeitadas as obrigações trabalhistas (intervalos para descanso e alimentação, férias, substituições, etc.) previstos em lei, e garantindo a execução de todas as demandas nos prazos requeridos pela CAIXA;
- i) Controlar processos, atividades e a qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e controle da execução dos serviços;
- j) Elaborar e entregar os relatórios **diários, semanais, mensais** e de ocorrências (Incidentes e Problemas) ou sob demanda específica.
- k) Negociar alterações em entregas pré-definidas, quando necessário, com – no mínimo – um dia antes da data de vencimento;
- l) Executar as estratégias quanto a atendimento e alocação definidas pelo Administrador do Contrato, planejar e acompanhar o trabalho dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução dos serviços, sendo o responsável exclusivo pelo cumprimento integral de todas as atividades nos prazos e qualidade exigidos;
- m) Garantir que as atividades e produtos entregues à CAIXA estão alinhados às estratégias de gestão e às instruções repassadas aos seus subordinados, com a qualidade requerida;
- n) Garantir a integridade e a revisão das informações técnicas e gerências fornecidas à CAIXA;
- o) Gerir a relação de emprego entre a CONTRATADA e os profissionais que executam os serviços contratados (subordinação; habitualidade; onerosidade e pessoalidade);
- p) Informar a CAIXA sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento dos serviços;
- q) Manter o seu substituto, formalmente designado, informado e ciente de suas estratégias para que o mesmo responda, quando de sua ausência nas dependências da CAIXA, com o mesmo grau de autonomia.
- r) Participar das reuniões deliberativas para identificar sua responsabilidade nas ações previstas e garantir que a programação feita pela CAIXA seja conduzida a contento pela equipe da CONTRATADA;

- s) Participar de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, inclusive com o acompanhamento dos especialistas da CONTRATADA, para situações que assim a CAIXA solicitar;
- t) Participar no planejamento das atividades juntamente com a CAIXA, para alocação dos recursos necessários, definindo, documentando e elaborando o fluxo de trabalho das equipes da CONTRATADA, incluindo - quando solicitado – da participação periódica em reuniões de acompanhamento das atividades referentes aos serviços.
- u) Responder aos questionamentos e solicitações da CAIXA;
- v) Ser o ponto de contato entre a CAIXA e a CONTRATADA no que se refere à execução das atividades, prestando todas as informações sobre o serviço em andamento ou concluído;
- w) Zelar pela segurança da informação, pela observação aos normativos da CAIXA, pela execução dos serviços em conformidade com os processos e os procedimentos definidos, pelas respostas inequívocas e imediatas ao questionamento e solicitações da CAIXA e pela apresentação da entrega dos serviços nos prazos estabelecidos.

2.2.2 Para os **Prepostos** é obrigatória a comprovação das seguintes qualificações, que deverão ser mantidas até o final do contrato:

- a) Possuir certificação ITIL Foundation;
- b) Possuir ensino superior completo;
- c) Possuir experiência mínima de 02 (dois) ano de atuação em atividades relacionadas à gerência de equipes de TI – Tecnologia da Informação;
- d) Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos de atuação em atividades de TI - Tecnologia da Informação;
- e) Ficará a exclusivo critério da CAIXA a aceitação de profissionais que eventualmente não atendam a todos os requisitos do perfil da equipe/célula.

2.2.3 A qualificação dos Prepostos deve ser comprovada por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópias das seguintes documentações:

- a) Diplomas e certificados;
- b) CTPS ou declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

2.2.4 Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de

declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), fica autorizada a recepção do currículo, desde que excepcionalmente e motivadamente justificado.

2.2.5 O profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional, conforme modelos do Anexo I-D – Orientações a Contratada, conforme anexos 4a, 4b e 4c.

2.2.6 Os prepostos deverão ser apresentados em sua totalidade na data de Assunção dos Serviços.

2.2.7 Considerações sobre a equipe gerencial da CONTRATADA

2.2.7.1 A CAIXA especifica condições mínimas obrigatórias necessárias ao relacionamento gerencial entre as partes e à observação da Política de Terceirização de Serviços na CAIXA.

2.2.7.2 A terceirização na CAIXA é estabelecida por meio de contratação de serviços, sendo vedada a contratação de mão-de-obra.

2.2.7.3 Frente à impossibilidade da prestação de serviços em ambientes externos, os serviços contratados serão executados nos ambientes internos da CAIXA, exigindo a presença física de todos prepostos em caráter permanente na localidade, dada a natureza contínua e ininterrupta dos serviços e a necessidade de orientação e gestão dos profissionais que executarão os serviços em seu nome.

2.2.7.4 Aos prepostos cabe gerir a relação de emprego (subordinação; habitualidade; onerosidade e pessoalidade) com os profissionais apresentados à CAIXA, alinhando a capacidade intelectual e produtiva alocada nas dependências da CAIXA para execução dos serviços às exigências do contrato.

2.2.7.5 Os prepostos devem resguardar a proibição de que seus profissionais assinem documentos e mensagens por meio impresso ou eletrônico, isoladamente, em conjunto com empregado CAIXA ou em nome da CAIXA, bem como entenderem e elucidarem que os profissionais que foram alocados à execução dos serviços contratados não são componentes da equipe da unidade beneficiária dos serviços prestados.

2.2.7.6 Os prepostos devem fomentar o acesso aos Manuais Normativos da CAIXA vinculados à execução dos serviços, disponibilizados pela solução <http://sismn.caixa/>.

- 2.2.7.7 O acesso a terceirizados é permitido a todos os normativos cujo grau de sigilo seja público.
- 2.2.7.8 Não é permitido aos prepostos alocarem aos serviços contratados profissionais que são empregados CAIXA, e/ou bancários temporários.**
- 2.2.7.9 Aos prepostos também se aplica a vinculação trabalhista no regime da CLT – Consolidação das Leis do Trabalho e a obrigatoriedade de comprovação mensal do cumprimento das obrigações trabalhistas antes da execução efetiva do pagamento pelos serviços executados pela CONTRATADA.
- 2.2.7.10 A equipe gerencial (prepostos), à exceção do Administrador do Contrato, responsável pelos serviços do objeto é **exclusiva**, não podendo atuar em outros contratos vigentes com a CAIXA.
- 2.2.7.11 Em hipótese alguma a CAIXA remunerará a CONTRATADA por suas próprias atividades de gestão.
- 2.2.7.12 Quando de sua ausência, observada as formalizações cabíveis nos prazos requeridos, o preposto substituto assume com iguais poderes delegados pela CONTRATADA e responsabilidades especificadas no contrato e seus anexos.

2.3 EQUIPE TÉCNICA

- 2.3.1 Para a execução dos serviços a CONTRATADA deverá manter EQUIPE TÉCNICA CAPACITADA, atendendo, OBRIGATORIAMENTE e CUMULATIVAMENTE os seguintes requisitos:
- a) Contratados sob regime de CLT;
 - b) De forma PRESENCIAL nas INSTALAÇÕES da CAIXA descritas no ANEXO I – Termo de Referência;
 - c) Na QUANTIDADE e QUALIFICAÇÃO TÉCNICA necessárias para a execução das atividades continuadas e com capacidade operacional para atendimento simultâneo de demandas.
- 2.3.2 Os profissionais a serem alocados pela CONTRATADA deverão ter experiência e conhecimentos técnicos para execução dos serviços contratados e somente poderão ser designados para atuar em uma única macrocélula. Os profissionais alocados neste contrato não poderão atuar em outros contratos vigentes com a CAIXA.
- 2.3.3 Dentre todo o conjunto de profissionais que comporão a EQUIPE TÉCNICA, é obrigatória, a existência de profissionais com as

qualificações técnicas (especialidades) descritas nos quadros de distribuição.

- 2.3.4 Essa distribuição é identificada por tags¹ nomeadas e constantes dos quadros referentes a cada macrocélula. Todas as tags correspondem a uma especialidade, a exemplo:

Ex. 1: A tag XX01 corresponde a especialidade com experiência mínima de 5 anos em a atividade especializada em TI.

- 2.3.4.1 **Para as tags eleitas como EXCLUSIVAS, o profissional não poderá representar outra tag.**

- 2.3.4.2 Para as especialidades (tags) não EXCLUSIVAS, um mesmo profissional poderá representar no **máximo 02 (duas) tags e na mesma macrocélula.**

- 2.3.4.3 Ainda que seja possível a representação de 02 tags, para que isto ocorra, será necessária a demonstração/apresentação da alocação pretendida pela CONTRATADA, para avaliação e autorização da CAIXA a fim de se evitar que o acúmulo prejudique o desempenho e o atendimento aos serviços da macrocélula/célula.

- 2.3.4.4 Durante a execução contratual, a CAIXA, verificando que o acúmulo de tags esteja comprometendo o bom andamento das atividades, poderá reavaliar a definição inicial e solicitar à CONTRATADA a desvinculação da(s) tag(s) e regularização no prazo de reposições/substituições previsto em contrato.

- 2.3.4.5 O total do conjunto de profissionais que comporão a equipe técnica não se restringe às especialidades constantes dos quadros de tags, pois a composição da totalidade da equipe técnica deve considerar as volumetrias, indicadores, níveis de serviços e demais requisitos constantes do Contrato e seus Anexos para que seja possível atender as demandas.

2.3.5 Resumo do Quantitativo de Especialidades

CÉLULAS	
NOME	QUANTIDADE
Armazenamento	03
Banco de dados	08
Sistemas operacionais	35
Hypervisor	06
Serviços de Monitoramento	05
Triagem de 3º Nível	14
Serviços Operacionais	02

Monitoração de serviços	05
Certificado Digital	01
Conformidade de Usuário	02
Automação de Processos	03
Consultoria ShadowIT	02
Processos e Métricas	03
Projetos Estruturantes	01
Painéis de Controle	03
TOTAL	93

2.3.6 A qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovada por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópias da seguinte documentação:

- a) Diplomas e certificados.
- b) Se experiência de autônomo, apresentar: contrato de prestação de serviços em TI e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
- c) Se experiência de pessoa jurídica, apresentar: contrato social, contrato de prestação de serviços em TI, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

2.3.7 Se experiência sob regime da CLT, apresentar: CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

2.3.8 Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa de TI.

2.3.9 Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional, conforme modelos do Anexo I-D – Orientações a Contratada, conforme anexos 4a, 4b e 4c.

2.3.10 Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução dos serviços, a empresa deverá fazê-lo com 05 (cinco) dias úteis de antecedência em

relação ao início do exercício de suas atividades a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

- 2.3.11 Nos casos de reposições/substituições inesperadas ou solicitadas pela CAIXA, por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional, no decorrer da execução dos serviços, a empresa CONTRATADA deverá repor profissional em até 20 (vinte) dias corridos, sendo de responsabilidade da empresa CONTRATADA a transmissão de conhecimento do ambiente operacional da CAIXA, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis de Serviço contratados.
 - 2.3.11.1 As reposições/ substituições deverão respeitar as exigências do item 2 e subitens deste anexo e deverão ser obrigatoriamente comprovadas pela CONTRATADA.
 - 2.3.11.2 Caso não haja reposição do profissional dentro do prazo, será considerado como descumprimento os dias corridos a partir do 21º (vigésimo primeiro) dia até a apresentação de novo profissional.
- 2.3.12 Os prazos, de que tratam as reposições/substituições constantes do item 2.3.10 e subitem 2.3.11 acima, não poderão ser aplicados nos primeiros 60 (sessenta) dias do contrato, fase em que estarão sendo compostas as equipes para assunção dos serviços.
- 2.3.13 Em se tratando da apresentação do novo recurso, os prazos para entrega da documentação dos profissionais estão definidos de acordo com o **Anexo I-E – Plano de Transição dos Serviços**.
- 2.3.14 Nos casos em que houver o desligamento do profissional, a CONTRATADA deverá comunicar à CAIXA em até 24hs após o desligamento e providenciar a devolução do cartão de acesso físico às instalações da CAIXA, no momento da formalização do desligamento do profissional.
 - 2.3.14.1 Caso o cartão não seja devolvido, a CAIXA estará devidamente autorizada a descontar da fatura o valor referente ao seu custo.
- 2.3.15 O dimensionamento da EQUIPE TÉCNICA e PREPOSTOS necessário para a execução dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências deste edital.
- 2.3.16 A EQUIPE TÉCNICA e PREPOSTOS, necessários para atendimento das demandas, devem ser dimensionados, estimados e demonstrados pela CONTRATADA para que atendam as escalas e especialidades previstas neste anexo, bem como para o atendimento do disposto no **Anexo I-B – Indicadores** e **Anexo I-C - Nível Mínimo de Serviço**.

2.3.17 A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CAIXA, bem como às atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer além das qualificações técnicas já exigidas.

2.3.18 A CAIXA e a CONTRATADA, em comum acordo, poderão, em caso de necessidade justificada para a continuidade do serviço e de forma a zelar pela correta execução do contrato, modificar os horários e dias da semana a serem cobertos pelas especialidades descritas nos respectivos quadros.

2.4 Atualização e Reciclagem Técnica

2.4.1 A CAIXA não promove cursos ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA.

2.4.2 A CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais da CAIXA, bem como as atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser adquiridos além das qualificações técnicas exigidas e previstas neste Anexo.

2.5 Acesso ao Ambiente, Disponibilização de Infraestrutura e uso de recursos da CAIXA

2.5.1 A CAIXA fornecerá:

- a) Acesso físico às dependências da Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação;
- b) Acesso lógico e os respectivos privilégios aos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os representantes alocados na execução dos serviços;
- c) Instalações, mobiliário e estações de trabalho necessárias à execução do serviço, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências da CAIXA representantes que não atuem na execução dos serviços previstos no contrato;
- d) Soluções (hardware e software) necessárias para a execução de todas as atividades técnicas;

2.5.2 A CONTRATADA:

2.5.2.1 Fornecerá todos os recursos e condições necessárias para a correta realização dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio/administrativo, materiais de identificação, equipamentos de

proteção individual, etc.

- 2.5.3 Com relação ao uso de Recursos de Impressão da CAIXA a CONTRATADA somente efetuará impressões associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela CAIXA;
- 2.5.4 Com relação ao uso de Recursos de Telefonia da CAIXA, a CONTRATADA deverá:
 - 2.5.4.1 Manter controle das ligações telefônicas (locais, nacionais, internacionais, celulares) realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte para atividades técnicas e correções de serviços.
- 2.5.5 Com relação ao uso de Recursos Tecnológicos (hardware/software) da CONTRATADA no ambiente da CAIXA, a CONTRATADA deverá observar:
 - 2.5.5.1 É vedado o uso de notebooks, pen drive, tablet de propriedade da CONTRATADA ou do empregado da contratada nas dependências da CAIXA.**
 - 2.5.5.2 No caso da CONTRATADA optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica (hardware e/ou software) no ambiente computacional para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia da implementação por meio de ofício, para que a CAIXA possa tomar todas as providências cabíveis.
 - 2.5.5.3 A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando a descrição da solução, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acessos necessários.
 - 2.5.5.4 No caso de aceite ou recusa da solicitação, a CAIXA deverá formalizar a resposta em documento próprio.
 - 2.5.5.5 A solução deverá ser implementada no ambiente da CAIXA sob única e exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, que deve antecipadamente avaliar os riscos e declarar-se responsável por qualquer prejuízo à estabilidade do ambiente ou a sua disponibilidade.
 - 2.5.5.6 No caso de solução implementada causar instabilidade/indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa da CONTRATADA, esta poderá sofrer os descontos de níveis de serviço e as sanções previstas nesta contratação, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes.

