

**CONTRATO N.º 6837/2021, 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 INFORMATICA LTDA.**

Pelo presente instrumento, a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF**, instituição financeira sob a forma de empresa pública, constituída nos termos do Decreto-Lei nº 759, de 12/08/1969, regida pela Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, e pelo Estatuto Social da Caixa Econômica Federal, por intermédio de sua Centralizadora Nacional Contratações em Brasília CECOT/BR, CNPJ(MF) nº 00.360.305/5614-83, situada no endereço SBS Quadra 01, Lote 2, Bloco L, Edifício Filial, 7º Andar, Asa Sul, Brasília/DF – CEP 70.070-110, neste ato representada pelo(a) Gerente de Filial, Sr. **CARLOS EDUARDO MELO DA SILVA**, portador do RG nº 10574965- SSP/MG, inscrito no CPF(MF) sob o nº 053.964.026-36, consoante substabelecimento de procuração lavrada em 07/06/2018, à folha 200 do livro 3321-P, sob o protocolo nº 047403, no 2º Tabelião de Notas e Protesto em Brasília/DF, daqui por diante designada CAIXA, de um lado e, de outro, a empresa **RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA 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 **ANDERSON DE SOUZA MERLI**, portador do RG nº 44245792 SSP/SP e do CPF: 315.438.508-80 e **MARCOS ANTONIO ALVIM**, portador do RG nº M2147144 SSP/MG e do CPF: 474.291.196-20, doravante designada CONTRATADA, em face da autorização do(a) Superintendente Nacional da CAIXA, Sra. Talise de Castro Teixeira, de 05/10/2021, constante do Processo Administrativo nº **5307.01.0335.0/2021**, Pregão Eletrônico **136/2021**, têm justo e contratada a prestação dos serviços objeto deste instrumento, vinculada ao respectivo edital e seus anexos e à proposta apresentada pela CONTRATADA, sujeitando-se as partes contratantes às normas constantes da Lei nº 10.520, de 17/07/2002 e Decreto nº 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 desenvolvimento de software para atendimento, predominantemente, do segmento de **Agente Operador**.

**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, que integram e complementam 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. 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;
- V. 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;
- VI. Diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;
- VII. Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;
- VIII. Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as reclamações e convocações da CAIXA;

- IX. Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;
- X. 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;
- XI. 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;
- XII. 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;
- XIII. 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;
- XIV. 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”;
- XV. 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;
- XVI. 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;

- XVII. Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;
- XVIII. Informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os nomes, os respectivos números da carteira de identidade e CPF(MF) dos empregados alocados na prestação dos serviços, inclusive daqueles designados pela CONTRATADA para exercer atribuições de supervisão, coordenação e controle operacional em relação ao contingente alocado no contrato. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;
- XIX. 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;
- XX. 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
- XXI. 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;
- XXII. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização da CAIXA, no tocante à prestação dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste contrato;
- XXIII. Fiscalizar o perfeito cumprimento dos serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;
- XXIV. 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;
- XXV. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;
- XXVI. 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;



- XXVII. 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;
- XXVIII. 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;
- XXIX. Manter, durante o prazo contratual, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no procedimento de licitação;
- XXX. Manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;
- XXXI. 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;
- XXXII. Não manter relação de emprego/trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;
- XXXIII. Assegurar a não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como a não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;
- XXXIV. 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;
- XXXV. Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, que integra este contrato.
- XXXVI. 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.
- XXXVII. 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.

