

**CONTRATO Nº 6837/2021**

**PRIMEIRO TERMO DE ADITAMENTO AO CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE PARA ATENDIMENTO, PREDOMINANTEMENTE, DO SEGMENTO DE AGENTE OPERADOR, QUE ENTRE SI FIRMAM, DE UM LADO, A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL E, DE OUTRO, A EMPRESA RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA.**

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, regida pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e pelo Estatuto Social da Caixa Econômica Federal, publicado no Diário Oficial da União em 16/03/2018, por intermédio de sua centralizadora CN Gestão Formal de Contratos - CEFOR, CNPJ (MF) nº 00.360.305/5618-07, situada no Setor Bancário Sul, Quadra nº 01, Bloco "L", 7º Andar, Asa Sul, CEP nº 70.070-110, em Brasília, Distrito Federal, neste ato representada pelo Sr. André Luiz Michelin, economiário, portador da cédula de identidade RG nº 8.704.772-5 SSP/PR e inscrito no CPF/MF sob nº 040.756.789-54, por força de substabelecimento de procuração lavrada em 19/02/2021 à fl. 182 do livro 3467-P, protocolo 053774 no 2º Tabelião de Notas e Protesto de Brasília/DF, daqui por diante designada **CAIXA**, de um lado e, de outro, a empresa **RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ(MF) sob o nº 04.947.601/0001-67, com sede na Rua Bela Cintra, 986, parte Consolação, CEP: 05804-900 São Paulo/SP, neste ato representada por seu(s) Representante(s) Legal(is) ao final assinado(s), doravante designada **CONTRATADA**, em face da autorização do Coordenador da CEFOR, constante do Processo Administrativo nº 5307.01.0335.0/2021, Pregão Eletrônico 136/2021, tem justo e contratado firmar o presente Termo de Aditamento ao contrato assinado em 21/10/2021, vinculado ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela **CONTRATADA**, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 10520, de 17/07/2002 e 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 – DA ALTERAÇÃO**

A CAIXA e a **CONTRATADA** resolvem alterar, o contrato cujo objeto é a prestação de serviço de desenvolvimento de software para atendimento, predominantemente, do segmento de Agente Operador, com amparo no artigo 81, Inciso I da Lei nº 13.303/2016.

- I- Alterar a tabela constante da Cláusula Quinta do Contrato no tocante aos grupos, serviços, quantidade de equipes e profissionais por equipe como segue:

**Onde se lê:**

Grupo	Serviços	Unidade de Medida	Qtde - Equipes	Profissionais por equipe
-------	----------	-------------------	----------------	--------------------------

1	Serviço de Desenvolvimento	Equipe	21	8
2	Serviço de Apoio à Produção	Equipe	11	4
3	Serviço de Integração	Equipe	11	5
4	Serviço de Apoio ao Desenvolvimento	Equipe	17	6

Leia-se:

Grupo	Serviços	Unidade de Medida	Qtde - Equipes	Profissionais por equipe
1	Serviço de Desenvolvimento	Equipe	21	8
2	Serviço de Apoio à Produção	Equipe	11	4
3	Serviço de Integração	Equipe	11	5
4	Serviço de Apoio à Produção	Equipe	15	6
4-A	Serviço de Apoio ao Desenvolvimento - Dados	Equipe	1	6
4-B	Serviço de Apoio ao Desenvolvimento - UX	Equipe	1	6

II – Alterar o item 9.5.2. do ANEXO I-A – Forma de Execução e Serviços Agregados, como segue:

Onde se lê:

Nome do Indicador	Peso			Objetivo	Fonte
	Grupos				
	2	3	4		
QUALIDADE do Serviço	4	4	2,5	Medir a qualidade dos serviços executados por uma equipe contratada.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
PRAZO do Serviço	4	4	2,5	Medir o cumprimento de prazos dos serviços executados por uma equipe contratada.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
ESTOQUE do Serviço	2	2	2	Medir a quantidade de atendimentos dos serviços demandados por uma equipe técnica contratada.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
Desempenho das Equipes de DESENVOLVIMENTO	-	-	3	Apurar o apoio ao desempenho dos serviços executados pelas equipes de desenvolvimento.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados

Leia-se:

Nome do Indicador	Peso				Objetivo	Fonte
	Grupos					
	2	3	4			
			4-A 4-B	4		
QUALIDADE do Serviço	4	4	4	2,5	Medir a qualidade dos serviços executados por uma equipe contratada.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados

<b>PRAZO</b> do Serviço	4	4	4	2,5	Medir o cumprimento de prazos dos serviços executados por uma equipe contratada.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
<b>ESTOQUE</b> do Serviço	2	2	2	2	Medir a quantidade de atendimentos dos serviços demandados por uma equipe técnica contratada.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
Desempenho das Equipes de <b>DESENVOLVIMENTO</b>	-	-	-	3	Apurar o apoio ao desempenho dos serviços executados pelas equipes de desenvolvimento.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados

III – Alterar o item 9.5.4.4. do ANEXO I-A – Forma de Execução e Serviços Agregados, como segue:

Onde se lê:

#### 9.5.4.4. Apuração de Resultado de Equipe do Grupo 4

Item	Descrição
<b>Indicadores e Objetivos</b>	<p><b>QUALIDADE</b> dos Serviços – tem por objetivo medir o nível de qualidade dos serviços realizados por uma equipe técnica contratada durante o período de faturamento.</p> <p><b>PRAZO</b> do Serviço – tem por objetivo medir o cumprimento dos prazos definidos no atendimento dos serviços por uma equipe técnica contratada durante o período de faturamento.</p> <p><b>ESTOQUE</b> do Serviço – tem por objetivo medir o nível de serviços demandados a uma equipe técnica contratada para atendimento no período e que não foram executados.</p> <p>Desempenho das Equipes de <b>DESENVOLVIMENTO</b> – tem por objetivo medir o apoio desta equipe técnica contratada às equipes que executam o desenvolvimento de <i>Sprint</i>, tendo como base o <b>DESEMPENHO das equipes do GRUPO 1</b> apurado para o faturamento do período.</p> <p><b>DESEMPENHO</b> – tem o objetivo de apurado o desempenho da equipe técnica contratada tendo como insumos a média dos indicadores <b>QUALIDADE, PRAZO e ESTOQUE</b> nos 3 (três) últimos períodos de faturamentos (incluindo o atual), ou nos períodos de faturamentos em que a equipe tiver sido contratada, caso menor que 3 (três) períodos.</p> <p><b>FNS – Fator de Nível de Serviço</b> – fator ajuste da remuneração mensal de uma equipe segundo o <b>DESEMPENHO</b> apurado.</p>
<b>Meta</b>	A meta aceitável do <b>desempenho</b> é de pelo menos <b>0,85</b> , que equivale ao percentual mínimo de 85% (oitenta e cinco por cento).
<b>Método de Medição (Fórmulas)</b>	<p><b>Cálculo INDIVIDUAL dos indicadores mensais para UMA EQUIPE:</b></p> <p><b>Qualidade</b><sub>Período</sub> = <math>(\Sigma \text{Serviços\_Entregues} / (\Sigma \text{Serviços\_Entregues} + \Sigma \text{Serviços\_Devolvido}))</math></p> <p><b>Prazo</b><sub>Período</sub> = <math>(1 - (\Sigma \text{Serviços\_Com\_Atraso} / \Sigma \text{Serviços\_Entregues}))</math></p> <p><b>Estoque</b><sub>Período</sub> = <math>(\Sigma \text{Serviços\_Entregues} / \Sigma \text{Serviços\_Contratados})</math></p>