- 2.5.5.7 Toda solução tecnológica instalada nas dependências da CAIXA, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta aos representantes indicados pela CAIXA que, ocasionalmente e quando aplicáveis, podem contemplar – além dos empregados da Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação, representantes de órgão externos de monitoramento e/ou fiscalização das atividades da CAIXA.
- 2.5.5.8 O acesso à ferramenta da CONTRATADA será provido sempre que solicitado pela CAIXA.
- 2.5.5.9 O licenciamento da solução deve ser apresentado a CAIXA, deve estar em nome da CONTRATADA e não considerar a possibilidade de transferência de propriedade.
- 2.5.5.10 Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências da CAIXA, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pela CAIXA e/ou uso não autorizado.
- 2.5.5.11 A CONTRATADA assume todos e quaisquer ônus financeiros referente às eventuais reclamações/processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a CONTRATADA contra a CAIXA quanto ao uso destas nas dependências da Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação.
- 2.5.5.12 No encerramento do contrato a solução deverá ser removida do ambiente, sem prejuízos de indisponibilidade de serviços ou sistemas para a CAIXA.

3 PRODUTOS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- 3.1 Os serviços terão como produto final:
- 3.1.1 Acessos aos dados dentro de normas e padrões estabelecidos, com garantia de segurança e integridade de todas as informações.
- 3.1.2 Acordos de Nível de Serviços de TI analisados com projeção de fatores de impacto com a consequente garantia de níveis de serviço adequados aos clientes;
- 3.1.3 Demandas de serviços atendidas no prazo e qualidade necessários, interagindo com as equipes para subsidiar a tomada de decisões de melhorias dos processos;
- 3.1.4 Disponibilidade dos serviços prestados pela Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação.

- 3.1.5 Incidentes registrados, comunicados e finalizados com soluções efetivas traduzidas em disponibilidade dos serviços para o usuário final;
- 3.1.6 Integridade, disponibilidade e desempenho das bases de dados traduzidas em disponibilidade dos serviços para o usuário final;
- 3.1.7 Uso eficiente dos recursos computacionais.

4 SERVIÇOS E PRAZOS DE ATENDIMENTO

- 4.1 A CAIXA classifica os serviços por nível de criticidade, podendo revisar periodicamente a relação de serviços ou sempre que ocorrer implantação de novos sistemas e/ou alterações significativas.
- 4.2 O atendimento à solicitação (demanda) de serviço terá seu prazo definido nos termos do disposto no **Anexo I-C – Nível Mínimo de Serviços**.
- 4.3 A CONTRATADA deve garantir as métricas relacionadas aos prazos de atendimento e qualidade estabelecidos pela CAIXA de acordo com as tabelas de indicadores apresentadas no **Anexo I-B – Indicadores** e **Anexo I-C – Nível Mínimo de Serviços**.
- 4.4 Qualquer intervenção nos produtos de hardware, software e ferramentas de apoio que implique em inoperância do ambiente operacional com reflexo nos serviços, aplicativos e sistemas deve ser comunicada e negociada com a equipe da Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação, para que seja definida a data e horário para a realização.
- 4.5 Não serão consideradas indisponibilidades de responsabilidade da CONTRATADA as seguintes situações:
 - a) Ocorrência de falhas de componentes, manutenções preventivas e/ou corretivas, tais como: energia elétrica, equipamento, softwares, em que não se verifique, por meio de laudo técnico, emitido pela CONTRATADA até 24h após a ocorrência, aprovado pela CAIXA, responsabilidade da CONTRATADA ou sua equipe;
 - b) Ocorrência em que não se verifique, por meio de laudo técnico, emitido pela CONTRATADA até 24h após a ocorrência, aprovado pela CAIXA, ação ou ausência de ação por parte da CONTRATADA e sua equipe;
 - c) Quando a CAIXA não disponibilizar o(s) meio(s) necessários à execução dos serviços, devendo a CONTRATADA informar a impossibilidade de atendimento, previamente por meio de comunicado oficial;
 - d) Quando os recursos do Ambiente Operacional estiverem desativados, por solicitação da CAIXA.

- 4.6 Qualquer outra situação que configure indisponibilidade do ambiente operacional com reflexos nos serviços, aplicativos e sistemas, não previstos acima, será objeto de análise da CAIXA para fins de verificação de imputação ou não de responsabilidade à CONTRATADA.
- 4.7 A indisponibilidade cessará quando os ambientes operacionais da CAIXA estiverem plenamente ativos e disponíveis para os usuários, após testes de validação da CAIXA.

MACROCÉLULA PRODUÇÃO

1 CÉLULA - ARMAZENAMENTO

As especialidades dessa célula tratam prioritariamente de armazenamento de dados com foco na plataforma Open, gerenciamento de recursos de subsistemas de disco centralizado HighEnd e fitoteca HighEnd. Bem como todos os softwares relacionados à plataforma EMC, Huawei, Shell Script, ISILON, IBM Tivoli Storage Manager – TSM, softwares internos e demais softwares que a CAIXA indicar a qualquer tempo. Além disso, apoiam a configuração dos Subsistemas de Discos de Alta Performance.

- 1.1 Acompanhar rotinas de “BACK-UP” e “RECOVERY” de catálogos, bases de dados, tabelas, arquivos, programas e demais informações de aplicação, no ambiente de produção conforme parâmetros definidos pelas respectivas áreas.
- 1.2 Administração de recursos de armazenamento centralizado (subsistemas de discos, solução de backup, switch storage, etc.) de uso dos aplicativos dos ambientes de TI da CAIXA, de gestão local ou remota, conforme orientado pela CAIXA.
- 1.3 Atender as solicitações de disponibilização de área em disco para rotinas eventuais, controlando os prazos e cobrando a devolução dos mesmos, quando vencidos, de modo a manter uma disponibilidade de capacidade de armazenamento para futuro uso.
- 1.4 Executar a formatação física e lógica dos “DEVICES” configurados, organizando e mantendo atualizada documentação correspondente.
- 1.5 Gerar e analisar as estatísticas e relatórios referentes ao uso de mídias (fitas e discos) sugerindo melhorias e recomendando alertas.
- 1.6 Implementar as configurações físicas e lógicas em subsistemas de discos, fitotecas automatizadas e manuais, além de multiplexadores de STORAGE, mantendo atualizada documentação correspondente.

- 1.7 Implementar rotinas e processos que auxiliem os usuários de recursos de armazenamento sempre que solicitado pela CAIXA.
- 1.8 Inicializar, manter e recuperar volumes de discos e seus componentes.
- 1.9 Manter as condições para a atuação do software de gerenciamento e BACK-UP de arquivos, verificando a execução das rotinas automáticas, rotinas de manutenção, evolução da ocupação/fragmentação dos discos de migração, DATASET de controle e JOURNAL.
- 1.10 Monitorar e garantir a disponibilidade de recursos de discos e fitas conforme políticas, dimensionamentos e padrões preestabelecidos.
- 1.11 Monitorar e manter as rotinas de automação de gerenciamento de STORAGE.
- 1.12 Monitorar os subsistemas de discos, visando recomendar ações quanto à desempenho.
- 1.13 Analisar pedido de inclusão de novos Clients.
- 1.14 Analisar inclusão de novas políticas de Backup/Archive.
- 1.15 Definir novos Storage Pools e Blocação de formatação de disco baseado na finalidade do uso do disco.
- 1.16 Definir novas Schedules para Clients.
- 1.17 Implantar novos servidores TSM.
- 1.18 Alterar configurações do TSM Server.
- 1.19 Cadastrar novos Administradores do TSM Server.
- 1.20 Propor melhorias para políticas de backup existentes.
- 1.21 Monitorar funcionamento do TSM.
- 1.22 Monitorar processo de backup da database.
- 1.23 Monitorar volumes da Database e do Recovery Log.
- 1.24 Monitorar migração de pools de discos.
- 1.25 Monitorar consumo de cartuchos físicos.
- 1.26 Criação de schedules para o TSM.

- 1.27 Reiniciar proc TIVSM.
- 1.28 Incluir novos Clients.
- 1.29 Abrir chamados.
- 1.30 Acompanhar atividades de fornecedores.
- 1.31 Gerar relatórios e evidências para atendimento de auditorias;
- 1.32 Realizar gerenciamento e monitoração da rede SAN e dos subsistemas de disco; além de apresentar melhorias e participar de projetos e mudanças relacionadas à armazenamento.
- 1.33 Planejar, executar e monitorar migrações e replicações de dados entre diferentes sites, utilizando as tecnologias e ferramentas disponibilizadas pela CAIXA.
- 1.34 Elaborar/manter atualizados relatórios de capacidade, desempenho e utilização de recursos, além de manuais de procedimentos operacionais e boas práticas adaptadas ao ambiente de armazenamento da CAIXA, recomendando melhorias e correções, inclusive de acordo com as boas práticas de mercado, com foco em desempenho.

04 (especialidades) especialidades distribuídas conforme Quadro a seguir, identificadas por AR02 a AR04:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA À SEXTA E SOBREAVISO
ARMAZENAMENTO	07h00	1 (um) AR02
	às	1 (um) AR03
	22h00	1 (um) AR04

*As especialidades AR2 e AR4 deverão possuir regime de sobreaviso compreendendo o período de 22:01 e 06:59 durante sete (7) dias da semana.

AR02 - 01 (uma) especialidade de Administração de Armazenamento Plataforma Open com experiência mínima de 02 anos (geral) - EXCLUSIVA;

AR03 - 01 (uma) especialidade de Administração de Armazenamento Plataforma Open com experiência mínima de 02 anos e de Administração e Configuração IBM TSM (Tivoli Storage Manager) Plataforma Open com experiência mínima de 05 anos - EXCLUSIVA;

AR04 - 01 Administração e Configuração IBM TSM (Tivoli Storage Manager) Plataforma Open com experiência mínima de 02 anos - EXCLUSIVA;

2 CÉLULA - BANCO DE DADOS

As especialidades dessa célula tratam prioritariamente dos SGBDs PostgreSQL, ORACLE, ORACLE BI, MS SQL Server, Pentaho e NOSQL, bem como do conjunto de softwares que os compõem/complementam ou os apoiam bem como os softwares que a CAIXA indicar a qualquer tempo.

- 2.1 Criar e manter os procedimentos de cópia de segurança dos catálogos, diretórios, dicionários de dados do SGBD e das bases de dados nos ambientes computacionais da CAIXA.
- 2.2 Acompanhar e analisar o crescimento/evolução das bases de dados do SGBD em homologação e produção, identificando problemas de desempenho e a necessidade de limpeza, expansão, reestruturação ou reorganização dos mesmos.
- 2.3 Analisar as alternativas de maior viabilidade para implementação de soluções funcionais ou operacionais na utilização do SGBD.
- 2.4 Analisar e identificar impacto nas mudanças realizadas em Banco de Dados.
- 2.5 Analisar o comportamento dos bancos de dados e executar ações, visando à otimização de desempenho e utilização das bases de dados, procurando detectar problemas advindos de alto consumo de recursos de CPU, I/O, memória atuando para sua correção.
- 2.6 Analisar o relatório de estatística de desempenho dos bancos de dados e de seus objetos, e apresentar solução visando à redução do consumo de recursos.
- 2.7 Avaliar as alterações de estrutura preparadas pela área de desenvolvimento que afetam as bases de dados em ambientes de TI da CAIXA.
- 2.8 Avaliar as alternativas de solução de BD e o impacto das mesmas no desempenho das aplicações envolvidas.
- 2.9 Avaliar relatórios técnicos e pareceres emitidos por outras áreas e equipes, no tocante a SGDB.
- 2.10 Controlar o espaço em disco ocupado pelos arquivos básicos do SGBD.
- 2.11 Implantar, manter e gerenciar soluções de alta disponibilidade para banco de dados em todas as plataformas descritas.
- 2.12 Implantar, manter, atualizar versões e patches e gerenciar soluções de balanceamento de dados - ORACLE RAC.

- 2.13 Implantar, manter e gerenciar soluções Oracle BI.
- 2.14 Identificar, documentar e manter controle sobre as ocorrências de falhas no SGBD, em seus componentes, monitores de performance e demais ferramentas de apoio.
- 2.15 Criar e alterar bases de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, em conformidade com o projeto físico elaborado pela área de desenvolvimento.
- 2.16 Criação e manutenção de Item Types no Content Manager.
- 2.17 Criar, alterar, excluir e manter todos os objetos dos SGDB.
- 2.18 Elaborar e executar procedimentos de descarga de dados com o uso de utilitários dos SGBD ou ferramentas de descaracterização, quando solicitado pela CAIXA.
- 2.19 Criar, elaborar, manter e executar rotinas para reorganização, expansão e demais manutenções da base de dados, que não impliquem na alteração de sua estrutura.
- 2.20 Elaborar e implementar planos de melhorias de utilização dos recursos SGDB baseados nas boas práticas de mercado.
- 2.21 Elaborar proposta de procedimentos de contingência para as Bases de Dados.
- 2.22 Garantir a recuperação da estrutura da base de dados em caso de desastre.
- 2.23 Implementar a distribuição das bases de dados e aplicações no ambiente da CAIXA e aplicar índices, visando à melhoria de acesso e performance.
- 2.24 Implementar os recursos computacionais dos SGDB necessários aos projetos, conforme solicitação da CAIXA.
- 2.25 Manter as fontes das estruturas de dados (dicionários, catálogos e diretórios, etc.) e de seus objetos nos ambientes de TI da CAIXA, em conformidade com o projeto definido.
- 2.26 Manter informação estruturada sobre a organização, estrutura e quantitativos da base de dados.
- 2.27 Migrar as bases de dados, quando necessário, para outros ambientes e plataformas.

- 2.28 Participar da avaliação de necessidade e recomendar a aplicação de correções nos softwares de SGBD.
- 2.29 Participar da realização de testes do software, avaliação e liberação para utilização, nos ambientes de TI da CAIXA.
- 2.30 Participar dos trabalhos referentes à avaliação de novas tecnologias e soluções de banco de dados.
- 2.31 Participar, em conjunto com a Área de Segurança Tecnológica, do estabelecimento da logística de acesso aos componentes e recursos do SGBD.
- 2.32 Implementar a criação de índices, para solução de incidentes/problemas de acesso e performance.
- 2.33 Propor alternativas de maior viabilidade para implementação de soluções de SGBD.
- 2.34 Propor alternativas de melhoria do funcionamento dos SGBD existente.
- 2.35 Monitorar os BUFFERS e memórias do SGDB e propor o seu redimensionamento.
- 2.36 Propor, interagindo com a área de desenvolvimento, a distribuição das Bases de Dados no ambiente de produção, visando a melhor performance de I/O.
- 2.37 Recuperar bases de dados e arquivos de sistemas não aplicativos, a partir de BACKUP ou LOG, atendendo solicitação da CAIXA.
- 2.38 Resolver incidentes/problemas referentes aos acessos a dados, que esteja interferindo nas aplicações.
- 2.39 Realizar, em ambiente de Homologação ou outro que a CAIXA venha a definir, STRESS-TESTING (teste de carga/estresse) em banco de dados, por meio de simulação, para assegurar o tempo de resposta adequado e/ou garantir o acesso otimizado às tabelas e base de dados, quando solicitado em ferramenta definida pela CAIXA.

8 (oito) especialidades distribuídas conforme Quadro a seguir, identificadas por DB01 a DB08:

GRUPO	TURNOS	DIA ÚTIL
-------	--------	----------

BANCO DE DADOS	07h00 às 22h00	1 (uma) DB01 1 (uma) DB02 1 (uma) DB03 1 (uma) DB04 1 (uma) DB05 1 (uma) DB06 1 (uma) DB07 1 (uma) DB08
-----------------------	----------------------	--

*Deverá possuir sobreaviso para banco de dados compreendendo o período de 22:01 à 06:59 durante sete (7) dias da semana.