- XXXVIII Tomar conhecimento dos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e de suas regulamentações, reconhecendo sua responsabilidade objetiva e de seus prestadores em observar o disposto na LGPD no exercício de suas atividades.
- XXXIX 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 CECOT 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.
- XL 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.
- XLI 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.
- XLII 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.
- XLIII Providenciar assinatura da Declaração de Treinamento dos Empregados, anexa a este contrato.
- XLIV. Cumprir as obrigações estabelecidas em acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato.
- XLV. 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.
- XLVI. Demais obrigações da Contratada estão elencadas no Termo de Referência, em anexo.
- XLVII Atuar de acordo com Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da CAIXA (PLDFT), disponível em: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Politica-Prevencao-Lavagem-Dinheiro-e-Financiamento-Terrorismo.pdf> e dar ciência a seus empregados da cartilha e folder (flyer) sobre a PLDFT disponível no Portal de

Licitações da CAIXA  
([https://www.licitacoes.caixa.gov.br/SitePages/pagina\\_inicial.aspx](https://www.licitacoes.caixa.gov.br/SitePages/pagina_inicial.aspx) ).

**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 os preços unitários abaixo indicados, perfazendo o valor global de **até R\$ 71.500.021,44 (Setenta e um milhões, quinhentos mil, vinte e um reais e quarenta e quatro centavos)**, pelo período de vigência do contrato.

GRUPO	SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE DE EQUIPES	PROFISSIONAIS POR EQUIPE	PREÇO MENSAL POR PROFISSIONAL	PREÇO MENSAL POR EQUIPE	PREÇO GLOBAL
1	Serviços de Desenvolvimento	Equipe	21	8	R\$ 16.255,86	R\$ 130.046,88	R\$ 32.771.813,76
2	Serviços de Apoio à Produção	Equipe	11	4	R\$ 16.373,79	R\$ 65.495,16	R\$ 8.645.361,12
3	Serviço de Integração	Equipe	11	5	R\$ 16.300,34	R\$ 81.501,70	R\$ 10.758.224,40
4	Serviços de Apoio ao Desenvolvimento	Equipe	17	6	R\$ 15.788,09	R\$ 94.728,54	R\$ 19.324.622,16
PREÇO GLOBAL DA CONTRATAÇÃO					R\$ 71.500.021,44		

**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 datas-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) Após o primeiro ano de vigência do contrato, os itens “aviso prévio trabalhado e indenizado” serão ajustados na planilha de composição de custos, para garantir a provisão equivalente a 10% (dez por cento) do percentual pago no primeiro ano de contrato, em conformidade com a Lei 12.506/2011.

**Parágrafo Segundo** - É admitido o reajuste dos custos de insumos e materiais decorrentes de preço de mercado, sujeito à negociação, pela variação do **ICTI – Índice de Custo da Tecnologia da Informação**, desde que respeitado o intervalo mínimo de 1 (um) ano, devendo ser feito em conjunto com a revisão dos preços do contrato.

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 Terceiro** – 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 Quarto** - 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 Quinto** – 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 Sexto** - 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.

I Nas primeiras e na última fatura, se for o caso, os valores nelas expressos poderão ser calculados “*pro rata temporis*”, devido ao período de transição dos serviços.

**Parágrafo Primeiro** – A correspondente nota fiscal/fatura deve ser apresentada à CAIXA até o dia 25 (vinte e cinco) do mês referente ao período de faturamento, compreendido de 21 do mês anterior a 20 do mês em curso, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, cabendo à contratada emitir a correspondente nota fiscal/fatura em conformidade com a legislação aplicável e regulamentações dos órgãos competentes.

a) Quando o dia 25 (vinte e cinco) coincidir com dia não útil a nota fiscal/fatura deverá ser apresentada no 1º dia útil subsequente.

**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.

d) Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional (Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União – CND - ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União - CPEND), na forma da lei.

e) Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal, na forma da lei.



f) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS) caso não seja atendida pela Certidão mencionada no item “f”.

g) Prova de Regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

h) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, comprovada por meio de consulta à Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com Efeito de Negativa.

**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) Identificação completa da CONTRATADA: CNPJ (o mesmo constante no preâmbulo do contrato, exceto se for emitida por filial/matriz que contém o mesmo CNPJ base, com sequencial específico da filial/matriz) da CONTRATADA, endereço, inscrição estadual ou municipal etc.;
- c) Número da autorização para confecção e CNPJ da gráfica, impressos no rodapé da nota fiscal/fatura;
- d) 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.
- e) O número do processo que originou a contratação e o número do contrato/OF/OES (SIGES), fornecido pela CAIXA, para fins de controle de pagamento.
- f) As faturas deverão ser entregues nas Centralizadoras Nacionais de Desenvolvimento de TI da localidade em que os serviços foram efetivamente executados.