	<p><b><u>Cálculo dos RESULTADOS por indicador, referente a 03 períodos de faturamento:</u></b></p> <p><b>Qualidade</b><sub>Trimestral</sub> = Média (Qualidade<sub>Primeiro</sub>; Qualidades<sub>Segundo</sub>; Qualidades<sub>Terceiro</sub>)</p> <p><b>Prazo</b><sub>Trimestral</sub> = Média (Prazo<sub>Primeiro</sub>; Prazo<sub>Segundo</sub>; Prazo<sub>Terceiro</sub>)</p> <p><b>Estoque</b><sub>Trimestral</sub> = Média (Estoque<sub>Primeiro</sub>; Estoque<sub>Segundo</sub>; Estoque<sub>Terceiro</sub>)</p> <p><b><u>Cálculo do DESEMPENHO de uma equipe para o período de faturamento:</u></b></p> <p><b>Desempenho</b><sub>Fatura</sub> = {[ Média(Qualidade<sub>Trimestral</sub> * Peso) + Média(Prazo<sub>Trimestral</sub> * Peso) + Média(Estoque<sub>Trimestral</sub> * Peso) + Média(Desempenho<sub>Fatura_Grupo1</sub> * Peso)] / Soma_Pesos }</p> <p><b>Onde:</b></p> <p><b>Serviços_Entregues:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para atendimento no período de faturamento e que foram <b>entregues</b> por uma equipe técnica contratada e aceitos pela CAIXA por atenderem às especificações e padrões de qualidade CAIXA.</p> <p><b>Serviços_Devolvidos:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para entrega no período de faturamento, que foram dados por uma equipe técnica contratada como entregues, contudo tiveram <b>devolução</b> pela CAIXA para acerto, por não atenderem às especificações e padrões de qualidade CAIXA.</p> <p><b>Serviços_Com_Atraso:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para execução por uma equipe técnica contratada no período de faturamento e que foram entregues <b>com atraso</b>.</p> <p><b>Serviços_Contratados:</b> corresponde a quantidade total de serviços contratados para atendimento no período de faturamento por uma equipe técnica contratada.</p> <p><b>Peso:</b> corresponde ao <b>peso</b> do indicador para o respectivo Grupo.</p> <p><b>Qualidade</b><sub>Primeiro</sub> / <b>Prazo</b><sub>Primeiro</sub> / <b>Estoque</b><sub>Primeiro</sub>: corresponde ao indicador apurado no <b>primeiro</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração (período de faturamento atual).</p> <p><b>Qualidade</b><sub>Segundo</sub> / <b>Prazo</b><sub>Segundo</sub> / <b>Estoque</b><sub>Segundo</sub>: corresponde ao indicador apurado no <b>segundo</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração (período de faturamento anterior ao atual).</p> <p><b>Qualidade</b><sub>Terceiro</sub> / <b>Prazo</b><sub>Terceiro</sub> / <b>Estoque</b><sub>Terceiro</sub>: corresponde ao indicador apurado no <b>terceiro</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração.</p> <p><b>Qualidade</b><sub>Trimestral</sub> / <b>Prazo</b><sub>Trimestral</sub> / <b>Estoque</b><sub>Trimestral</sub>: corresponde a apuração do resultado trimestral de um indicador de equipe técnica contratada, tendo como base os 3 (três) últimos períodos de faturamento.</p> <p><b>Desempenho</b><sub>Fatura_Grupo1</sub>: corresponde a apuração do <b>Desempenho</b> das equipes técnica contratada para desenvolvimento de <i>sprints</i> do Grupo 1, apurado para o atual período de faturamento.</p> <p><b>Desempenho</b><sub>Faturamento</sub>: corresponde ao desempenho alcançado por uma equipe no período de faturamento, do qual será calculado o FSN – Fator de Nível de Serviço.</p> <p>1. Utilizar, na apuração do resultado, sempre duas casas decimais.</p>
<b>Fonte</b>	Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados e Gestão do Processo de Desenvolvimento