BD01 - 1 (uma) especialidade DBA com experiência mínima de 5 anos na administração POSTGRESQL - EXCLUSIVA

BD02 - 1 (uma) especialidade DBA com experiência mínima de 2 anos na administração POSTGRESQL - EXCLUSIVA

BD03 - 1 (uma) especialidade DBA com experiência mínima de 5 anos na administração ORACLE - EXCLUSIVA

BD04 - 1 (uma) especialidade DBA com experiência mínima de 2 anos na administração ORACLE - EXCLUSIVA

BD05 - 1 (uma) especialidade DBA com experiência mínima de 5 anos na administração MS SQL Server - EXCLUSIVA

BD06 - 1 (uma) especialidade DBA com experiência mínima de 2 anos na administração MS SQL Server - EXCLUSIVA

BD07 - 1 (uma) especialidade DBA com experiência mínima de 5 anos na administração Pentaho – EXCLUSIVA

BD08 - 1 (uma) especialidade DBA com experiência mínima de 2 anos na administração Pentaho – EXCLUSIVA

3 CÉLULA - INFRAESTRUTURA

As especialidades dessa célula tratam prioritariamente dos processos de produção de TI em ambiente implantado no DataCenter no tocante à infraestrutura de software e sua operacionalização (instalação, configuração, manutenção, otimização e produção), bem como a execução de processos batch, automação de processos de produção e backup/restore de ambientes (inclusive ações de disaster recovery).

3.1 SISTEMAS OPERACIONAIS

As especialidades dessa célula tratam prioritariamente dos processos, instalação e manutenção de servidores Windows e Linux, bem como a operacionalização (instalação, configuração, manutenção, otimização e produção) de softwares dessas famílias de sistemas operacionais a saber: APACHE, NENGIX, OCS, LDAP, PUPPET, JBOSS, AWSTATS, PWIK, IIS, SKYPE, EXCHANGE, SCCM, SCOR, SHAREPOINT, DHCP,

DNS, AD, ZABBIX, JENKINS, GIT além dos softwares que a CAIXA indicar a qualquer tempo.

- 3.1.1 Configuração de ambiente virtualizado Windows;
- 3.1.2 Instalação, configuração e administração dos produtos, sistemas e soluções: IIS, SKYPE, EXCHANGE, SCCM, SCOM, SHAREPOINT, DHCP, DNS, ALM e demais softwares indicados pela CAIXA a qualquer tempo;
- 3.1.3 Configuração de ambiente virtualizado Linux;
- 3.1.4 Instalação, configuração e administração dos produtos, sistemas e soluções: APACHE, NENGIX, OCS, LDAP, PUPPET, JBOSS, AWSTATS, PWIK, JENKINS, GIT, ZABBIX e demais softwares indicados pela CAIXA a qualquer tempo;
- 3.1.5 Definir procedimentos de acompanhamento do desempenho dos produtos, sistemas e soluções implantados no Datacenter;
- 3.1.6 Abrir incidentes, acompanhar e reportar chamados técnicos/notificações junto aos fornecedores e provedores de serviços;
- 3.1.7 Acompanhar e atuar na resolução dos incidentes e dos problemas que necessitem da intervenção da equipe de Suporte;
- 3.1.8 Acompanhar, analisar e identificar causa raiz dos incidentes e problemas sob responsabilidade da equipe de suporte;
- 3.1.9 Adotar procedimentos para identificação de possíveis pontos vulneráveis que possam afetar a disponibilidade e performance dos produtos, sistemas e soluções, reportando a CAIXA;
- 3.1.10 Analisar os boletins de publicação de PATCHES (correções) de segurança testando-as em laboratório/ambiente de suporte e acompanhar a atualização em ambiente produtivo;
- 3.1.11 Analisar periodicamente os LOGS com emissão de parecer sobre as situações que necessitam de ajustes;
- 3.1.12 Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências com tempestividade, visando a disponibilidade permanente dos recursos tecnológicos e sistemas operacionais;
- 3.1.13 Gerar relatórios de Healthcheck mensal sobre os produtos, sistemas e soluções;

- 3.1.14 Aplicar as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos e padrões;
- 3.1.15 Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito funcionamento no ambiente de TI, atualizando a documentação correspondente;
- 3.1.16 Apoiar ações que promovam ou contribuam para a conectividade entre diferentes plataformas;
- 3.1.17 Auxiliar no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
- 3.1.18 Avaliar possíveis impactos quando da implementação de novas mudanças nos ambientes operacionais estabelecidos, sugerindo ajustes;
- 3.1.19 Comunicar tempestivamente quaisquer ocorrências que venham ou possam vir a afetar a disponibilidade do ambiente de TI da CAIXA;
- 3.1.20 Configurar, customizar e efetuar ajustes finos no ambiente computacional;
- 3.1.21 Desenvolver, implementar e manter automatização de rotinas de apoio aos processos de TI;
- 3.1.22 Detectar e/ou corrigir problemas e incidentes;
- 3.1.23 Documentar e manter atualizados todos os procedimentos operacionais;
- 3.1.24 Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto a necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo o Plano de Contingência sempre atualizado;
- 3.1.25 Implementar medidas para correção de quaisquer incidentes/problemas ou deficiências observadas;
- 3.1.26 Manter a integridade dos produtos, sistemas e soluções;
- 3.1.27 Prestar atendimento e suporte as equipes de Monitoração;
- 3.1.28 Prestar suporte aos setores de Operação e de Serviços Técnicos;
- 3.1.29 Prestar suporte as manutenções periódicas e corretivas dos produtos, sistemas e soluções sob gestão;
- 3.1.30 Acompanhar e validar as alterações de configuração do hardware e UPGRADE;

- 3.1.31 Promover a automação de processos, com a devida documentação;
- 3.1.32 Propor melhorias e otimizações nos processos e aplicações;
- 3.1.33 Propor mudanças de configuração para ajustes de capacidade do ambiente;

35 (trinta e cinco) especialidades distribuídas conforme Quadro a seguir, identificadas por SW01 a SW13 e SL01 a SL08:

GRUPO	TURNO	DIA ÚTIL
SISTEMAS OPERACIONAIS - WINDOWS	07h00 às 23h59	1 (uma) SW01 2 (duas) SW04 2 (duas) SW05 2 (duas) SW06 2 (duas) SW07 2 (duas) SW08 2 (duas) SW09 1 (uma) SW10 1 (uma) SW11
SISTEMAS OPERACIONAIS - LINUX	07h00 às 23h59	1 (uma) SL01 2 (duas) SL02 2 (duas) SL03 2 (duas) SL04 4 (quatro) SL05 2 (duas) SL06 1 (uma) SL07 1 (uma) SL08

GRUPO	TURNO	DOMINGO À DOMINGO
SISTEMAS OPERACIONAIS – WINDOWS e LINUX (24x7)	07h00 às 16h00	1 (uma) SW12 1 (uma) SW13
	15h00 às 00h00	1 (uma) SW12 1 (uma) SW13 1(uma) SL05
	23h00 às 07h00	1 (uma) SL04

SW01 - 01 (uma) especialidade de Administração de Sharepoint com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI e certificação MCSE: Messaging (exames 70-331, 70-332) - EXCLUSIVA

SW03 - 01 (uma) especialidade de Administração de Sharepoint com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI e certificação MCSD: App Builder (exames 70-488, 70-489) - EXCLUSIVA

SW04 - 01 (uma) especialidade de Administração de Skype com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI e

certificação MCITP – Lync Server Administrator 2010 ou MCSE: Messaging (exames 70-334) - EXCLUSIVA

SW05 - 01 (uma) especialidade de Administração de Skype com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI e certificação MCSE: Messaging (exames 70-334) - EXCLUSIVA

SW06 - 01 (uma) especialidade de Administração de Exchange com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI e certificação MCSE: Messaging (exames 70-341, 70-342, 70-345) - EXCLUSIVA

SW07 - 01 (uma) especialidade de Administração de Exchange com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI e certificação MCSE: Messaging (exames 70-341, 70-342) - EXCLUSIVA

SW08 - 01 (uma) especialidade de Administração de System Center Configuration Manager com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI e certificação MCSE: Mobility (exame 70-703) ou exame 70-696 - EXCLUSIVA

SW09 - 01 (uma) especialidade de Administração de System Center Configuration Manager com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI e certificação MCSE: Mobility (exame 70-703) ou exame 70-696 - EXCLUSIVA

SW10 - 01 (uma) especialidade de Administração de System Center Orchestrator com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI, desenvolvimento de scripts PowerShell e certificação MCSA: Windows Server 2012 - EXCLUSIVA

SW11 - 01 (uma) especialidade de Administração de System Center Orchestrator com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI, desenvolvimento de scripts PowerShell e certificação MCSA: Windows Server 2012 - EXCLUSIVA

SW12 - 01 (uma) especialidade de Administração de Plataforma de Infraestrutura Microsoft com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI e certificação MCSA: Windows Server 2016 - EXCLUSIVA

SW13 - 01 (uma) especialidade de Administração de Plataforma de Infraestrutura Microsoft com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI e certificação MCSA: Windows Server 2016 - EXCLUSIVA

SL01 - 01 (uma) especialidade de Administração de OpenLDAP com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI e certificação LPIC-3 300

SL02 - 01 (uma) especialidade de Administração de OpenLDAP com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI e certificação LPIC-2

SL03 - 01 (uma) especialidade de Administração de PUPPET, OCS e CFENGINE com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI e certificação LPIC-3 - EXCLUSIVA

SL04 - 01 (uma) especialidade de Administração de PUPPET, OCS e CFENGINE com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI e certificação LPIC-2 - EXCLUSIVA

SL05 - 01 (uma) especialidade de Administração de MOODLE, APACHE, ENGINEX, JBOSS e SQUID com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI e certificações LPIC-3 e RHCJA (JBoss Adm) - EXCLUSIVA

SL06 - 01 (uma) especialidade de Administração de MOODLE, APACHE, ENGINEX, JBOSS e SQUID com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI e certificação LPIC-2 – EXCLUSIVA

SL07 - 01 (uma) especialidade de DEVOPS (Git, Jmeter, Ansienble, Docker, Kubernetes, ManagelQ, Nexus, Sonar, OpenShift e Fortify) com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI e certificações LPIC-3 - EXCLUSIVA

SL08 - 01 (uma) especialidade DEVOPS (Git, Jmeter, Ansienble, Docker, Kubernetes, ManagelQ, Nexus, Sonar, OpenShift e Fortify) com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI e certificação LPIC-2 – EXCLUSIVA

3.2 **HYPERVISOR / ORQUESTRAÇÃO**

As especialidades dessa célula tratam prioritariamente dos processos de instalação, manutenção, administração e gerenciamento da infraestrutura de hypervisors utilizados pela Caixa.

- 3.2.1 Instalação e configuração de ambiente virtualizado VMWare vSphere (esxi, VCenter);
- 3.2.2 Instalação e configuração de ambiente virtualizado Hyper-V
- 3.2.3 Instalação e configuração de ambiente virtualizado Xen Server
- 3.2.4 Instalação, configuração e administração dos produtos Workspace One;
- 3.2.5 Instalação, configuração e administração dos produtos Airwatch;
- 3.2.6 Instalação, configuração e administração dos produtos Horizon;
- 3.2.7 Instalação, configuração e administração de produtos VDI Citrix;
- 3.2.8 Gerenciamento de recursos utilizando VMware vRealize Operations;

- 3.2.9 Configuração do VMware vRealize Automation para entrega automatizada de servidores/serviços
- 3.2.10 Configuração e gerenciamento da rede virtual vmware nsx;
- 3.2.11 Configuração de redes TCP/IP em utilizando vmware NSX;
- 3.2.12 Configuração e gerenciamento de vmware vsan;
- 3.2.13 Definir procedimentos de acompanhamento do desempenho dos servidores físicos que sustentam o ambiente virtualizado;
- 3.2.14 Abrir incidentes, acompanhar e reportar chamados técnicos/notificações junto aos fornecedores e provedores de serviços;
- 3.2.15 Acompanhar e atuar na resolução dos incidentes e dos problemas que necessitem da intervenção da equipe de Suporte;
- 3.2.16 Acompanhar, analisar e identificar causa raiz dos incidentes e problemas sob responsabilidade da equipe de suporte;
- 3.2.17 Adotar procedimentos para identificação de possíveis pontos vulneráveis que possam afetar a disponibilidade e performance da rede e dos ambientes computacionais, reportando a CAIXA;
- 3.2.18 Analisar os boletins de publicação de PATCHES (correções) de segurança testando-as em laboratório/ambiente de suporte e acompanhar a atualização em ambiente produtivo;
- 3.2.19 Analisar periodicamente os LOGS com emissão de parecer sobre as situações que necessitam de ajustes;
- 3.2.20 Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências com tempestividade, visando a disponibilidade permanente dos recursos tecnológicos e sistemas operacionais;
- 3.2.21 Verificar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais) do ambiente contendo máquinas com vmtools desatualizadas;
- 3.2.22 Planejar atualização de vmtools sempre que identificar produto desatualizado;
- 3.2.23 Criar baseline para o ambiente;
- 3.2.24 Gerar relatórios de Healthcheck semanal sobre o ambiente;
- 3.2.25 Aplicar as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos e padrões;

- 3.2.26 Aplicar correções, adequar e ajustar os produtos visando o seu perfeito funcionamento no ambiente de TI, atualizando a documentação correspondente;
- 3.2.27 Apoiar ações que promovam ou contribuam para a conectividade entre diferentes plataformas;
- 3.2.28 Auxiliar no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
- 3.2.29 Avaliar possíveis impactos quando da implementação de novas mudanças nos ambientes operacionais estabelecidos, sugerindo ajustes;
- 3.2.30 Comunicar tempestivamente quaisquer ocorrências que venham ou possam vir a afetar a disponibilidade do ambiente de TI da CAIXA;
- 3.2.31 Configurar, customizar e efetuar ajustes finos no ambiente computacional;
- 3.2.32 Desenvolver, implementar e manter automatização de rotinas de apoio aos processos de TI;
- 3.2.33 Detectar e/ou corrigir problemas e incidentes;
- 3.2.34 Documentar e manter atualizados todos os procedimentos operacionais;
- 3.2.35 Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto a necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo o Plano de Contingência sempre atualizado;
- 3.2.36 Gerar e analisar estatísticas de disponibilidade e tendências do ambiente de TI da CAIXA;
- 3.2.37 Implementar medidas para correção de quaisquer incidentes/problemas ou deficiências observadas;
- 3.2.38 Manter a integridade do Ambiente de TI da CAIXA;
- 3.2.39 Prestar atendimento e suporte as equipes de Monitoração;
- 3.2.40 Prestar suporte aos setores de Operação e de Serviços Técnicos;
- 3.2.41 Prestar suporte as manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e infra-estrutura sob gestão;

- 3.2.42 Prestar suporte nas alterações de configuração do hardware e UPGRADE;
- 3.2.43 Prestar suporte técnico aos produtos de software para redes;
- 3.2.44 Promover a automação de processos, com a devida documentação;
- 3.2.45 Promover estudos e medições para quantificar o consumo de recursos computacionais;
- 3.2.46 Propor melhorias e otimizações nos processos e aplicações;
- 3.2.47 Propor mudanças de configuração para ajustes de capacidade do ambiente;

6 (seis) especialidades distribuídas conforme Quadro a seguir, identificadas por HP01 a HP07:

GRUPO	TURNO	SEGUNDA À SEXTA e SOBREAVISO
HYPERVISOR	07h00 às 16h00	1 (uma) HP01 1 (uma) HP03 1 (uma) HP05
	15h00 Às 00h00	1 (uma) HP04 1 (uma) HP06
	23h00 às 07h00	1 (uma) HP07

*Deverá possuir sobreaviso Hypervisor sábado e domingo.