**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.

**1 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** - A CONTRATADA, além de manter as condições de habilitação durante toda a vigência do contrato, deverá se manter regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da sua regularidade fiscal, no âmbito Federal, 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** - A critério e conveniência da CAIXA, será efetuada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, para verificação da regularidade da CONTRATADA.

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

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

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

VAT = valor atualizado

VIN = valor inicial

IDI = IGP-M/FGV na data inicial

IDF = IGP-M/FGV na data final

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

O presente contrato terá a duração de 12 (doze) meses, a contar de 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\$ 3.575.001,07 (Três milhões, quinhentos e setenta e cinco mil, um real e sete centavos)**, que corresponde a 5% do valor global contratado, apresentando à CAIXA, no ato da assinatura do contrato, o correspondente comprovante, em uma das modalidades a seguir:

- I Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- 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, 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 poderá ser liberada após o perfeito cumprimento do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados após a data do vencimento do contrato, desde que cumpridos todos os seus termos, cláusulas e condições.

**Parágrafo 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% ao dia, incidente sobre o valor da fatura do mês referente à ocorrência, limitada a 10% do valor mensal;
- b) Reincidência na aplicação de Notificação no período de 3 (três) meses consecutivos, sujeitando a CONTRATADA à multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do faturamento no mês da ocorrência;
- c) Descumprimento injustificado das obrigações estabelecidas na CLÁUSULA TERCEIRA do CONTRATO, conforme abaixo:

Item	Descumprimento	Sanção
A	Não observar uma ou mais obrigações de <b>natureza operacional</b> , previstas na Clausula Terceira deste Contrato.	Multa de <b>10%</b> (dez por cento) sobre o valor do faturamento devido no mês da ocorrência.
B	Não observar uma ou mais obrigações de <b>natureza técnica</b> , previstas na Clausula Terceira deste Contrato.	Multa de <b>5%</b> (cinco por cento) sobre o valor do faturamento devido no mês da ocorrência.
C	Não observar uma ou mais obrigações de <b>natureza administrativa</b> , previstas na Clausula Terceira deste Contrato.	Multa de <b>2%</b> (dois por cento) sobre o valor do faturamento devido no mês da ocorrência.

- d) Pela inexecução parcial ou execução insatisfatória do contrato, sendo a multa de **5%** (cinco por cento), calculada sobre o valor da fatura correspondente ao período ou parcela da prestação dos serviços em que tenha ocorrido a falta;
- e) Interrupção da execução do contrato, sem prévia autorização da CAIXA, sendo a multa de **10%** (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato.
- f) O descumprimento ou atraso na execução de cada ação estipulada no Plano de Melhoria, decorrente da avaliação de desempenho, sujeitará a CONTRATADA a multa de 1% sobre o valor da fatura do mês em que deveria ser finalizada a ação.

- g) As multas citadas acima serão cumulativas, limitadas a 10% (dez por cento) do valor global contratado.
- h) 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% ao dia, incidente sobre o valor da fatura do mês referente à ocorrência, limitada a 10% do valor mensal;

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

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

- I. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a CAIXA em virtude de atos ilícitos praticados.
- IV. Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- V. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- VI. Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- VII. Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- VIII. Não 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 nos artigos 337-E a 337-P do Decreto-Lei nº 2.848/40 (Código Penal) serão objeto de processo judicial na forma legalmente prevista, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis.

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

A rescisão do contrato se dá:

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

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

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

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

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

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

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

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de dotação orçamentária prevista no pré-comprometimento **ERP/SAP nº 8000004482** vinculado à demanda registrada no SIGEO-Sistema de Gerenciamento Orçamentário de TI sob o nº 20200482.