<b>Forma de Coleta</b>	Automática, utilizando filtros na base de dados das ferramenta de gestão																		
<b>Responsável</b>	Gestores do CONTRATO da CAIXA																		
<b>Periodicidade</b>	Apuração em rotina mensal correspondendo ao <b>período de faturamento</b> , que compreende o intervalo de dias entre 21(inclusive) do mês anterior a 20 (inclusive) do mês corrente.																		
<b>Fator de Nível de Serviço</b>	<p>O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada à remuneração de uma equipe técnica contratada, no período de faturamento, por não atingir os níveis de serviços definidos neste Anexo, conforme fatores a seguir:</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Fator de Nível de Serviço</th></tr> <tr> <th>Desempenho</th><th>Fator de Ajuste (FNS)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Igual ou superior a 0,85</td><td>1,00</td></tr> <tr> <td>0,75 a 0,84</td><td>0,90</td></tr> <tr> <td>0,65 a 0,74</td><td>0,80</td></tr> <tr> <td>0,55 a 0,64</td><td>0,70</td></tr> <tr> <td>0,45 a 0,54</td><td>0,60</td></tr> <tr> <td>0,35 a 0,44</td><td>0,50</td></tr> <tr> <td>Inferior a 0,35</td><td>0,40</td></tr> </tbody> </table>	Fator de Nível de Serviço		Desempenho	Fator de Ajuste (FNS)	Igual ou superior a 0,85	1,00	0,75 a 0,84	0,90	0,65 a 0,74	0,80	0,55 a 0,64	0,70	0,45 a 0,54	0,60	0,35 a 0,44	0,50	Inferior a 0,35	0,40
Fator de Nível de Serviço																			
Desempenho	Fator de Ajuste (FNS)																		
Igual ou superior a 0,85	1,00																		
0,75 a 0,84	0,90																		
0,65 a 0,74	0,80																		
0,55 a 0,64	0,70																		
0,45 a 0,54	0,60																		
0,35 a 0,44	0,50																		
Inferior a 0,35	0,40																		

Leia-se:

#### 9.5.4.4. Apuração de Resultado de Equipe do Grupo 4

##### 9.5.4.4.1 Grupo 4 - Apoio ao Desenvolvimento

Item	Descrição
<b>Indicadores e Objetivos</b>	<p><b>QUALIDADE</b> dos Serviços – tem por objetivo medir o nível de qualidade dos serviços realizados por uma equipe técnica contratada durante o período de faturamento.</p> <p><b>PRAZO</b> do Serviço – tem por objetivo medir o cumprimento dos prazos definidos no atendimento dos serviços por uma equipe técnica contratada durante o período de faturamento.</p> <p><b>ESTOQUE</b> do Serviço – tem por objetivo medir o nível de serviços demandados a uma equipe técnica contratada para atendimento no período e que não foram executados.</p> <p>Desempenho das Equipes de <b>DESENVOLVIMENTO</b> – tem por objetivo medir o apoio desta equipe técnica contratada às equipes que executam o desenvolvimento de <i>Sprint</i>, tendo como base o <b>DESEMPENHO das equipes do GRUPO 1</b> apurado para o faturamento do período.</p> <p><b>DESEMPENHO</b> – tem o objetivo de apurado o desempenho da equipe técnica contratada tendo como insumos a média dos indicadores <b>QUALIDADE, PRAZO e ESTOQUE</b> nos 3 (três) últimos períodos de faturamentos (incluindo o atual), ou nos períodos de faturamentos em que a equipe tiver sido contratada, caso menor que 3 (três) períodos.</p> <p><b>FNS – Fator de Nível de Serviço</b> – fator ajuste da remuneração mensal de uma equipe segundo o <b>DESEMPENHO</b> apurado.</p>
<b>Meta</b>	A meta aceitável do <b>desempenho</b> é de pelo menos <b>0,85</b> , que equivale ao percentual mínimo de 85% (oitenta e cinco por cento).