HP01 - 01 (uma) especialidade de Administração de VMWare com experiência mínima de **05 anos** de atuação efetiva e continuada, nível superior completo na área de TI e certificação VCP 6 em Datacenter virtualization ou Cloud Management and Automation - EXCLUSIVA

HP03 - 01 (uma) especialidade de Administração de VMWare com experiência mínima de **02 anos** de atuação efetiva e continuada, nível superior completo na área de TI e certificado de curso oficial vSphere: Install, Configure, Manage;

HP04 - 01 (uma) especialidade de Administração de VMWare com experiência mínima de **02 anos** de atuação efetiva e continuada, nível superior completo na área de TI e certificado de curso oficial vSphere: Install, Configure, Manage;

HP05 - 01 (uma) especialidade de Administração de VMWare com experiência mínima de **02 anos** de atuação efetiva e continuada, nível superior completo na área de TI e certificado de curso oficial Horizon 6 ou superior: Install, Configure, Manage;

HP06 - 01 (uma) especialidade de Administração de VMWare com experiência mínima de **02 anos** de atuação efetiva e continuada, nível

superior completo na área de TI e certificado de curso oficial vRealize Automation: Install, Configure, Manage;

HP07 - 01 (uma) especialidade de Administração de VMWare com experiência mínima de **02 anos** de atuação efetiva e continuada, nível superior completo na área de TI e certificado de curso oficial vSphere: Install, Configure, Manage;

3.3 **SERVIÇOS DE MONITORAMENTO**

As especialidades dessa célula tratam prioritariamente da **criação de rotinas de monitoramento de toda a infraestrutura de servidores, serviços e soluções implantados na CETEC**, englobando a configuração/implementação das rotinas nas ferramentas SCOM, ZABBIX, PROMETHEUS, HP OPENVIEW, CA APM/CEM ou qualquer outra que a CAIXA indicar a qualquer tempo, além de desenvolvimento de scripts.

- 3.3.1 Implantar, manter e otimizar servidores SCOM, Zabbix e CA APM/CEM, awstats, pwik;
- 3.3.2 Dar suporte nos projetos de monitoração para Datacenter em todos os assuntos relacionados aos SCOM, Zabbix e CA APM/CEM;
- 3.3.3 Criar análises, testar, comentar e fazer recomendações sobre processos, tarefas e programas no âmbito das suas atividades relacionadas ao SCOM, Zabbix e CA APM;
- 3.3.4 Agir de forma proativa na identificação e recomendação de novos ICs para monitoração;
- 3.3.5 Desenvolver scripts para coletar informações do ambiente a ser monitorado;
- 3.3.6 Criar mapas de rede do ambiente monitorado;
- 3.3.7 Customizar com templates e limiares (thresholds) para gerenciamento dos servidores e processos desses servidores;
- 3.3.8 Coletar e analisar métricas envolvendo alertas e resolução de problemas das ferramentas;
- 3.3.9 Manter o ambiente das ferramentas de monitoração estável e funcional;
- 3.3.10 Interagir com as equipes de suporte caso as ferramentas apresentem lentidões ou falhas;
- 3.3.11 Atualizar, preencher e emitir relatórios técnicos e/ou outros documentos específicos;

3.3.12 Gerar relatórios e evidências para atendimento de auditorias;

5 (cinco) especialidades distribuídas conforme Quadro a seguir, identificadas por SM01 e SM06:

GRUPO	TURNO	DIA ÚTIL
SERVIÇOS DE MONITORAMENTO	08h30 às 19h30	1 (uma) SM01
		1 (uma) SM02
		1 (uma) SM03
		1 (uma) SM04
		1 (uma) SM06

SM01 - 01 (uma) especialidade de Administração de SCOM com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI, conhecimento em PowerShell e certificação MCSA: Windows Server 2012 ou MCSA: Windows Server 2016 - EXCLUSIVA

SM02 - 01 (uma) especialidade de Administração de SCOM com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI, conhecimento em PowerShell e certificação MCSA: Windows Server 2012 ou MCSA: Windows Server 2016 - EXCLUSIVA

SM03 - 01 (uma) especialidade de Administração de Zabbix com experiência mínima de 05 anos, nível superior completo na área de TI e certificação Zabbix Certified Specialist - EXCLUSIVA

SM04 - 01 (uma) especialidade de Administração de Zabbix com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI e certificação Zabbix Certified Specialist - EXCLUSIVA

SM06 - 01 (uma) especialidade de Administração de CA APM com experiência mínima de 03 anos, nível superior completo na área de TI e certificação Proven Professional - EXCLUSIVA

MACROCÉLULA CENTRAL DE ATENDIMENTO / MONITORAMENTO**4 CÉLULA - SERVIÇOS OPERACIONAIS**

As especialidades dessa célula tratam prioritariamente serviços operacionais de acompanhamento de distribuição de softwares, aplicativos, patches de correção, DATs de antivírus, além da execução de scripts, a operacionalização de demandas referentes aos processos de inventário e distribuição da CAIXA.

- 4.1 Realizar homologação das novas DATs e realizar a distribuição nos horários programados conforme procedimentos elaborados pela equipe especializada;
- 4.2 Acompanhar e garantir que a distribuição dos pacotes para os repositórios seja realizada conforme planejamento;
- 4.3 Acompanhar e garantir que as instalações sejam realizadas conforme planejamento atuando, caso necessário, para correção dos erros previamente mapeados;
- 4.4 Manutenção dos servidores repositórios conforme apontados pela equipe de monitoramento de acordo manual disponibilizado;
- 4.5 Executar scripts previamente preparados pela equipe especializada e tratar os retornos conforme orientação existente na base de conhecimento;
- 4.6 Realizar o contato com as equipes especializadas na ocorrência de problemas ou incidentes que não puderam ser resolvidos pelo operador, definindo, inclusive a necessidade de atuação dos especialistas in loco;

2 (duas) especialidades distribuídas conforme Quadro à seguir, identificadas por SRO01 e SRO02:

GRUPO	TURNO	DIA ÚTIL
SERVIÇOS OPERACIONAIS	08h30 às 19h30	1 (uma) SRO01 1 (uma) SRO02

SRO01 - 1 (uma) especialidade com experiência mínima de 02 ano em sistema operacional Microsoft Windows e Windows Server, conhecimento básico Powershell, C e VB Script - EXCLUSIVA

SRO02 - 1 (uma) especialidade com experiência mínima de 02 ano em sistema operacional Linux, conhecimento básico Shell, C e Python - EXCLUSIVA

5 CÉLULA - TRIAGEM 3º NÍVEL

As especialidades desta célula tratam de triagem de 3º nível para chamados recebidos através da ferramenta de ITSM utilizada pela CAIXA.

- 5.1 Construir, manter, atualizar e customizar interfaces, consoles, filtros, macros e painéis dentre outros meios, que permitam o acompanhamento e gerenciamento dos serviços de TI prestados pela CAIXA.
- 5.2 Garantir que o registro de Incidente reflita o impacto no serviço (usuário/cliente) considerando as informações disponibilizadas nas ferramentas de gerenciamento de eventos.
- 5.3 Abrir, analisar, correlacionar, registrar, classificar e encaminhar eventos para tomada de ações preventivas e/ou corretivas.
- 5.4 Executar o plano de comunicação informando às equipes pré-definidas os alertas ou situações anormais detectadas relacionados a hardware, software, aplicação e serviços, conforme definido pela CAIXA.
- 5.5 Executar as boas práticas da funcionalidade de Central de Serviços (SERVICE DESK) alinhadas aos processos de gerenciamento dos demais processos preconizados pelo ITIL.
- 5.6 Analisar e encaminhar incidente, mudança ou requisição de acordo com o conhecimento adquirido no plano de capacitação, reciclagens, treinamentos, consulta a manuais e procedimentos internos e base de conhecimento, ou encaminhar a demanda para o próximo nível.
- 5.7 Prestar informações ao demandante sobre a situação do incidente, mudança ou requisição.
- 5.8 Gerenciar o tempo de atendimento das demandas encaminhadas para os grupos definidos pela CAIXA, buscando conformidade com os indicadores definidos no **Anexo I-B – Indicadores**.

14 (quatorze) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por TN01 e TN02:

GRUPO	TURNO	DIA ÚTIL
TRIAGEM 3º NÍVEL	08h00 às 14h00	5 (cinco) TN01 2 (duas) TN02
	14h00 às 20h00	5 (cinco) TN01 2 (duas) TN02

TN01 - 01 (uma) especialidade em produção de sistemas, com conhecimento em Ambiente Windows, Aplicativos Microsoft Office, Tecnologias Internet, BOffice e ITIL Foundation, desejável nível

superior completo ou cursando, com experiência mínima de 1 ano em atividades de TI - Tecnologia da Informação;

TN02 - 01 (uma) especialidade com certificação ITIL e experiência mínima de 2 anos no processo de gerenciamento de incidentes, requisição e mudança (ITIL);

6 CÉLULA - MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS

As especialidades desta célula tratam prioritariamente de monitoramento de infraestrutura, sistemas, serviços e soluções utilizando as ferramentas de monitoração disponibilizadas pela CAIXA.

- 6.1 Construir, manter, atualizar e customizar interfaces, consoles, filtros, macros e painéis dentre outros meios, que permitam o acompanhamento e gerenciamento dos serviços de TI prestados pela CAIXA.
- 6.2 Propor, implementar, manter, atualizar, validar e documentar melhorias nos processos de gestão de serviços de TI preconizados pelo ITIL (implementados e/ou a implementar) para os atuais e novos IC ou serviços de TI tais como formas de utilização, configuração e integração das ferramentas, filtros para extração de dados, mecanismos de detecção e correlação de eventos (gatilhos/limites, procedimentos e automatizações).
- 6.3 Garantir que o registro de Incidente reflita o impacto no serviço (usuário/cliente) considerando as informações disponibilizadas nas ferramentas de gerenciamento de eventos.
- 6.4 Monitorar os sistemas, aplicativos e/ou serviços providos por todos os ativos tecnológicos, inclusive sincronização de senhas, gerenciadores de transações ON-LINE, dentre outros.
- 6.5 Monitorar os ambientes por meio das ferramentas e executar comandos para a verificação e/ou restabelecimento dos recursos de TI.
- 6.6 Abrir, analisar, correlacionar, registrar, classificar e encaminhar eventos para tomada de ações preventivas e/ou corretivas.
- 6.7 Avaliar a normalização do IC ou serviço de TI e informar a normalização do registro quando necessário.
- 6.8 Executar o plano de comunicação informando, às equipes pré-definidas, os alertas ou situações anormais detectadas relacionados a hardware, software, aplicação e serviços, conforme definido pela CAIXA.
- 6.9 Monitorar os serviços de INTRANET e EXTRANET e das transmissões de arquivos via SIGDB, CONNECT e FTP dentre outros serviços utilizados pela CAIXA.

- 6.10 Executar as boas práticas da funcionalidade de Central de Serviços (SERVICE DESK) alinhada à metodologia de gerenciamento dos demais processos preconizados pelo ITIL.
- 6.11 Registrar, validar, classificar, atuar como ponto focal, coletar/enviar informações e acompanhar a solução do incidente, mudança ou requisição junto ao responsável pelo serviço, sistema ou rotina, seja de área interna ou externa à CETEC na ferramenta de gestão e conforme o padrão definido pela CAIXA.
- 6.12 Prestar informações ao demandante sobre a situação do incidente, mudança ou requisição.

5 (cinco) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por MS01:

GRUPO	TURNO	DOMINGO À DOMINGO
MONITORAÇÃO DE SERVIÇOS	07h00 às 19h00	3 (dez três) MS01
	19h00 às 07h00	2 (dez dois) MS01

MS01 - 01 (uma) especialidade em produção de sistemas, com conhecimento em Ambiente Windows, Aplicativos Microsoft Office, Tecnologias Internet, BOffice e ITIL Foundation, desejável nível superior completo ou cursando, com experiência mínima de 1 ano em atividades de TI - Tecnologia da Informação;

MACROCÉLULA SEGURANÇA

7 CÉLULA - CERTIFICADO DIGITAL

As especialidades dessa célula tratam prioritariamente serviços de acompanhamento, solicitação, gestão de validade, conversão e implantação de certificados digitais no ambiente da CETEC, além de manutenção do ambiente de AC Microsoft.

- 7.1 Identificar, monitorar e reportar vulnerabilidade relativa a certificados digitais em uso nos sistemas implantados na CETEC;
- 7.1 Manter a qualidade do serviço seguindo os padrões de segurança corporativos e garantindo que todos os certificados estejam válidos;
- 7.2 Compreender de forma detalhada a tecnologia e infraestrutura em uso da companhia;

- 7.3 Pesquisar padrões de segurança para sistemas e plataformas e protocolos de autenticação;
- 7.4 Definir, implementar e manter políticas, procedimento e normas de segurança;
- 7.5 Pesquisar e avaliar novas tecnologias de segurança;
- 7.6 Gerar relatórios e evidências para atendimento de auditorias;
- 7.7 Desenhar infraestrutura e procedimento de gerenciamento de certificados digitais auto assinados Microsoft;
- 7.8 Elaborar solicitação de propostas para compras de novas soluções e avaliar as propostas técnicas;
- 7.9 Planejar, acompanhar e avaliar provas de conceitos de novas tecnologias;

1 (uma) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por CD01:

GRUPO	TURNO	DIA ÚTIL
CERTIFICADO DIGITAL	09h00 às 18h00	1 (uma) CD01

CD01 - 01 (uma) especialidade em produção de sistemas, com conhecimento em certificados digitais e autoridades certificadoras para ambientes Windows e Linux, ITIL Foundation, desejável nível superior completo ou cursando, com experiência mínima de 1 ano em atividades de TI - Tecnologia da Informação - EXCLUSIVA;

8 CÉLULA - CONFORMIDADE DE USUÁRIO

As especialidades desta célula tratam das atividades de análise de processos e rotinas quanto à criação de usuários no AD, LDAP e manutenção de Matrizes de Acessos à sistemas produzidos na CETEC, em conformidade com os normativos corporativos.

- 8.1 Analisar, auxiliar e solucionar problemas de acesso de usuários;
- 8.2 Criar, manter e excluir grupos de usuários;
- 8.3 Manter rotina de atualização de dados corporativos;
- 8.4 Definir, manter e implementar rotinas automáticas de gerenciamento de usuários conforme normativos vigentes;

- 8.5 Definir, implementar e manter matriz de acesso em sistemas de Gerenciamento de identidade;
- 8.6 Criar, gerenciar e excluir contas de serviços conforme normativos;
- 8.7 Criar, excluir e gerenciar usuários com privilégios elevados conforme normativos vigentes.

2 (duas) especialidades distribuídas conforme Quadro a seguir, identificadas por CDU01 a CDU02:

GRUPO	TURNO	DIA ÚTIL
CONFORMIDADE DE USUÁRIO	08h30 às 18h30	1 (uma) CDU01 1 (uma) CDU02

CDU01 - 01 (uma) especialidade com experiência mínima de 05 anos no gerenciamento de identidade, nível superior completo, conhecimento em Shell Script, Powershell, AD, OpenLDAP e FIM - EXCLUSIVA;

CDU02 - 01 (uma) especialidade com experiência mínima de 02 anos no gerenciamento de identidade, nível superior completo, conhecimento em Shell Script, Powershell, AD, OpenLDAP e FIM - EXCLUSIVA;

MACROCÉLULA SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

9 CÉLULA - AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS

As especialidades desta célula tratam das atividades de análise de processos e rotinas referentes a todos os serviços contemplados neste edital buscando a sua automação, além de manter e aprimorar as automações já existentes, realizando toda a documentação conforme preconizado nos normativos Caixa.

- 9.1 Compreender de forma detalhada a tecnologia e infraestrutura em uso da companhia;
- 9.2 Mapear processos diagnosticando gargalos e falhas envolvido;
- 9.3 Analisar os relatórios e indicadores de requisições focando na otimização de processos;
- 9.4 Propor melhoria e otimizações buscando a automação de rotinas, de forma a aumentar a velocidade, segurança e reduzir custos envolvidos no processo.
- 9.5 Atuar na automação e manutenção do catálogo de infraestrutura (Docker, VMWare, Hyper-V, Citrix entre outros) e em esteiras de migração de sistemas legados e novos projetos.

- 9.6 Atuar em conjunto com especialistas de infraestrutura, engenheiros e arquitetos de aplicação para desenvolvimento das automações necessárias.

3 (três) especialidades distribuídas conforme Quadro a seguir, identificadas por AP01 à AP03.