#### **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.
- IX. É admitida como válida a assinatura de forma eletrônica dos documentos apresentados, bem como para assinatura do presente contrato, utilizando Certificado Digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira –ICP Brasil - ou Sistemas eletrônicos com senha pessoal e intransferível capaz de comprovar a autoria e a integridade dos documentos, na forma do § 2º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA – 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/DF, 21 de outubro de 2021**

---

**CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

Nome: Carlos Eduardo Melo da Silva  
CPF(MF): 053.964.026-36

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Anderson De Souza Merli  
CPF(MF): 315.438.508-80

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Marcos Antonio Alvim  
CPF(MF): 474.291.196-20

**Testemunhas**

---



**ANEXO DO CONTRATO**  
**DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO AO NEPOTISMO E IMPEDIMENTOS**

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

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

**Brasília/DF, 21 de outubro de 2021**

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Anderson De Souza Merli  
CPF(MF): 315.438.508-80

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Marcos Antonio Alvim  
CPF(MF): 474.291.196-20

**ANEXO DO CONTRATO****MODELO DE DECLARAÇÃO – AUTORIZAÇÃO PARA ACESSO A INFORMAÇÕES**

A Empresa **RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**, CNPJ: **04.947.601/0001-67**, com sede à Rua Bela Cintra, 986, parte Consolação, CEP: 05804-900 São Paulo/SP, 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 6837/2021. 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/DF, 21 de outubro de 2021**

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Anderson De Souza Merli  
CPF(MF): 315.438.508-80

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Marcos Antonio Alvim  
CPF(MF): 474.291.196-20

**ANEXO DO CONTRATO****CÓDIGO DE CONDUTA DO FORNECEDOR CAIXA****Combate à Corrupção****1 OBJETIVO**

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

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

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

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

**2 PADRÕES GERAIS DE CONDUTA**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3 PADRÕES ESPECÍFICOS DE CONDUTA**

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

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

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

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

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

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

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

3.1.7 Fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**, inscrita(o) no CNPJ **04.947.601/0001-67**, por meio do seu representante devidamente constituído, **ANDERSON DE SOUZA MERLI**, portador do RG nº 44245792 SSP/SP e do CPF: 315.438.508-80 e **MARCOS ANTONIO ALVIM**, portador do RG nº M2147144 SSP/MG e do CPF: 474.291.196-20, 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](http://www.licitacoes.caixa.gov.br), para manter-se atualizado em razão de possíveis alterações neste Código de Conduta.

**Brasília/DF, 21 de outubro de 2021**

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Anderson De Souza Merli  
CPF(MF): 315.438.508-80

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Marcos Antonio Alvim  
CPF(MF): 474.291.196-20

**ANEXO DO CONTRATO****TERMO DE RESPONSABILIDADE DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

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

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

**Brasília/DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_**

---

Assinatura do Usuário

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Anderson De Souza Merli  
CPF(MF): 315.438.508-80

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Marcos Antonio Alvim  
CPF(MF): 474.291.196-20

**ANEXO DO CONTRATO****DECLARAÇÃO DE TREINAMENTO DOS EMPREGADOS**

Eu, **ANDERSON DE SOUZA MERLI**, CPF: 315.438.508-80 e **MARCOS ANTONIO ALVIM**, CPF: 474.291.196-20, representantes da empresa **RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**, CNPJ **04.947.601/0001-67**, no cargo de Diretor Executivo, 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/DF, 21 de outubro de 2021**

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Anderson De Souza Merli  
CPF(MF): 315.438.508-80

---

**RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA**

Nome: Marcos Antonio Alvim  
CPF(MF): 474.291.196-20

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 1 OBJETO

1.1 Contratação de empresa para a prestação de serviços de desenvolvimento de software para atendimento, predominantemente, do segmento de Agente Operador.