<p><b>Método de Medição (Fórmulas)</b></p>	<p><b><u>Cálculo INDIVIDUAL dos indicadores mensais para UMA EQUIPE:</u></b></p> <p><b>Qualidade</b><sub>Período</sub> = <math>(\Sigma \text{Serviços\_Entregues} / (\Sigma \text{Serviços\_Entregues} + \Sigma \text{Serviços\_Devolvido}))</math></p> <p><b>Prazo</b><sub>Período</sub> = <math>(1 - (\Sigma \text{Serviços\_Com\_Atraso} / \Sigma \text{Serviços\_Entregues}))</math></p> <p><b>Estoque</b><sub>Período</sub> = <math>(\Sigma \text{Serviços\_Entregues} / \Sigma \text{Serviços\_Contratados})</math></p> <p><b><u>Cálculo dos RESULTADOS por indicador, referente a 03 períodos de faturamento:</u></b></p> <p><b>Qualidade</b><sub>Trimestral</sub> = Média (Qualidade<sub>Primeiro</sub>; Qualidade<sub>Segundo</sub>; Qualidade<sub>Terceiro</sub>)</p> <p><b>Prazo</b><sub>Trimestral</sub> = Média (Prazo<sub>Primeiro</sub>; Prazo<sub>Segundo</sub>; Prazo<sub>Terceiro</sub>)</p> <p><b>Estoque</b><sub>Trimestral</sub> = Média (Estoque<sub>Primeiro</sub>; Estoque<sub>Segundo</sub>; Estoque<sub>Terceiro</sub>)</p> <p><b><u>Cálculo do DESEMPENHO de uma equipe para o período de faturamento:</u></b></p> <p><b>Desempenho</b><sub>Fatura</sub> = <math>\{ [ \text{Média}(\text{Qualidade}_{\text{Trimestral}} * \text{Peso}) + \text{Média}(\text{Prazo}_{\text{Trimestral}} * \text{Peso}) + \text{Média}(\text{Estoque}_{\text{Trimestral}} * \text{Peso}) + \text{Média}(\text{Desempenho}_{\text{Fatura\_Grupo1}} * \text{Peso}) ] / \text{Soma\_Pesos} \}</math></p> <p><b>Onde:</b></p> <p><b>Serviços_Entregues:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para atendimento no período de faturamento e que foram <b>entregues</b> por uma equipe técnica contratada e aceitos pela CAIXA por atenderem às especificações e padrões de qualidade CAIXA.</p> <p><b>Serviços_Devolvidos:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para entrega no período de faturamento, que foram dados por uma equipe técnica contratada como entregues, contudo tiveram <b>devolução</b> pela CAIXA para acerto, por não atenderem às especificações e padrões de qualidade CAIXA.</p> <p><b>Serviços_Com_Atraso:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para execução por uma equipe técnica contratada no período de faturamento e que foram entregues <b>com atraso</b>.</p> <p><b>Serviços_Contratados:</b> corresponde a quantidade total de serviços contratados para atendimento no período de faturamento por uma equipe técnica contratada.</p> <p><b>Peso:</b> corresponde ao <b>peso</b> do indicador para o respectivo Grupo.</p> <p><b>Qualidade</b><sub>Primeiro</sub> / <b>Prazo</b><sub>Primeiro</sub> / <b>Estoque</b><sub>Primeiro</sub>: corresponde ao indicador apurado no <b>primeiro</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração (período de faturamento atual).</p> <p><b>Qualidade</b><sub>Segundo</sub> / <b>Prazo</b><sub>Segundo</sub> / <b>Estoque</b><sub>Segundo</sub>: corresponde ao indicador apurado no <b>segundo</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração (período de faturamento anterior ao atual).</p> <p><b>Qualidade</b><sub>Terceiro</sub> / <b>Prazo</b><sub>Terceiro</sub> / <b>Estoque</b><sub>Terceiro</sub>: corresponde ao indicador apurado no <b>terceiro</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração.</p> <p><b>Qualidade</b><sub>Trimestral</sub> / <b>Prazo</b><sub>Trimestral</sub> / <b>Estoque</b><sub>Trimestral</sub>: corresponde a apuração do resultado trimestral de um indicador de equipe técnica contratada, tendo como base os 3 (três) últimos períodos de faturamento.</p> <p><b>Desempenho</b><sub>Fatura_Grupo1</sub>: corresponde a apuração do <b>Desempenho</b> das equipes técnica contratada para desenvolvimento de <i>sprints</i> do Grupo 1, apurado para o atual período de faturamento.</p> <p><b>Desempenho</b><sub>Faturamento</sub>: corresponde ao desempenho alcançado por uma equipe no período de faturamento, do qual será calculado o FSN – Fator de Nível de Serviço.</p> <p>2. Utilizar, na apuração do resultado, sempre duas casas decimais.</p>
<p><b>Fonte</b></p>	<p>Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados e Gestão do Processo de Desenvolvimento</p>
<p><b>Forma de Coleta</b></p>	<p>Automática, utilizando filtros na base de dados das ferramenta de gestão</p>