GRUPO	TURNO	DIA ÚTIL
AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS	08h30	1 (um) AP01
	às	1 (um) AP02
	18h30	1 (um) AP03

AP01 - 01 (uma) especialidade com experiência mínima de 02 ano em desenvolvimento de scripts/processos de automação, com conhecimento em Linguagem e Lógica de Programação, em uma ou mais ferramentas ou linguagens: Shell Script e Python - EXCLUSIVA;

AP02 - 01 (uma) especialidade com experiência mínima de 02 ano em desenvolvimento de scripts/processos de automação, com conhecimento em Linguagem e Lógica de Programação, em uma ou mais ferramentas ou linguagens: Powershell, VB Script e C#. - EXCLUSIVA;

AP03 - 01 (uma) especialidade com experiência mínima de 02 ano em desenvolvimento de scripts/processos de automação, com conhecimento em Linguagem e Lógica de Programação, em uma ou mais ferramentas ou linguagens: C e C++. - EXCLUSIVA;

10 CÉLULA – CONSULTORIA

As especialidades desta célula tratam das atividades de consultoria relativa à desenvolvimento de sistemas e portais provenientes do ShadowIT, visando adequar os sistemas aos padrões e normativos e permitir a correta assunção e operação deles por parte da CETEC.

- 10.1 Se manter atualizado em relação a todos os processos e normativos de desenvolvimento utilizados na Caixa, inclusive quanto à ShadowIT.
- 10.2 Identificar possíveis riscos para a CETEC na assunção de sistema/soluções provenientes do ShadowIT, inclusive orientar as ações necessárias, de acordo com os normativos, para minimizar/dirimir tais riscos;
- 10.3 Ser ponto focal enquanto consultoria de padrões de desenvolvimento ShadowIT;
- 10.4 Auxiliar as áreas de negócio em dúvidas quanto à desenvolvimento e operacionalização de ferramentas de portais;

2 (duas) especialidades distribuídas conforme Quadro a seguir, identificadas por CO01 e CO02:

GRUPO	TURNO	DIA ÚTIL
CONSULTORIA	08h30 às 18h30	1 (um) CO01 1 (um) CO02

CO01 - 01 (uma) especialidade com experiência mínima de 03 anos em Desenvolvimento Web, com nível superior completo, conhecimento em ITIL Foundation, Linguagem e Lógica de Programação em uma ou mais ferramentas ou linguagens: C#, MVC, ASP.NET, HTML, CSS, T-SQL, Reporting Services e PowerBI. - EXCLUSIVA;

CO02 - 01 (uma) especialidade com experiência mínima de 03 anos em Desenvolvimento Web, com nível superior completo, conhecimento em ITIL Foundation, Linguagem e Lógica de Programação em uma ou mais ferramentas ou linguagens: PHP, Biblioteca JQuery, T-SQL E Biblioteca Highcharts. - EXCLUSIVA;

11 CÉLULA - PROCESSOS E MÉTRICAS

As especialidades desta célula tratam das atividades de mapeamento e criação de processos com o objetivo de documentar e padronizar as atividades exercidas, além de definir, controlar os indicadores pertinentes para acompanhamento da qualidade dos serviços ofertados.

- 11.1 Mapear, desenhar e descrever os processos de trabalho;
- 11.2 Propor correções e/ou melhorias e registrar o fluxo de atividades de cada macrocélula;
- 11.3 Discutir e coordenar com as supervisões das macrocélulas as demandas por análise e desenho dos processos, através da definição de prioridades e entendimento das atividades;
- 11.4 Implantar os fluxos de atividades, através da aplicação de instruções de trabalho, treinamento e acompanhamento do plano de ação de implantação;
- 11.5 Manter os processos atualizados, através de cronograma de acompanhamento e revisão junto às macrocélulas a fim de manter a precisão dos registros;
- 11.6 Analisar novas demandas, definindo indicadores e métricas para a confecção de ANS com as áreas de negócio;
- 11.7 Analisar cenários das macrocélulas propondo indicadores que permitam acompanhar a qualidade dos serviços prestados;

- 11.8 Acompanhar o desempenho das atividades definidas nos ANS, evitando possíveis descumprimentos;

3 (três) especialidades distribuídas conforme Quadro a seguir, identificadas por PM01 e PM02:

GRUPO	TURNO	DIA ÚTIL
PROCESSOS E MÉTRICAS	08h30 às 22h30	1 (uma) PM01 2 (duas) PM02

PM01 - 01 (uma) especialidade, com certificação ITIL Foundation e BPM, experiência mínima de 05 anos, nível superior completo e pós-graduação em governança de TI, conhecimento em ITSM, Bizage, Iris - EXCLUSIVA;

PM02 - 01 (uma) especialidade, com certificação ITIL Foundation e BPM, experiência mínima de 03 anos, nível superior completo, conhecimento em ITSM, Bizage, Iris - EXCLUSIVA;

12 CÉLULA - PROJETOS ESTRUTURANTES

As especialidades desta célula tratam da elaboração, planejamento, execução e controle de projetos desde a concepção até o encerramento, empregando as metodologias e técnicas de gerenciamento de projetos utilizados pela Caixa.

- 12.1 Definição da metodologia de gerenciamento do projeto (integração, escopo, custos, qualidade, aquisições, recursos humanos, comunicações, risco, tempo, interessados);
- 12.2 Levantar requisitos e definir o escopo;
- 12.3 Elaborar cronogramas, atribuir recursos, atribuir custos, salvar e controlar linhas de base, lançar dados reais, extrair relatórios;
- 12.4 Estimar esforço e prazos necessários para execução, para fins de precificação;
- 12.5 Elaborar e acompanhar o cronograma em ferramenta gráfica utilizada pela Caixa;
- 12.6 Plano de comunicação com os atores envolvidos;
- 12.7 Relacionamento com as áreas envolvidas;
- 12.8 Realizar o controle diário do projeto verificando prazos definidos e qualidade;
- 12.9 Alinhamento das entregas de resultado do projeto;

- 12.10 Acompanhar custos e qualidade;
- 12.11 Identificar, documentar, gerenciar e solucionar todos os problemas e riscos que possam surgir;
- 12.12 Elaborar e manter o Plano de Gerenciamento do Projeto e a documentação;
- 12.13 Conduzir reuniões;
- 12.14 Analisar indicadores dos projetos, visando garantir cumprimento de escopo, prazo, custo e qualidade das entregas;
- 12.15 Gerar relatórios de status;
- 12.16 Realizar apresentações em público referentes ao projeto;
- 12.17 Gerenciar vários projetos simultaneamente;
- 12.18 Cobrar de cada membro da equipe para que a função designada esteja sendo realizada com sucesso;
- 12.19 Verificar cada etapa do projeto e assim, podendo passar para a fase seguinte;
- 12.20 Verificar a finalização do projeto e realizar um levantamento dos erros e acertos.

1 (uma) especialidades distribuídas conforme Quadro a seguir, identificadas por PE01:

GRUPO	TURNO	DIA ÚTIL
PROJETOS ESTRUTURANTES	08h30 às 18h30	1 (uma) PE01

PE01 - 01 (uma) especialidade com experiência mínima de 05 ano em gestão de projetos de TI, certificação PMI ou Pós-graduação em Gerência de Projetos e ITIL Foundation, com nível superior completo em TI, Engenharia, Administração e afins - EXCLUSIVA;

13 CÉLULA – PAINÉIS DE CONTROLE

As especialidades desta célula tratam da elaboração de dashboards web utilizando linguagem de programação e persistência de dados para apresentação de informações gerenciais.

- 13.1 Elaborar, manter, administrar, operar e monitorar arquivos, planilhas e Home Pages (páginas na intranet da CAIXA);
- 13.2 Elaborar e documentar os modelos de dados necessários para o desenvolvimento de Home Pages (páginas na intranet da CAIXA);
- 13.3 Analisar e implementar soluções tecnológicas para disponibilização de informações, construção de ferramentas de gestão, controle e integração de ambientes computacionais definidos pela CAIXA;
- 13.4 Atuar nos Projetos, com elaboração dos documentos relacionados a manutenção de aplicativos de suporte e apoio aos processos de gestão;
- 13.5 Apoiar na especificação, testes, homologação e administração dos aplicativos de suporte e apoio aos processos de gestão;
- 13.6 Atuar e acompanhar o processamento e captura de dados dos sistemas internos, elaborar e disponibilizar relatórios gerenciais e estatísticos;
- 13.7 Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe;
- 13.8 Atuar e acompanhar os processos de atualização de versões das ferramentas utilizadas em máquinas "clients" e servidores.

3 (três) especialidades distribuídas conforme Quadro de Distribuição a seguir, identificadas por PC01 e PC02:

GRUPO	TURNO	DIA ÚTIL
PAINÉIS DE CONTROLE	08h30 às 18h30	1 (uma) PC01 2 (duas) PC02

PC01 - 01 (uma) especialidade com experiência mínima de 05 anos em Desenvolvimento Web, com nível superior completo, conhecimento em ITIL Foundation, Linguagem e Lógica de Programação nas linguagens: C#, MVC, HTML, CSS, Biblioteca JQuery, T-SQL, Reporting Services, PowerBI. - EXCLUSIVA;

PC02 - 01 (uma) especialidade com experiência mínima de 03 anos em Desenvolvimento Web, com nível superior completo, com conhecimento em ITIL Foundation, Linguagem e Lógica de Programação nas linguagens: C#, MVC, HTML, CSS, Biblioteca JQuery e T-SQL.

ANEXO I-B – CT Nº 09.764/2020**INDICADORES – NÍVEL DE SERVIÇO EXIGIDO****1. INTRODUÇÃO**

- 1.1 O Índice de Nível de Serviço representa o desempenho dos serviços terceirizados de TI com base em indicadores que tem por finalidade gerar informações objetivas dos serviços desempenhados pela CONTRATADA.
- 1.2 Seu cálculo é baseado em um indicador de desempenho que pode apurar o desempenho dos serviços em duas dimensões (Efetividade, Prazo e Conformidade e Disponibilidade).
- 1.3 Pelo não cumprimento dos níveis de serviços contratados, atraso de prestação de serviços, inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados DESCONTOS e/ou MULTAS sobre o valor mensal do Contrato, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.

2. INDICADORES DE DESEMPENHO**2.1 FORMA DE MEDIÇÃO DOS INDICADORES**

- a) Periodicidade: Mensal
- b) Mecanismos: Por intermédio da ferramenta de gerenciamento adotada pela CAIXA.
- c) Início de Vigência: Data da assinatura do contrato.
- d) Início da Medição: Data de início da vigência do contrato.
- 2.1.1 O nível de serviço prestado pela CONTRATADA na resolução dos incidentes e requisições de serviços serão mensurados pelo prazo máximo de solução.
- 2.1.2 Pelo descumprimento do prazo de solução dos incidentes e requisições, a CONTRATADA sujeitar-se-á a desconto de pagamento a ser calculado sobre o valor total da fatura do período de apuração, sendo considerada a 1ª (primeira) hora do 1º (primeiro) dia do mês até a última hora do último dia do referido mês, conforme o nível de serviço atingido (percentual de chamados atendidos no prazo) em tal período, de acordo com a seguinte tabela:

Demandas executadas no prazo	Redutor /desconto
≥95%	0,00%
94%	1%

93%	2%
92%	3%
91%	4%
90%	5%
89%	6%
88%	7%
87%	8%
86%	9%
85%	10%

2.2 APLICABILIDADE

2.2.1 Os indicadores são aplicáveis a todas as atividades desempenhadas pelas Contratada.

2.2.2 O percentual de atendimento dos incidentes e requisições dentro do prazo máximo exigido determina o enquadramento na faixa de métrica;

2.2.3 DESCONTO

2.2.3.1 O resultado da forma de cálculo do índice de Nível de Serviço irá apontar o percentual atingido na aferição, que comparado a META a cumprir, poderá resultar em DESCONTO, conforme o quadro de percentuais sucessivos apontados. O DESCONTO será sobre o valor mensal total do Contrato.

2.2.4 MULTA

2.2.4.1 O resultado do cálculo constante no item 2.1.2, deste anexo, poderá ensejar em aplicação de MULTA prevista em contrato.

2.2.5 DA CATEGORIZAÇÃO DA DAS DEMANDAS

2.2.6 As demandas serão categorizadas pela CAIXA conforme sua criticidade, e seus prazos serão compatíveis conforme tabela abaixo:

Criticidade da Demanda	Prazo Máximo (*)
Baixa	40
Média	20
Alta	10
Crítica	5

(*) Em horas úteis

2.2.7 As criticidades poderão ser utilizadas livremente pela CAIXA para classificar as demandas conforme sua necessidade.

2.2.8 A CONTRATADA poderá solicitar a alteração da criticidade de uma demanda, apresentando justificativa coerente para tal que será avaliada

pela CAIXA, que poderá concordar ou não com a alteração, conforme seu entendimento e necessidade.

- 2.2.9 A não concordância da CAIXA em alterar a prioridade não alterará seu prazo de execução nem poderá ser justificativa para a recusa de novas demandas ou solicitação de prorrogação de prazo.
- 2.2.10 A existência de demandas pendentes de conclusão (dentro ou fora do prazo) não poderá ser justificativa para a recusa de novas demandas, solicitação de prorrogação de prazo ou alteração de prioridade por parte CONTRATADA.
- 2.2.11 Mediante avaliação de uma demanda, a CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação do prazo de execução, apresentando justificativa coerente para tal que será avaliada pela CAIXA, que poderá aceitar ou não a prorrogação, conforme seu entendimento e necessidade.
- 2.2.12 A não concordância da CAIXA em prorrogar o prazo de execução da demanda não poderá ser justificativa para a recusa de novas demandas ou alteração de prioridade por parte CONTRATADA.
- 2.2.13 A execução das atividades contínuas será acompanhada por representante CAIXA da equipe especializada que considerará ACEITA ou NÃO ACEITA para a periodicidade definida.
- 2.2.14 Nos casos onde a CAIXA considerar a atividade NÃO ACEITA, estes pontuarão negativamente no indicador correspondente.
- 2.2.15 As atividades contínuas serão definidas como CRÍTICAS ou NÃO CRÍTICAS como critérios exclusivos de importância, sendo obrigatória a execução de todas as atividades independente de sua criticidade dentro da periodicidade definida.

ANEXO I-C – CT Nº 09.764/2020

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO – NMS

1. DESCRIÇÃO

- 1.1. O Nível Mínimo de Serviços objetiva estabelecer critérios para a execução das atividades operacionais, parâmetros de desempenho e os métodos de aferição para o adequado cumprimento do CONTRATO:
- 1.2. Qualquer situação não prevista neste anexo e nos documentos aos quais faz referência deverá ser negociada entre os responsáveis das áreas envolvidas, sempre tendo o CONTRATO e seus ANEXOS como parâmetro.

2. REPRESENTANTES

- 2.1. Este documento tem como signatários, de um lado a CAIXA e do outro a CONTRATADA.

3. PRAZO DE VALIDADE

- 3.1. Validade do Documento: Durante toda a vigência do Contrato.

4. DEFINIÇÕES

CAIXA – Caixa Econômica Federal.

CÉLULA - Unidade de referência técnico-administrativa.

CETEC – Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação.

Disponibilidade

CMDB – Banco de Dados de Gerência da Configuração - Um banco de dados que contém todos os detalhes relevantes de cada IC e detalhes dos relacionamentos importantes entre eles.

Forma de acompanhamento – Forma pela qual a CAIXA realizará o acompanhamento e apuração do indicador.

GSC - O Gerenciamento Integrado de Serviços de TI consiste no conjunto especializado de processos organizacionais que, integrados, proporcionam visão unificada e sistêmica do serviço de TI;

Incidente – Qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade. As demandas relacionadas são encaminhadas no contexto da gestão de incidentes da CAIXA.

Manuais Normativos da CAIXA – conjunto de normas, orientações e/ou procedimentos a serem observados no exercício das atribuições,

visando minimizar a exposição a riscos, garantir a conformidade de um produto, atividade ou serviço às normas externas e internas, e a padronização de sua operacionalização, de forma clara, completa, aplicável e objetiva.

Manuais Operacionais – conjunto de normas e procedimentos das atividades e/ou serviço das macrocélulas/células.

Mecanismo de cálculo – Define a forma de cálculo do indicador.