#### 1.2 Volume Estimado

1.2.1 O volume global estimado para esta contratação está distribuído de acordo com os grupos de serviços, para o período de 12 (doze) meses, da seguinte forma:

Tabela de volumes da contratação

Grupo	Descrição do Grupo	Qtde de Equipes	Profissionais e Perfis			
			Profissionais por Equipe	Perfil	Proporção no Grupo	
1	Serviços de Desenvolvimento	21	8	Analista/Desenvolvedor – CA-GEN	Máximo 10%	100%
				Analista/Desenvolvedor – Tecnologia ASP	Máximo 5%	
				Analista/Desenvolvedor - Cobol	Máximo 20%	
				Analista/Desenvolvedor – Java	Mínimo 60%	
				Analista/Desenvolvedor – CA ADS	Máximo 10%	
2	Serviços de Apoio à Produção	11	4	Analista/Desenvolvedor – CA-GEN	Máximo 5%	100%
				Analista/Desenvolvedor – Tecnologia ASP	Máximo 5%	
				Analista/Desenvolvedor - Cobol	Máximo 30%	
				Analista/Desenvolvedor – Java	Mínimo 50%	
				Analista/Desenvolvedor – CA ADS	Máximo 5%	
3	Serviços de Integração	11	5	Profissional para Integração	100%	100%
4	Serviços de Apoio ao Desenvolvimento	17	6	Configuração e Mudança	Máximo 10%	100%
				Arquitetura de Software	Mínimo 10%	
				Análise de Negócio	Mínimo 20%	
				Planejamento e Gestão de Projetos	Máximo 10%	
				Coach Ágil	Máximo 5%	
				Manutenção de Ambiente	Máximo 10%	
				Segurança	Máximo 5%	
				Modelagem de Dados (AD)	Máximo 10%	
				Experiência do Usuário	Máximo 5%	
				Arquiteto DevOps	Máximo 5%	
				Análise de Banco de Dados	Máximo 10%	
				Scrum Master	Mínimo 10%	

- 1.2.2 Os percentuais máximos da composição de uma equipe contidos na coluna **Proporção no Grupo** são balizadores para elaboração da proposta comercial. No entanto, a CAIXA na contratação de equipes poderá definir os perfis, conforme necessidade do serviço, observando as proporções sob o volume global do grupo.
- 1.2.3 A CAIXA poderá, justificadamente e com a devida anuência da CONTRATADA, alterar os quantitativos de profissionais e perfis de cada Grupo, conforme a disponibilidade orçamentária.
- 1.2.4 A proposta deverá prever preço unitário para cada perfil profissional e para os GRUPOS 1, 2, 3 e 4 separadamente, nos volumes descritos na **tabela de volumes da contratação**, conforme minuta de Proposta Comercial.
- 1.2.5 O quantitativo de equipes para os GRUPOS 1, 2, 3 e 4 será contratado sob demanda mediante abertura de Ordem de Serviço e, conforme a necessidade da CAIXA.

## **2 DETALHAMENTO DAS SOLUÇÕES DE TI DO SEGMENTO AGENTE OPERADOR**

- 2.1 A título informativo a tabela a seguir apresenta as soluções tecnológicas que atualmente compõe esta linha de negócio:

<b>Sistema</b>	<b>Descrição</b>	<b>Objetivo</b>
FGTS DIGITAL	SISTEMA FGTS DIGITAL	Permitir o recebimento dos dados do recolhimento do FGTS pelo SERPRO.
SIAMT	PORTAL DE RELACION CAIXA/MINIST TRAB	Dotar a Fiscalização do FGTS de um Portal de relacionamentos para acessos via Intranet/Internet ao qual serão tratadas todas as ações que careçam de Intercâmbio de informações entre a CAIXA e o Ministério do Trabalho.
SIBNS	INTERNET CIDADÃO	Permitir ao trabalhador, via internet, acesso aos serviços do FGTS de consultas ao extrato das contas do FGTS, opção de acesso ao serviço por celular (via SMS), além do trabalhador poder consultar ou alterar o endereço
SICFM	SISTEMA DE CONFORMIDADE	A família de aplicações de conformidade se destina a manter controle sobre as atividades operacionais de certificação de empresas para uso do Conectividade Social e de pagamento de benefícios do FGTS desempenhadas pelos Pontos de Venda.
SICIF	SISTEMA DE CADASTRO DE CONTAS INATIVAS DO FGTS	Atender à MP 763/2015
SICNL	CANAL FGTS	Disponibilizar informações aos usuários do CCFGTS, GAP, Ministério das Cidades e dos demais órgãos governamentais e sociedade civil, com interesse no FGTS, assim como aos usuários internos da Caixa, relativas ao FGTS, e seus acessórios.
SICRF	CERTIFICADO DE REGULARIDADE NO FGTS	Informar a situação de regularidade do Empregador para com o FGTS-CRF, controla a validade do Certificado, levando em conta, também, a dinâmica da arrecadação do FGTS.
SICTF	SISTEMA DE CONTABILIDADE DO FUNDO DE GARANTIA	Contabilidade do FGTS
SIDAT	DÍVIDA ATIVA DO FGTS	O SIDAT se propõe ao apoio à fiscalização e cobrança judicial de débitos, gerando recuperação de crédito mediante a inclusão do empregador e do seu respectivo valor do débito para com o FGTS no cadastro da Dívida Ativa da União.

SIDFG	SISTEMA DE DEPOSITO E TRANSFERENCIA DE RECURSOS DO FUNDO DE GARANTIA	Recolhimento e arrecadação do FGTS. Geração e consulta de guias de recolhimento, individualização de valores nas contas dos trabalhadores.
SIEDT	EDITAL ELETRÔNICO	Permitir a geração e publicação do Edital do FGTS, a consulta aos coeficientes do Edital do FGTS, a geração de arquivos com os coeficientes do Edital para os sistemas SFG e SEFIP, em ambiente Internet e Internet, a disponibilização dos coeficientes
SIENC	SISTEMA MÓVEL DE REALOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA	Permitir a realocação de mão de obra a partir das movimentações dos vínculos empregatícios, de acordo com as ofertas do mercado, baseado nas informações das contas do FGTS.
SIEXT	SISTEMA DE EXTRATOS SOCIAIS	Apresentação de extratos sociais.
SIFAG	SISTEMA GESTÃO DE DEMANDAS FGTS	Gestão de Demandas FGTS.
SIFGE - SUEPG	SISTEMA DE CONTROLE DE EMPRESAS NO ÂMBITO DO FGTS	Possibilitar o controle das empresas possuidoras de indícios e ocorrências de irregularidades. Empresas inscritas no cadastro de pessoas jurídicas do Ministério da Fazenda, possuidoras ou não de vínculos com o FGTS. Empresas cadastradas no FGC, que possuem atualizado o cadastro de Empregadores, Pessoas Jurídicas e Físicas e os vínculos entre elas, servindo de base para os outros sistemas integrantes do projeto FGE.
SIFGE - SUOCO	SISTEMA DE CONTROLE DE EMPRESAS NO ÂMBITO DO FGTS	Proceder as Manutenções Não Corretivas do Sistema FGE - Subsistema Ocorrências, demandados pelo Gestor.
SIFGI	SISTEMA CONTROLE DE CONTAS INATIVAS DO FGTS	Controlar o pagamento do FGTS de contas inativas.
SIFGM	SISTEMA DE APLICAÇÕES DO FUNDO DE GARANTIA MOVEL	Disponibilização de informações e serviços dos sistemas do FGTS para plataforma móveis
SIFGS	SISTEMA DE GERENCIAMENTO DO PAGAMENTO DE FGTS	Fazer os pagamentos dos trabalhadores que tem conta vinculada das empresas cadastradas no FGTS. Na própria Caixa-Casas Lotéricas-PAE-Caixa Aqui e-Sala Azul. Estes pagamentos são realizados a medida que os trabalhadores façam suas rescisões.
SIFGS	SISTEMA DE GERENCIAMENTO DO PAGAMENTO DE FGTS	Tratar pagamentos, estorno de pagamento, bloqueio, estorno de bloqueio, desbloqueio e recomposição On-line do FGTS.
SIFGU	SISTEMA CONTROLE DE SAQUES PARA MORADIA PRÓPRIA	Este Projeto tem por objetivo absorver as melhorias solicitadas pelo Gestor.
SIFPM	CONTROLE DO FUNDO DE PARTICIPAÇÃO DO MUNICÍPIO	Controle do repasse da dívida dos municípios junto ao FGTS e CAIXA para Secretaria do Tesouro Nacional e Banco do Brasil.
SIFUG	SISTEMA DO FUNDO DE GARANTIA	Viabilizar a implantação e coexistência dos sistemas legados e do novo sistema SIFUG. Realizar manutenção para modernizar o Modelo Operacional e Tecnológico do FGTS como oportunidade única de se promover uma revisão geral do contexto do passivo do Fundo de Garantia, observadas as necessidades atuais e os cenários futuros, na busca da melhoria. Criação de rotinas/serviços que permitam as consultas aos dados cadastrais, financeiros e vínculos dos trabalhadores, além dos empregadores migrados do SFG para o novo sistema. Criação de rotinas/serviços que permitam as consultas aos lançamentos financeiros (guias) e históricos do empregador, aos lançamentos históricos e registros de pagamento dos trabalhadores migrados do SFG para o FUG.
SIFUG - Migração	MIGRAÇÃO E TRANSIÇÃO DO FGTS	Viabilizar a migração gradativa dos dados constantes da base atual do passivo do FGTS para a nova base de dados a ser desenvolvida pelo projeto PEFUG; Viabilizar a transição dos atuais sistemas do FGTS para o novo sistema SIFUG. Prover de monitoramento e controle todo o processo evolutivo de transposição do modelo atual para o novo modelo, valendo-se da avaliação dos resultados da implementação. Prover os meios para possibilitar a depuração dos cadastros a fim de preparar os dados, os registros e as informações dos diversos sistemas e ambientes do modelo atual para a migração ao novo modelo.