<b>Responsável</b>	Gestores do CONTRATO da CAIXA																		
<b>Periodicidade</b>	Apuração em rotina mensal correspondendo ao <b>período de faturamento</b> , que compreende o intervalo de dias entre 21(inclusive) do mês anterior a 20 (inclusive) do mês corrente.																		
<b>Fator de Nível de Serviço</b>	<p>O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada à remuneração de uma equipe técnica contratada, no período de faturamento, por não atingir os níveis de serviços definidos neste Anexo, conforme fatores a seguir:</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Fator de Nível de Serviço</th></tr> <tr> <th>Desempenho</th><th>Fator de Ajuste (FNS)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Igual ou superior a 0,85</td><td>1,00</td></tr> <tr> <td>0,75 a 0,84</td><td>0,90</td></tr> <tr> <td>0,65 a 0,74</td><td>0,80</td></tr> <tr> <td>0,55 a 0,64</td><td>0,70</td></tr> <tr> <td>0,45 a 0,54</td><td>0,60</td></tr> <tr> <td>0,35 a 0,44</td><td>0,50</td></tr> <tr> <td>Inferior a 0,35</td><td>0,40</td></tr> </tbody> </table>	Fator de Nível de Serviço		Desempenho	Fator de Ajuste (FNS)	Igual ou superior a 0,85	1,00	0,75 a 0,84	0,90	0,65 a 0,74	0,80	0,55 a 0,64	0,70	0,45 a 0,54	0,60	0,35 a 0,44	0,50	Inferior a 0,35	0,40
Fator de Nível de Serviço																			
Desempenho	Fator de Ajuste (FNS)																		
Igual ou superior a 0,85	1,00																		
0,75 a 0,84	0,90																		
0,65 a 0,74	0,80																		
0,55 a 0,64	0,70																		
0,45 a 0,54	0,60																		
0,35 a 0,44	0,50																		
Inferior a 0,35	0,40																		