Meta a cumprir – Define o valor ótimo (esperado) para o indicador.

NMS – Nível Mínimo de Serviços.

Ocorrência - Qualquer irregularidade no funcionamento do ambiente ou sistemas aplicativos da CAIXA ou qualquer situação de descumprimento por parte da CONTRATADA da conformidade estabelecida na execução do objeto contratado.

Problema – Situação indesejável, indicando a causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes ou possíveis incidentes. As demandas relacionadas são encaminhadas no contexto da gestão de problemas da CAIXA.

Serviços contínuos e/ou rotineiros – serviços desempenhados rotineiramente e/ou continuamente pela CONTRATADA sem que haja registro de demanda pontual para sua execução.

Serviço de TI – serviço provido para um ou mais clientes por um provedor de serviço de TI. É baseado no uso da Tecnologia da Informação e oferece apoio aos processos de negócio de clientes. Composto pela combinação de pessoas, processos e tecnologias, que cooperam para assegurar a qualidade dos serviços em níveis acordados previamente com os clientes

SUOTI – Superintendência Nacional de Operações e Suporte em TI.

TE – Tomo referente aos manuais normativos de Tecnologia.

TI – Tecnologia da Informação.

5. SERVIÇOS CONTEMPLADOS NO NMS

- 5.1. Os serviços executados no escopo da contratação podem envolver a execução de atividades pontuais para atender necessidades específicas, ou atividades de rotina que devem ser executadas de maneira contínua, conforme estabelecido no **Anexo I – Termo de Referência e Anexo I-A – Especificações**.
- 5.2. As atividades serão desempenhadas nas instalações da Centralizadora, utilizando-se equipamentos e softwares da CAIXA.
- 5.3. De acordo com previsto no **Anexo I – Termo de Referência**, a execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará

o acompanhamento diário dos níveis de serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços, ou o alcance dos níveis de serviços, devem ser imediatamente comunicados à CAIXA, conforme definido na matriz de comunicação.

6. ORIENTAÇÕES PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Conforme descrito no **ANEXO I-A – Especificações**, o atendimento das solicitações (demandas) pelas equipes que atendem os serviços tem seus prazos definidos e/ou acordados.
- 6.2. A CONTRATADA deverá prontamente responder formalmente pelo mesmo meio, quando do término do atendimento das demandas.
- 6.3. Os atendimentos às solicitações deverão ter início imediato contados da data de solicitação, ou em prazo acordado ou definido pela CAIXA.
- 6.4. A cada demanda recebida, a CONTRATADA deverá avaliar tempestivamente se as informações constantes são suficientes para a execução das atividades solicitadas, se a CAIXA disponibilizou todas as condições necessárias e, para aquelas demandas cujo prazo não esteja previamente acordado, se o prazo solicitado é considerado viável para o seu atendimento.
 - 6.4.1. Qualquer inviabilidade detectada no atendimento da demanda deverá ser comunicada formalmente à CAIXA, por meio da ferramenta de gerenciamento de serviços e/ou pelo mesmo meio de recebimento da demanda, com o registro do resultado da avaliação, descrição da inviabilidade encontrada e sugestão para retificações.
 - 6.4.1.1. A ausência de manifestação neste prazo caracteriza o aceite da demanda.
 - 6.4.2. Excetua-se como condição de inviabilidade justificativas tais como acesso (falta ou restrição não justificáveis), incapacidade técnica e demais condições que são de responsabilidade da CONTRATADA prover.
 - 6.5. Para efeito de aceitação pela CAIXA dos serviços prestados pela CONTRATADA, serão considerados realizados e atendidos aqueles que estiverem em conformidade com as especificações.
 - 6.5.1.1. As demandas que tiverem caráter de exceção deverão ser atendidas de acordo com o especificado na sua solicitação ou deverá ser formalizada sua inviabilidade conforme o presente NMS.
- 6.6. Outras especificações quanto à forma de prestação dos serviços

poderão vir a ser definidas pela CAIXA e repassadas à CONTRATADA durante toda a vigência do Contrato, sendo realizadas conforme o presente NMS.

7. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 7.1. As obrigações e responsabilidades da CONTRATADA estão previstas nas Cláusulas Segunda e Terceira do Contrato, bem como em seus Anexos.
- 7.2. A CONTRATADA se compromete a seguir todas as orientações, condições e especificações contidas neste documento e em todos os documentos aos quais faz referência.
- 7.3. Qualquer inviabilidade na execução dos serviços em conformidade com as especificações deverá ser previamente negociada com a CAIXA ou, na impossibilidade de negociação prévia, comunicada imediatamente, e justificada por meio de laudo técnico aprovado pela CAIXA, demonstrando que a responsabilidade pela ocorrência não é devido à ação ou ausência de ação pela CONTRATADA e sua equipe.
 - 7.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer informações para ações de melhorias e correções de falhas quando diagnosticado alguma situação de anormalidade.
 - 7.3.2. Avaliar os resultados e realizar monitorações dos serviços prestados de forma a propor ações estruturantes para o alcance dos níveis de serviços contratados.
- 7.4. Comunicar à CAIXA, quando da necessidade de atuação corretiva sobre o ambiente conforme Matriz de Comunicação.
- 7.5. Solicitar e participar de reuniões com a CAIXA, que poderão ser eventuais ou agendadas.
- 7.6. Utilizar os recursos disponibilizados pela CAIXA única e exclusivamente para fins de prestação dos serviços contratados, ressarcindo eventuais prejuízos decorrentes da má utilização de acordo com a CLÁUSULA TERCEIRA do CONTRATO.
- 7.7. Informar e manter atualizada a relação de PREPOSTOS responsáveis pelas macrocélulas, seus eventuais, assim como de toda a equipe alocada para a prestação dos serviços.

8. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES DA CAIXA

- 8.1. As obrigações e responsabilidades da CAIXA estão previstas na Cláusula Quarta bem como em todo o corpo do CONTRATO e demais

Anexos, e os itens abaixo fornecem especificações que os complementam.

- 8.1.1. Notificar a CONTRATADA pontualmente de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços contratados, por meio de comunicação formal: correio eletrônico, sistemas de atendimento, ferramenta de gestão e/ou outro recurso que a CAIXA venha a definir, garantindo direito à prévia defesa.
- 8.1.2. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do CONTRATO, conforme estabelecido na Cláusula Quarta do CONTRATO, inciso II, por meio do "Formulário de Notificação" e/ou ofício.
- 8.1.3. Comunicar à CONTRATADA por e-mail a cada Célula do CONTRATO de quaisquer atualizações ou alterações nos padrões e normas adotados pela CAIXA e que orientam e regulam a execução de serviços.
- 8.1.4. Promover reuniões entre as equipes da CAIXA e CONTRATADA, sempre que considerar necessário.
- 8.1.5. Informar e manter atualizada a relação de gestores da CAIXA responsáveis pelas Células e seus respectivos substitutos.
- 8.1.6. Acesso físico às dependências da Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação, contemplando cartão de acesso;
- 8.1.7. Prover acesso lógico e os respectivos privilégios aos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os representantes alocados na execução dos serviços;
- 8.1.8. Disponibilizar Instalações, mobiliário e estações de trabalho necessárias à execução do serviço, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências da CAIXA representantes que não atuem na execução dos serviços previstos no contrato;
- 8.1.9. Disponibilizar soluções necessárias para a execução de todas as atividades técnicas;

9. **IMPACTOS DECORRENTES DA QUEBRA DO NMS**

- 9.1 O descumprimento total ou parcial dos Níveis Mínimos de Serviços pela CONTRATADA, de qualquer das obrigações previstas no CONTRATO e seus anexos, resultam na execução das sanções administrativas previstas na Cláusula Décima Terceira – Das Sanções Administrativas do CONTRATO, sem prejuízo dos descontos previstos no **Anexo I-B – Indicadores**.

10. INDICADORES

- 10.1. Para mensurar os diversos fatores relacionados com os serviços contratados, serão utilizados Indicadores de Desempenho de acordo com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme o **Anexo I-B – Indicadores**.
- 10.2. Para apuração dos indicadores serão consideradas as ocorrências que caracterizarem ação ou falta de ação por responsabilidade da CONTRATADA, assegurada a prévia defesa.
- 10.3. Não serão consideradas indisponibilidades de responsabilidade da CONTRATADA as seguintes situações:
 - 10.3.1. Por meio de laudo técnico aprovado pela CAIXA, demonstrando que a responsabilidade da ocorrência não foi devida à ação ou ausência de ação da CONTRATADA e sua equipe.
 - 10.3.2. Quando a CAIXA não disponibilizar o(s) meio(s) para a manutenção preventiva, devendo a CONTRATADA informar previamente por meio de comunicado oficial.
 - 10.3.3. Quando ocorrer falhas de componentes da CAIXA, tais como: energia elétrica, equipamento, software, caracterizadas em laudo técnico aprovado pela CAIXA, desde que tais falhas não tenham sido ocasionadas por uso incorreto ou imperícia no manuseio dos componentes pela CONTRATADA e sua equipe.
 - 10.3.4. Quando os recursos do Ambiente Operacional estiverem desativados, por solicitação da CAIXA.
- 10.4. A indisponibilidade cessará quando os ambientes operacionais, sistemas, rotinas, produtos de hardware, software e ferramentas de apoio da CAIXA estiverem plenamente ativos e disponíveis para os usuários, após testes de validação da CAIXA.
- 10.5. Os indicadores inerentes ao contrato estão detalhados no **Anexo I-B – Indicadores**.

ANEXO I-D – CT Nº 09.764/2020

ORIENTAÇÕES À CONTRATADA

1 Objetivo

- 1.1 Orientar a CONTRATADA quanto aos procedimentos, documentos, prazos e cronogramas para as fases previstas no **Anexo I-E - Plano de Transição dos Serviços** e durante a vigência do contrato.

2 Assinatura do Contrato

- 2.1 A CONTRATADA deverá se apresentar ao Gerente da Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação – CETEC, gestor operacional do contrato, no prazo de até 24 horas a contar da assinatura do contrato para reunião de abertura, orientação e instruções quanto às fases de transição e início da execução dos serviços.

3 Apresentação da CONTRATADA

- 3.1 A apresentação deve ser agendada junto à CETEC.
- 3.2 Neste momento a CONTRATADA deverá apresentar formalmente o Administrador do Contrato.
- 3.3 Para cadastramento dos profissionais, bem como providências de acesso físico às instalações da Centralizadora Nacional onde os serviços serão prestados, a CONTRATADA deverá entregar a documentação exigida para a apresentação dos profissionais, com até 05 dias úteis de antecedência ao início da fase de Assunção.

4 Documentos a serem entregues até 05 dias úteis antes do início da fase de Assunção

4.1 Apresentação de Profissional (Anexo 3)

- 4.1.1 A CONTRATADA deverá entregar à CAIXA o formulário - Anexo 3 – “Apresentação de profissional”, devidamente preenchido a ser alocado no contrato, individualmente.
- 4.1.2 A apresentação dos profissionais deverá ser entregue em papel timbrado e com assinatura do Administrador do Contrato, em duas vias de igual teor, para a Coordenação Responsável na CETEC.
- 4.1.3 Entregar à CAIXA para cada profissional alocado cópia dos documentos de RG e CPF.

4.2 Nomeação/Destituição de Preposto (Anexo 1)

- 4.2.1 A CONTRATADA deverá providenciar documento de acordo com o **ANEXO I**, juntamente com a comprovação da qualificação, conforme definido no **Anexo I-A – Especificações**, em papel timbrado e com assinatura do Administrador do Contrato, em duas vias, de igual teor.

5 Comprovação de Experiência e Conhecimento Técnico

- 5.1 A comprovação de experiência e conhecimento técnico se dará por meio da apresentação dos documentos exigidos no **Anexo I-A – Especificações** e deverá ser entregue na CETEC.

6 Fase de Integração

- 6.1 Consiste na apresentação da CONTRATADA e de suas equipes por célula na CETEC.

6.2 Controle de Acesso (Anexo 2)

- 6.2.1 A CONTRATADA deverá encaminhar para o endereço eletrônico cetec@caixa.gov.br o Anexo 2 – Controle de Acesso (listagem com os nomes dos profissionais), em arquivo compactado, até 5 dias úteis antes do início da fase de Assunção.

- 6.2.1.1 Todas as informações e campos deverão estar preenchidos e o envio deverá ser por meio de correio eletrônico da CONTRATADA.

- 6.3 Os crachás de identificação deverão ser providenciados pela CONTRATADA, conforme previsto em contrato e de acordo com o modelo a ser fornecido pela CAIXA na reunião de apresentação.

7 Procedimentos durante a vigência do contrato

7.1 Apresentação dos Profissionais

- 7.1.1 A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos descritos no Anexo I-A – Especificações, entregando as informações exigidas.

- 7.1.2 A CONTRATADA deverá identificar nominalmente o profissional e sua especialidade no formulário Anexo 3 - Apresentação de Profissional, entregando os comprovantes de experiência, conhecimento técnico e escolaridade.

- 7.1.3 Qualquer alteração referente ao profissional requer a apresentação do formulário Anexo 3 – Apresentação de Profissional, com a alteração realizada e o indicativo da data de alteração.

7.2 **No desligamento de profissionais**

- 7.2.1 A CONTRATADA deverá entregar à CAIXA o formulário **Anexo 6 – Desligamento de Profissional preenchido, até 24 horas após a data do desligamento.**

7.3 **Na Nomeação de Preposto**

- 7.3.1 A CONTRATADA deverá seguir os procedimentos descritos no ANEXO I-A - Especificações.

8 **Confecção de Crachá**

- 8.1 A CONTRATADA deverá manter os seus empregados, enquanto nas dependências da CAIXA, devidamente identificados com crachá.
- 8.1.1 O crachá deverá ser confeccionado de acordo com as informações a serem fornecidas pela CAIXA na reunião de apresentação, conforme item 6.3 deste ANEXO.

9 **Apresentação de Fatura para Pagamento.**

- 9.1 Mensalmente, as notas fiscais deverão ser apresentadas para a Coordenação responsável na CETEC acompanhadas dos documentos que comprovam a sua regularidade fiscal e trabalhista, conforme disposto no parágrafo terceiro e subsequente da Cláusula Sexta, do instrumento contratual.
- 9.2 Documento capeando as NF, conforme formulário Anexo 7 – Apresentação da Fatura.
- 9.3 A apresentação das notas fiscais sem a documentação exigida no instrumento contratual poderá implicar na sua devolução e na retenção dos pagamentos até a regularização.

Anexo 1 – Nomeação/Destituição de Preposto

999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/ANO)

Brasília/DF, dia de mês de ano

À
CAIXA ECONOMICA FEDERAL
Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação
A/c: Gerente de Centralizadora

Assunto: NOMEAÇÃO/DESTITUIÇÃO DO PREPOSTO

Sr(a) Gerente,

Apresentamos o profissional de nossa empresa que será nomeado/destituído a partir da data XX/XX/XXXX, informada abaixo, para a função de Preposto na CAIXA para a execução dos serviços previstos no contrato n.º XXXX assinado em xx/xx/xxxx, referente à XXXXXXXXXX:

Nome: (nome completo)	Data Nomeação/Dstituição Preposto: (dd/mm/aaaa)
	Data Alteração: (dd/mm/aaaa)
Macro célula/célula: (definida em contrato)	Horário principal de acesso físico: 00h00 às 00h00
Atribuição Principal: (conforme CTPS)	CPF e RG / Órgão expedidor/UF: 999.999.999-XX 99.999.999-X XXX/UF
Este profissional está substituindo um anterior da equipe? () Sim () Não	Se sim, informar o nome do substituído: (nome completo)
Este profissional substitui um preposto anterior? () Sim () Não	Se sim, informar o nome do substituído: (nome completo)

Anexo a este documento, seguem as comprovações de requisitos, previstas no ANEXO I-A – Especificações.

Atenciosamente,

Responsável pela Empresa

999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/Ano)	Recebimento: __ / __ / __	_____ Assinatura sob carimbo
---	------------------------------	---------------------------------

Anexo 2 – Controle de Acesso

CONTRATADA:		(nome da contratada)				
CNPJ:		(CNPJ da contratada)				
CETEC		(site)				
	Nome Completo do Profissional	RG	CPF	Macro célula/ Célula	Horário Principal de Acesso	
					Entrada (h)	Saída (h)
1						
2						
3						
4						
5						
n						
999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/Ano)			Recebimento: __ / __ / __		_____ Assinatura sob carimbo	

Anexo 3 – Apresentação de Profissional

999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/ANO)

Brasília/DF, dia de mês de ano

À
CAIXA ECONOMICA FEDERAL
Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação
A/c: Gerente de Centralizadora
Assunto: APRESENTAÇÃO DE PROFISSIONAL

Sr(a) Gerente,

- Apresentamos abaixo o profissional de nossa empresa que será alocado na CAIXA para a execução dos serviços previstos no contrato n.º _____ assinado em xx/xx/xxxx, referente à _____:

Nome: (nome completo)		Data Início: (dd/mm/aaaa)
		Data Alteração: (dd/mm/aaaa)
Macro célula/Célula: (definida em contrato)		Horário principal de acesso físico: 00h00 as 00h00
Atribuição Principal: (conforme CTPS)		CPF e RG / Órgão expedidor/UF: 999.999.999-XX 99.999.999-X XXX/UF
Especialidade e/ou Formação Acadêmica: () Especialidade () Formação	Informar se o formulário trata de apresentação/alteração Informar a especialidade e/ou formação acadêmica: (Informar aqui as especialidades e/ou formação e comprovar)	
Este profissional substitui um anterior da equipe? () Sim () Não	Se sim, informar o nome do substituído: (nome completo)	

Atenciosamente,

Responsável pela Empresa

999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/ANO)	Recebimento: __ / __ / __	_____ (Assinatura sob carimbo)
---	----------------------------------	-----------------------------------

Anexo 4 – Comprovação de Experiência

COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA E CONHECIMENTO TÉCNICO						
CONTRATADA:	(nome da contratada)					
MACROCÉLULA:	(nome da macrocélula)					
CÉLULA:	(nome da célula)					
CONTRATO:	(número do contrato)					
Nome:	(Nome Completo do Profissional)					
Experiência Comprovada	Documento Comprobatório					
	Declaração	CTPS	Curriculo	Certificados	Contrato de Trabalho	Outros
999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/ANO)	Recebimento: __ / __ / __		_____ (Assinatura sob carimbo)			

Anexo 4a - Comprovação de Experiência

(sem declaração do empregador anterior – conforme condição disposta no Anexo I-A - Especificações)

999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/ANO)		
Brasília/DF, dia de mês de ano		
À		
CAIXA ECONOMICA FEDERAL Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação A/c: Gerente de Centralizadora Assunto: COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA ANTERIOR		
Sr (a) Gerente,		
Declaramos, que não foi possível obter junto ao(s) empregador(es) anterior(es) do profissional _____, declaração detalhando as atividades desenvolvidas pelo mesmo, conforme evidências em anexo. Assim, nos responsabilizamos pelas informações contidas no currículo do profissional atestando-as em conjunto com o profissional.		
Atenciosamente,		
_____ Responsável pela Empresa		
999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/ANO)	Recebimento: __ / __ / __	_____ Assinatura sob carimbo

Anexo 4b – Comprovação de Experiência

(Ateste de próprio punho do profissional conforme condição disposta no Anexo I-A - Especificações)

999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/ANO)		
Brasília/DF, dia de mês de ano		
À CONTRATADA XXXXXX		
Assunto: COMPROVAÇÃO DE EXPERIÊNCIA CONSTANTE DO CURRÍCULO - Profissional		
Sr (a) Gerente,		
Eu, _____, portador do CPF nº _____, declaro, sob penas da lei, que as informações contidas no currículo em anexo são verdadeiras. Atenciosamente,		
_____ Profissional		
999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/Ano)	Recebimento: __ / __ / __	_____ Assinatura sob carimbo

Anexo 4c – Comprovação de Experiência

(conforme condição disposta no Anexo I-A – Especificações)

999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/ANO)		
Brasília/DF, dia de mês de ano		
À CAIXA ECONOMICA FEDERAL Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação A/c: Gerente de Centralizadora Assunto: DECLARAÇÃO DE ESPECIALIZAÇÃO DO PROFISSIONAL		
Sr (a) Gerente,		
Atestamos que o profissional _____, cuja principal atribuição é (Conforme CTPS) _____, atuando na macrocélula/célula (Conforme Contrato) _____ possui as seguintes especializações: Especialidade técnica: (conforme contrato) _____ Tempo de experiência: _____		
Atenciosamente, _____ Responsável pela Empresa		
999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/Ano)	Recebimento: __ / __ / __	_____ Assinatura sob carimbo

Anexo 5 – Comprovação de Escolaridade**ESCOLARIDADE SUPERIOR**

CONTRATADA:	(nome da contratada)	
MACROCÉLULA:	(nome da macrocélula)	
CÉLULA:	(nome da célula)	
CONTRATO:	(número do contrato)	
Nr	Nome Completo do Profissional	
1		
2		
3		
4		
n		
999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/Ano)	Recebimento: __ / __ / __	_____ Assinatura sob carimbo

PÓS GRADUAÇÃO

CONTRATADA:	(nome da contratada)	
MACROCÉLULA:	(nome da macrocélula)	
CÉLULA:	(nome da célula)	
CONTRATO:	(número do contrato)	
Nr	Nome Completo do Profissional	
1		
2		
3		
4		
n		
999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/Ano)	Recebimento: __ / __ / __	_____ Assinatura sob carimbo

Anexo 6 – Desligamento de Profissional

999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETECXX/ANO)

Brasília/DF, dia de mês de ano

À
CAIXA ECONOMICA FEDERAL
Centralizadora Nacional de Tecnologia da informação
A/c: Gerente de Centralizadora

Assunto: DESLIGAMENTO DE PROFISSIONAL

Sr(a) Gerente,

1. Informamos abaixo o desligamento do profissional, que não está mais alocado na CAIXA para a execução dos serviços previstos no contrato n.º. XXXX assinado em xx/xx/xxxx, referente à XXXXXXXXXX:

Nome: (nome completo)	Data da Início: (dd/mm/aaaa)
	Data da Saída: (dd/mm/aaaa)
USER-ID: (user-id do profissional)	CPF: 999.999.999-XX

Atenciosamente,

Responsável pela Empresa

999/AAAA (NR SEQ ÚNICO CETEC/XX/ANO)	Recebimento: __ / __ / __	<hr/> Assinatura sob carimbo
--	---------------------------	------------------------------

Anexo 7 – Apresentação de Fatura para Pagamento

999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETECXX/ANO)

Brasília/DF, dia de mês de ano

À
CAIXA ECONOMICA FEDERAL
Centralizadora Nacional Tecnologia da Informação
A/c: Gerente de Centralizadora
Assunto: **Apresentação de Fatura para pagamento**

Sr (a) Gerente,

Apresentamos a seguir a (s) NOTA (S) FISCAL (IS) XXXX, XXXX, referente(s) à prestação de serviços objeto do contrato (Número do Contrato), competência XX/20XX cujos valores estão discriminados a seguir:

- Valor da fatura cheia: R\$ _____
- Eventuais descontos: R\$ _____

Conforme disposto em contrato, os valores deverão ser creditados:

- Agência: _____ Conta: _____
- Titular: _____ CNPJ: _____

Acompanham as Notas fiscais os documentos que comprovam a regularidade fiscal e trabalhista, exigidas em contrato, quais sejam:

- Cópias das folhas de pagamento e de comprovante de pagamento de salários e demais obrigações trabalhistas e sociais: tais como contracheques com recibo do empregado, comprovante de depósito, referentes aos empregados alocados na prestação de serviços objeto deste contrato;
- Cópia das Guias de Recolhimento do FGTS e informações à Previdência Social - GRF, gerada e impressa pelo Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social - SEFIP, com autenticação ou acompanhadas do comprovante do recolhimento bancário ou do comprovante emitido quando o recolhimento for feito pela internet;
- Relação dos Trabalhadores - RET do arquivo SEFIP, relativa aos prestadores alocados para a prestação de serviços objeto deste contrato, constando no campo tomador/obra, a CAIXA e o número do processo/contrato a que se referem os prestadores relacionados.
- Cópia do Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho - TRCT, contracheque, comprovante de depósito, comprovante de depósito das verbas rescisórias e Demonstrativo do Trabalhador de Recolhimento de FGTS Rescisório (individual), referentes aos profissionais desligados.

Atenciosamente, _____
Responsável pela Empresa

999/AAAA (NR SEQ ÚNICO DA CETEC/XX/Ano)	Recebimento: ____ / ____ / ____	Assinatura sob carimbo
---	------------------------------------	------------------------

ANEXO I-E – CT Nº 09.764/2020

PLANO DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

1 O Plano de Transição dos Serviços a ser utilizado na transição dos serviços para o novo provedor está detalhado a seguir e deve obedecer as definições de assunção dos serviços contidas no Anexo I – Termo de Referência.

2 O Plano de Transição dos Serviços é composto de 03 (três) fases, assim denominadas:

2.1 Fase de Preparo

2.1.1 Objetivo:

- a) Preparo do fornecedor para assunção dos serviços
- b) Esta fase se inicia a contar da data de assinatura do contrato com o objetivo da contratada se preparar para assumir os serviços.
- c) Prazo da Fase: 03 (três) semanas a contar da assinatura do contrato.
- d) Remuneração: Nesta fase a Contratada não faz jus à remuneração.

2.2 Fase de Integração

2.2.1 Objetivo:

- a) Apresentação do novo provedor e de suas equipes por macrocélula/célula na Centralizadora Nacional de Operações de TI;
- b) Entrega da documentação exigida para cadastramento dos profissionais nos recursos computacionais da CAIXA e providências de acesso físico às instalações da Centralizadora Nacional onde os serviços serão prestados;
- c) Conferência pela CAIXA da documentação exigida dos profissionais com as especializações previstas no item 3 e subitens do ANEXO I-A - Especificações;
- d) Elaboração de cronograma de oficinas para apresentação dos processos a serem executados em cada macrocélulas/célula e uma visão geral da CAIXA.
- e) Prazo da Fase: até 5 dias úteis antes do Início da Assunção dos serviços.
- f) Remuneração: Nesta fase a Contratada não faz jus à remuneração.

2.3 Fase de Assunção de Serviços

2.3.1 **Objetivo:**

- a) Assunção pelo novo provedor da responsabilidade pela execução dos serviços em sua totalidade;
- b) Responsabilidade por toda e qualquer ocorrência que gere prejuízos financeiros à CAIXA e por descumprimento contratual dos níveis de serviço contratados para que se mantenha a disponibilidade dos serviços;
- c) Responsabilidade por qualquer prejuízo causado de forma intencional ou não, por empregado de sua equipe, no tocante ao sigilo das informações a que tiverem acesso.
- d) Prazo da Fase: Se inicia com o fim da fase de Integração, e dura até o fim da vigência do Contrato.
- e) Remuneração: Nesta fase, com exceção ao disposto no item 2.3.5 deste anexo, a CONTRATADA faz jus à seguinte remuneração:

Percentual	Prazo
70% da parcela mensal	Nos 30 (trinta) primeiros dias de execução dos serviços
90% da parcela mensal	A partir do 31º dia até o 60º dia de execução dos serviços
100% parcela mensal	Após 61º dia de execução dos serviços

2.3.2 Ficam garantidos os descontos provenientes de descumprimento de níveis de serviços e ou penalidades administrativas dispostas em contrato inclusive as penalidades decorrentes da composição das especialidades conforme condições dispostas no item 2.3.4 deste anexo.

2.3.3 Não serão admitidas assunções parciais dos serviços.

2.3.4 Para o início da Assunção dos serviços, a composição das especialidades, por macrocélula, dispostas no Anexo I-A – Especificações, deve ser atendida conforme quadro a seguir:

Percentual	Prazo
70%	Na data de assunção dos serviços
80%	Até 30 dias a contar da data de assunção
90%	Até 45 dias a contar da data de assunção
100%	Até 60 dias a contar da data de assunção

- 2.3.5 Caso a CONTRATADA apresente desde a data de início da fase de Assunção 100% da composição das especialidades, esta fará jus a 100% da remuneração mensal.
- 2.3.6 Na data de assunção dos serviços a CONTRATADA deverá apresentar todos os prepostos exigidos em contrato, sob pena de aplicação de sanção administrativa prevista em contrato.
- 2.4 A CAIXA se reserva ao direito de reduzir ou dispensar, a seu exclusivo critério, a fase de “Preparo”.
- 2.5 A remuneração do provedor anterior será reduzida nos valores correspondentes às macrocélulas/células desativadas, aplicando-se pro-rata die se necessário.
- 2.6 No “Plano de Transição dos Serviços”, mesmo durante as fases em que o novo contratado não executa os serviços (“Preparo” e “Integração”), será responsável por qualquer prejuízo causado de forma intencional ou não, por profissional de sua equipe, no tocante ao sigilo das informações a que tiverem acesso.
- 2.7 Encerramento da Prestação de Serviços**
- 2.7.1 Um Plano de Transição dos Serviços similar a este deverá também ser seguido ao final do contrato de prestação de serviços, para a transferência dos serviços para a CAIXA ou para um novo provedor por esta indicado, salvo determinação em contrário da CAIXA.
- 2.7.2 Em não havendo previsão de prorrogação contratual, a CAIXA poderá a seu critério comunicar ao provedor que será iniciado o processo de desativação gradual das macrocélulas/células, após o repasse dos serviços objeto do contrato ao futuro provedor ou a quem a CAIXA indicar.
- 2.7.3 Qualquer alteração nos prazos e condições de transição deverá ser submetida à CAIXA, acompanhadas das devidas justificativas para avaliação e validação da pertinência da alteração/modificação.

ANEXO I-F – CT Nº 09.764/2020**AMBIENTE TECNOLÓGICO - DAT****Servidores de Plataforma Baixa*****Servidores Físicos***

Modelo	Memória GB	Modelo do Processador	Núcleos por Processador	Qtde de Processadores	Qtde Portas Fibre Channel	Qtde Portas Rede	Qtde Portas Scsi	Status	Total
DL380G8	98	E5-2640	6	2	4	8	2	Implantado	60
DL580G8	2048	E74870	15	4	12	14	1	Implantado	36
DL580G9	2048	E7-4870	15	4	12	14	1	Implantado	4
DL980G7	2014	7020	10	8	14	32	0	Implantado	18
Fonte: Analytics.servicos.caixa							Soma:		118

Servidores Lógicos

Ambiente Instalação	Ambiente de Rede	Total
Desenvolvimento;	Intranet	200
Homologação	Intranet	300
Produção;	Intranet	2800
Total		3300

Armazenamento***Subsistema de Disco***

Total: 3

Equipamento de Fitoteca

Fitotecas	Equipamentos	Quantidades
SITE CETAD	DRIVE T10KD	10
	SILOS ROBÓTICOS SL8500	1

Aplicativos Caixa***Relação de Sistemas/serviços***

Status	Total
Implantado	234

Quantidade de SGBD instalados

SGBD	Ambiente	Quantidade	Total por fabricante
POSTGRESQL	PRD	80	170
	HMP	80	
	DES	10	
ORACLE	PRD	10	

	HMP	10	25
	DES	2	
SQL SERVER	PRD	20	25
	HMP	20	
	DES	5	
MYSQL	PRD	5	15
	HMP	5	
	DES	5	
		TOTAL GERAL	235

Tamanho das Bases de Dados por SGDB

BANCO DE DADOS	BASE	QTD BASE
ORACLE	PRD	25
	HMP	7
SQL SERVER	PRD	50
	HMP	50
MYSQL	PRD	5
	HMP	5
POSTGRESQL	PRD	190
	HMP	130

Dados de Processos***Quantidade de Solicitação de Serviços***

Período	Ordem de Trabalho	Incidentes	Mudanças
2016	11609	1548	1247
2017	14341	864	1198
2018	15962	806	1847
MÉDIA MENSAL	1165	185	358

ANEXO I-G – CT Nº 09.764/2020**ESTIMATIVA E PREÇOS MÁXIMOS QUE A CAIXA SE PROPÕE A PAGAR**

SERVIÇO	MACROCÉLULA	CÉLULA	Preço Mensal (R\$)
SUPORE A AMBIENTE	Produção	Suporte a armazenamento e Backup	57.460,44
		Suporte Banco de Dados	197.298,57
		Suporte a Sistemas Operacionais	495.269,62
		Suporte a Hypervisor	111.000,90
		Suporte a Ferramentas de Monitoramento	48.113,97
	Central de Atendimento	Triagem 3º Nível	93.880,98
		Serviços Operacionais	47.172,99
		Serviços de Monitoramento	34.585,00
	Segurança	Suporte a conformidade (MPAS)	21.160,54
		Suporte a Certificado Digital (Aplicação)	9.685,11
	Serviços Especializados	Automação de Processos	46.426,12
		Padrões e Normas	47.987,51
		Processos e Métricas	50.922,81
		Projetos Estruturantes	28.975,37
		Painéis de Controle	58.141,86
	TOTAL MENSAL (E)		1.348.081,79
	TOTAL GLOBAL (F) = (E x 12)		16.176.981,48

OBS: O valor a ser considerado para os lances é o total MENSAL

ANEXO II – CT Nº 09.764/2020**PROPOSTA COMERCIAL**

À
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – GILOG/BR
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 065/7066-2019

PROPOSTA DE COMERCIAL AJUSTADA**Objeto:**

Contratação de empresa(s) para a prestação de Serviços Técnicos Especializados em operação, administração, manutenção, gerenciamento, processamentos e suporte à operação de sistemas para a CETEC – CN TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/DF, em conformidade com as disposições deste Edital e seus Anexos.