#### 9.5.4.4.2

#### Grupo 4-A e 4-B - Apoio ao Desenvolvimento – Dados e UX

Item	Descrição
<b>Indicadores e Objetivos</b>	<p><b>QUALIDADE</b> dos Serviços – tem por objetivo medir o nível de qualidade dos serviços realizados por uma equipe técnica contratada durante o período de faturamento.</p> <p><b>PRAZO</b> do Serviço – tem por objetivo medir o cumprimento dos prazos definidos no atendimento dos serviços por uma equipe técnica contratada durante o período de faturamento.</p> <p><b>ESTOQUE</b> do Serviço – tem por objetivo medir o nível de serviços demandados a uma equipe técnica contratada para atendimento no período e que não foram executados.</p> <p><b>DESEMPENHO</b> – tem o objetivo de apurar o desempenho da equipe técnica contratada tendo como insumos a média dos indicadores <b>QUALIDADE</b>, <b>PRAZO</b> e <b>ESTOQUE</b> nos 3 (três) últimos períodos de faturamentos (incluindo o atual), ou nos períodos de faturamentos em que a equipe tiver sido contratada, caso menor que 3 (três) períodos.</p> <p><b>FNS – Fator de Nível de Serviço</b> – fator ajuste da remuneração mensal de uma equipe técnica contratada segundo o <b>DESEMPENHO</b> apurado.</p>
<b>Meta</b>	A meta aceitável do <b>desempenho</b> é de pelo menos <b>0,85</b> , que equivale ao percentual mínimo de 85% (oitenta e cinco por cento).
<b>Método de Medição (Fórmulas)</b>	<p><b>Cálculo INDIVIDUAL dos indicadores mensais para UMA EQUIPE:</b></p> $\text{Qualidade}_{\text{Período}} = (\Sigma \text{Serviços\_Entregues} / (\Sigma \text{Serviços\_Entregues} + \Sigma \text{Serviços\_Devolvido}))$ $\text{Prazo}_{\text{Período}} = (1 - (\Sigma \text{Serviços\_Com\_Atraso} / \Sigma \text{Serviços\_Entregues}))$ $\text{Estoque}_{\text{Período}} = (\Sigma \text{Serviços\_Entregues} / \Sigma \text{Serviços\_Contratados})$ <p><b>Cálculo dos RESULTADOS por indicador, referente a 03 períodos de faturamento:</b></p> $\text{Qualidade}_{\text{Trimestral}} = \text{Média} (\text{Qualidade}_{\text{Primeiro}}; \text{Qualidade}_{\text{Segundo}}; \text{Qualidade}_{\text{Terceiro}})$ $\text{Prazo}_{\text{Trimestral}} = \text{Média} (\text{Prazo}_{\text{Primeiro}}; \text{Prazo}_{\text{Segundo}}; \text{Prazo}_{\text{Terceiro}})$ $\text{Estoque}_{\text{Trimestral}} = \text{Média} (\text{Estoque}_{\text{Primeiro}}; \text{Estoque}_{\text{Segundo}}; \text{Estoque}_{\text{Terceiro}})$ <p><b>Cálculo do DESEMPENHO de uma equipe para o período de faturamento:</b></p> $\text{Desempenho}_{\text{Fatura}} = \{ [ \text{Média}(\text{Qualidade}_{\text{Trimestral}} * \text{Peso}) + \text{Média}(\text{Prazo}_{\text{Trimestral}} * \text{Peso}) +$