PROPOSTA

SERVIÇO	MACROCÉLULA	CÉLULA	Preço Mensal (R\$)
SUPORTE A AMBIENTE	Produção	Suporte a armazenamento e Backup	36.349,47
		Suporte Banco de Dados	124.811,08
		Suporte a Sistemas Operacionais	313.307,56
		Suporte a Hypervisor	70.219,17
		Suporte a Ferramentas de Monitoramento	30.436,90
	Central de Atendimento	Triagem 3º Nível	59.389,11
		Serviços Operacionais	29.841,63
		Serviços de Monitoramento	21.878,47
	Segurança	Suporte a conformidade (MPAS)	13.386,16
		Suporte a Certificado Digital (Aplicação)	6.126,80
	Serviços Especializados	Automação de Processos	29.369,16
		Padrões e Normas	30.356,90
		Processos e Métricas	32.213,77
		Projetos Estruturantes	18.329,82
		Painéis de Controle	36.780,54
	TOTAL MENSAL (E)		852.796,54
	TOTAL GLOBAL (F) = (E x 12 meses)		10.233.558,48

Preço Mensal por extenso: Oitocentos e cinquenta e dois mil, setecentos e noventa e seis reais e cinquenta e quatro centavos

Preço Global por extenso: Dez milhões, duzentos e trinta e três mil, quinhentos e cinquenta e oito reais e quarenta e oito centavos

O prazo de validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

Nos preços estão inclusos todos os insumos que o compõe, tais como as despesas com mão de obra, impostos, taxas, frete, seguros e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do objeto deste pregão.

Declaramos conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, e sobre o local do serviço, assumindo total RESPONSABILIDADE por esta declaração.

Declaramos que a proposta atende as exigências consignadas no Termo de Referência.

Declaramos atender as condições complementares constantes do edital.

Declaramos atender conforme todas as especificações técnicas conforme Termo de Referência.

VALOR DO SALÁRIO A SER PAGO A CADA CATEGORIA PROFISSIONAL disponibilizada na prestação de serviços;

Analista Produção Júnior	R\$ 1.400,00
Analista Produção Pleno	R\$ 2.600,00
DBA Sênior	R\$ 6.800,00
DBA Pleno	R\$ 3.500,00
Analista Dados Sênior	R\$ 6.500,00
Analista Dados Junior	R\$ 2.500,00
Analista Infraestrutura Junior	R\$ 1.350,00
Analista Infraestrutura Sênior	R\$ 7.500,00
Analista Infraestrutura Pleno	R\$ 4.500,00
Analista Exchange Sênior	R\$ 7.800,00
Analista Microsoft Sênior	R\$ 4.500,00
Especialista Sênior Monitoração	R\$ 5.200,00
Especialista Pleno Monitoração	R\$ 3.200,00
Analista Junior	R\$ 1.350,00
Desenvolvedor Pleno .NET	R\$ 4.500,00
Desenvolvedor Pleno	R\$ 3.500,00
Analista Processo Sênior	R\$ 6.700,00
Analista Processo Pleno	R\$ 3.500,00
Gerente Projetos	R\$ 9.000,00

CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2019/2020 – SINDPD – 04/07/2019

VALOR DO SALÁRIO NORMATIVO DE CADA CATEGORIA PROFISSIONAL, se houver, com indicação do respectivo Sindicato de vinculação, bem como a data (dia/mês/ano) da Convenção Coletiva da categoria, em vigor;

A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, **DECLARA:**

Declaração do licitante de que:

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

- II) Não se enquadra em nenhuma das restrições previstas no item 2.4 e subitens deste edital.
- III) Cumpre todos os requisitos exigidos no edital para a perfeita execução do serviço, inclusive quanto aos critérios de habilitação.

PROPOSTA DETALHADA

Total mão-de-obra		R\$288.362,04	33,81%
Grupo A			
INSS	20,00%	R\$57.672,41	6,76%
SESI ou SESC	1,50%	R\$4.325,43	0,51%
SENAI ou SENAC	1,00%	R\$2.883,62	0,34%
INCRA	0,20%	R\$576,72	0,07%
Salário educação	2,50%	R\$7.209,05	0,85%
FGTS	8,00%	R\$23.068,96	2,70%
Seguro acidente do trabalho/SAT/INSS (RAT X FAP)	2,00%	R\$5.767,24	0,68%
SEBRAE	0,60%	R\$1.730,17	0,20%
Total Grupo A	35,80%	R\$103.233,61	12,10%
Grupo B			
Férias	8,33%	R\$24.020,56	2,82%
ADICIONAL DE FÉRIAS	2,78%	R\$8.016,46	0,94%
Auxílio doença	0,56%	R\$1.614,83	0,19%
Auxílio maternidade	0,04%	R\$115,34	0,01%
Auxílio paternidade	0,06%	R\$173,02	0,02%
Faltas legais	1,00%	R\$2.883,62	0,34%
Acidentes de trabalho	1,00%	R\$2.883,62	0,34%
Aviso prévio	1,94%	R\$5.594,22	0,66%
13º salário	8,33%	R\$24.020,56	2,82%
Total Grupo B	24,04%	R\$69.322,23	8,13%
Grupo C			
Aviso prévio indenizado	0,83%	R\$2.393,40	0,28%
INCIDÊNCIA DO FGTS SOBRE AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,07%	R\$201,85	0,02%
MULTA DO FGTS EM CASO DE AVISO PRÉVIO INDENIZADO	0,40%	R\$1.153,45	0,14%
MULTA DO FGTS 40%	0,32%	R\$922,76	0,11%
CONTRIBUIÇÃO SOCIAL 10% LEI COMPLEMENTAR 110/2001	0,08%	R\$230,69	0,03%
MULTA FGTS EM CASO DE AVISO PRÉVIO TRABALHADO	4,00%	R\$11.534,48	1,35%
MULTA FGTS TRABALHADO	3,20%	R\$9.227,59	1,08%
CONTRIBUIÇÃO SOCIAL 10%	0,80%	R\$2.306,90	0,27%
Total Grupo C	9,70%	R\$27.971,12	3,28%
Grupo D			
23. Reincidência de A sobre B	8,61%	R\$24.817,36	2,91%
Total grupo D		R\$24.817,36	2,91%
Total Salários + encargos		R\$513.706,36	60,23%
Insumos de mão-de-obra			
Assistência médica	9%	R\$27.200,00	3,19%
Vale alimentação/refeição**	15,48%	R\$44.625,00	5,23%
Vale transporte***	1%	R\$3.085,95	0,36%
Treinamentos operacionais, software operacional	4,57%	R\$39.765,00	4,66%

Total Insumos de mão de obra		R\$114.675,95	13,44%
Total		R\$628.382,31	73,67%
Demais componentes			
35. Despesas administrativas/operacionais****	13%	R\$81.689,70	9,58%
36. Lucro	11%	R\$69.122,05	8,10%
Total antes dos impostos		R\$779.194,07	91,35%
Impostos			
ISS	5,00%	R\$42.648,83	5,00%
PISS	0,65%	R\$5.544,35	0,65%
Cofins	3,00%	R\$25.589,30	3,00%
Total impostos de faturamento	8,65%	R\$73.782,47	8,65%
Valor mensal estimado		R\$852.976,54	100%

DADOS EMPRESA

RAZÃO SOCIAL:	AMAZON INFORMÁTICA LTDA
CNPJ:	00.734.255/0001-88
ENDEREÇO:	TV QUATORZE DE MARCO, 1155, SALA 1404
CIDADE:	BELÉM
ESTADO:	PARÁ
CEP:	66.055-490
TELEFONE:	061 3575-0090/061 99994-6484
E-MAIL:	contato@amazoninf.com.br

RAZÃO SOCIAL:	BRY USA SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA
CNPJ:	32.528.866/0001-66
ENDEREÇO:	SCLRN 715 Bloco A, 49. Asa Norte Brasília/DF
CIDADE:	BRASÍLIA
ESTADO:	DISTRITO FEDERAL
CEP:	66.055-490
TELEFONE:	061 3306-2001
E-MAIL:	luigi@bryusa.com

Brasília, 27 de dezembro de 2019



MARCOS SILVA

C.I. Nº 1.810.036 SSP-DF

CIC/MF nº. 822.933.681-49

Diretor

e-mail: marcos@amazoninf.com.br

ANEXO III DO CONTRATO Nº 09.764/2020

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:
 - Dirigente da CAIXA;
 - 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;
 - 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.

Brasília, 19 de maio de 2020

CONSÓRCIO AMAZON-BRY – EXCELÊNCIA EM TI

Nome: Jefferson Brasil de Araújo

CPF(MF): 582.521.189-68

ANEXO IV DO CONTRATO Nº 09.764/2020

**MODELO DE DECLARAÇÃO – AUTORIZAÇÃO PARA ACESSO A
INFORMAÇÕES**

A Empresa **CONSÓRCIO AMAZON-BRY – EXCELÊNCIA EM TI**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 37.025.834/0001-61 com sede na TV Quatroze de Março, 1155, sala 1406, CEP: 66.055-490, por este instrumento público, confere poderes à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF, para acessar informações relativas a tributos, contribuições sociais, previdenciárias, FGTS, e outros encargos devidos, podendo solicitar certidões e declarações, junto à Secretaria da Receita Federal do Brasil, ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e ao Agente Operador do FGTS, de toda e qualquer informação relativa à verbas trabalhistas/previdenciárias referentes ao quadro de empregados alocados no contrato n.º 09764/2020. É permitido o substabelecimento dos poderes aqui conferidos a outros empregados da outorgante, que estejam no exercício de cargo ou função compatível com o exercício dos poderes que lhes serão substabelecidos.

Brasília, 19 de maio de 2020

CONSÓRCIO AMAZON-BRY – EXCELÊNCIA EM TI

Nome: Jefferson Brasil de Araújo

CPF(MF): 582.521.189-68

ANEXO V DO CONTRATO Nº 09.764/2020

CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA

Combate à Corrupção

1 OBJETIVO

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

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

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

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

2 PADRÕES GERAIS DE CONDUTA

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

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

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

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

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

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

3 PADRÕES ESPECÍFICOS DE CONDUTA

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

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

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

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

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

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

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

3.1.7 Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3.5 Responsabilidade – as ações são pautadas nos preceitos e valores éticos deste Código, de forma a eliminar ações e atitudes corruptivas, bem como proteger



o patrimônio público, com a adequada utilização das informações, dos bens e demais recursos colocados à disposição para a gestão eficaz dos negócios, garantindo proteção a quem denunciar as violações a este Código.

TERMO DE RECEBIMENTO, CIÊNCIA E ADESÃO
AO CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA – ANEXO V DO
CONTRATO Nº 09.764/2020

CONSÓRCIO AMAZON-BRY – EXCELÊNCIA EM TI, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 37.025.834/0001-61, por meio do seu representante devidamente constituído, **JEFFERSON BRASIL DE ARAÚJO**, portador da ID nº 4404541-9 SEGUP/PR, inscrito no CPF(MF) sob o nº 582.521.189-68, DECLARA, sob as penas da lei, para fins de formalização de contratação com a CAIXA, que:

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

Brasília, 19 de maio de 2020

CONSÓRCIO AMAZON-BRY – EXCELÊNCIA EM TI

Nome: Jefferson Brasil de Araújo

CPF(MF): 582.521.189-68

ANEXO VI DO CONTRATO Nº 09.764/2020.**TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Nome do Usuário	CPF
Empresa	Função
Lotação	Telefone

Declaro ter permissão de acesso às informações da CAIXA, ou sob sua responsabilidade, 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:

Conhecer e cumprir, rigorosamente, todas as políticas e procedimentos da CAIXA relativos à segurança da informação.

1. Estar ciente de que os acessos aos quais se referem o presente Termo foram concedidos para uso exclusivo nas atividades a que se destinam.
2. Observar a classificação das informações às quais tiver acesso, de acordo com os critérios estabelecidos pela CAIXA em função das atividades por mim executadas.
3. Caso necessário, ao divulgar informações da CAIXA, observar os critérios estabelecidos.
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 específica 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 disponibilizados pela CAIXA em atividades ilegais, tais 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. Não citar ou discutir assuntos internos da CAIXA em ambientes públicos, físicos ou virtuais.
9. Respeitar os direitos de propriedade, instalando e/ou utilizando somente recursos tecnológicos autorizados e com as respectivas licenças de uso válidas.

10. 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 Empresa seja colocada em risco junto ao seu público interno e externo.

Estou ciente de que:

- 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.

_____, ____ de _____ de _____
(Local/Data)

Assinatura do usuário

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



ANEXO VII DO CONTRATO Nº 09.764/2020.

DECLARAÇÃO DE TREINAMENTO DOS EMPREGADOS

Eu, JEFFERSON BRASIL DE ARAÚJO, CPF 582.521.189-68, representante da empresa **CONSÓRCIO AMAZON-BRY – EXCELÊNCIA EM TI**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 37.025.834/0001-61, como representante legal e técnico do consórcio, 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, com base no conteúdo de referência fornecido pela CAIXA por meio de seu sítio, no endereço <http://www.caixa.gov.br/site/paginas/downloads.aspx>.

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.

Brasília, 19 de maio de 2020

JEFFERSON BRASIL DE ARAÚJO

ANEXO VIII

TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUÍO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SÓCIO-AMBIENTAL

CONSÓRCIO AMAZON-BRY – EXCELÊNCIA EM TI, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 37.025.834/0001-61, por meio do seu representante devidamente constituído, **JEFFERSON BRASIL DE ARAÚJO**, portador da ID nº 4404541-9 SEGUP/PR, inscrito no CPF(MF) sob o nº 582.521.189-68, doravante denominado CONTRATADA, para atendimento ao Edital de Pregão Eletrônico n.º 065/7066-2019.

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

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro e art. 90 da Lei 8.666/93, se compromete a:

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



de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;

5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;

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

E, ainda, declara que:

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

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

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

Brasília, 19 de maio de 2020

CONSÓRCIO AMAZON-BRY – EXCELÊNCIA EM TI

Nome: Jefferson Brasil de Araújo

CPF(MF): 582.521.189-68