	<p><math>Média(Estoque_{Trimestral} * Peso) / Soma\_Pesos \}</math></p> <p><b>Onde:</b></p> <p><b>Serviços_Entregues:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para atendimento no período de faturamento e que foram <b>entregues</b> por uma equipe técnica contratada e aceitos pela CAIXA por atenderem às especificações e padrões de qualidade CAIXA.</p> <p><b>Serviços_Devolvidos:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para entrega no período de faturamento, que foram dados por uma equipe técnica contratada como entregues, contudo tiveram <b>devolução</b> pela CAIXA para acerto, por não atenderem às especificações e padrões de qualidade CAIXA.</p> <p><b>Serviços_Com_Atraso:</b> corresponde a quantidade de <b>serviços</b> contratados para execução por uma equipe técnica contratada no período de faturamento e que foram entregues <b>com atraso</b>.</p> <p><b>Serviços_Contratados:</b> corresponde a quantidade total de serviços contratados para atendimento no período de faturamento por uma equipe técnica contratada.</p> <p><b>Peso:</b> corresponde ao <b>peso</b> do indicador para o respectivo Grupo.</p> <p><b>Qualidade<sub>Primeiro</sub> / Prazo<sub>Primeiro</sub> / Estoque<sub>Primeiro</sub>:</b> corresponde ao indicador apurado no <b>primeiro</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração (período de faturamento atual).</p> <p><b>Qualidade<sub>Segundo</sub> / Prazo<sub>Segundo</sub> / Estoque<sub>Segundo</sub>:</b> corresponde ao indicador apurado no <b>segundo</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração (período de faturamento anterior ao atual).</p> <p><b>Qualidade<sub>Terceiro</sub> / Prazo<sub>Terceiro</sub> / Estoque<sub>Terceiro</sub>:</b> corresponde ao indicador apurado no <b>terceiro</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração.</p> <p><b>Qualidade<sub>Trimestral</sub> / Prazo<sub>Trimestral</sub> / Estoque<sub>Trimestral</sub>:</b> corresponde a apuração do resultado trimestral de um indicador de equipe técnica contratada, tendo como base os 3 (três) últimos períodos de faturamento.</p> <p><b>Desempenho<sub>Faturamento</sub>:</b> corresponde ao desempenho alcançado por uma equipe no período de faturamento, do qual será calculado o FSN – Fator de Nível de Serviço.</p> <p>1. Utilizar, na apuração do resultado, sempre duas casas decimais.</p>																		
<b>Fonte</b>	Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados e Gestão do Processo de Desenvolvimento																		
<b>Forma de Coleta</b>	Automática, utilizando filtros na base de dados das ferramenta de gestão																		
<b>Responsável</b>	Gestores do CONTRATO da CAIXA																		
<b>Periodicidade</b>	Apuração em rotina mensal correspondendo ao <b>período de faturamento</b> , que compreende o intervalo de dias entre 21(inclusive) do mês anterior a 20 (inclusive) do mês corrente.																		
<b>Fator de Nível de Serviço</b>	<p>O Fator de Nível de Serviço (FNS) é a redução pecuniária a ser aplicada à remuneração de uma equipe técnica contratada, no período de faturamento, por não atingir os níveis de serviços definidos neste Anexo, conforme fatores a seguir:</p> <p><b>Tabela do Fator de Nível de Serviço:</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Fator de Nível de Serviço</th></tr> <tr> <th>Desempenho</th><th>Fator de Ajuste (FNS)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Igual ou superior a 0,85</td><td>1,00</td></tr> <tr> <td>0,75 a 0,84</td><td>0,90</td></tr> <tr> <td>0,65 a 0,74</td><td>0,80</td></tr> <tr> <td>0,55 a 0,64</td><td>0,70</td></tr> <tr> <td>0,45 a 0,54</td><td>0,60</td></tr> <tr> <td>0,35 a 0,44</td><td>0,50</td></tr> <tr> <td>Inferior a 0,35</td><td>0,40</td></tr> </tbody> </table>	Fator de Nível de Serviço		Desempenho	Fator de Ajuste (FNS)	Igual ou superior a 0,85	1,00	0,75 a 0,84	0,90	0,65 a 0,74	0,80	0,55 a 0,64	0,70	0,45 a 0,54	0,60	0,35 a 0,44	0,50	Inferior a 0,35	0,40
Fator de Nível de Serviço																			
Desempenho	Fator de Ajuste (FNS)																		
Igual ou superior a 0,85	1,00																		
0,75 a 0,84	0,90																		
0,65 a 0,74	0,80																		
0,55 a 0,64	0,70																		
0,45 a 0,54	0,60																		
0,35 a 0,44	0,50																		
Inferior a 0,35	0,40																		

## CLÁUSULA SEGUNDA – DA RATIFICAÇÃO

Permanecem inalteradas todas as demais cláusulas e condições do contrato, as quais permanecem em pleno vigor, salvo naquilo que contrariar o disposto no presente instrumento.



### CLÁUSULA TERCEIRA – DO FORO

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

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, 08 de março de 2022.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF(MF): \_\_\_\_\_

RESOURCE TECNOLOGIA E  
INFORMÁTICA LTDA.

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF(MF): \_\_\_\_\_

### Testemunhas

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF(MF): \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_  
CPF(MF): \_\_\_\_\_