SIFUG PJE	SIFUG - PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO	Criação de processos, rotinas e serviços que permitam, através da conexão com o PJe, o acesso para preenchimento automático para geração de Guias. Liberação de acesso automático do sistema do PJe para consulta de Guias geradas no SIFUG, informações de empregador, trabalhador, saldos, lançamentos, etc.
SIGEP	GERENCIAMENTO DO PAGAMENTO DO FGTS	Prover as GIFUG de ferramenta de controle do envio e integridade da documentação de pagamentos efetuados utilizando-se qualquer código de saque.
SIGST	SISTEMA DE GESTÃO	Gerar informações Gerenciais nos níveis: estratégico, tático e operacional referente as atividades de recuperação de crédito do FGTS apoiados pelo sistema do FGE.
SIIND	SISTEMA INDÍCIOS DE IRREGULARIDADES NO FGTS	Apontar, por competência, situação de possível irregularidade do empregador no que concerne ao recolhimento mensal de FGTS, a partir de cenário construído com as informações oriundas da arrecadação do FGTS (Sistema SFG).
SIITG	INTEGRAÇÃO DA RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS COM A ARRECADAÇÃO DO FGTS	O sistema FGE necessita integrar-se ao sistema SFG com o fim de recuperar os dados dos recolhimentos de FGTS efetuados pelas empresas. Esses dados são usados tanto para a regularização de débitos porventura existentes, quanto para a apuração de novos indicadores.
SIMCF	CONTÁBEIS E OPERACIONAIS DO FGTS	Acompanhamento e controle das operações financeiras e contábeis do Passivo do FGTS Controle do pagamento de tarifas pela manutenção do cadastro e aos bancos conveniados pela prestação de serviços Conciliações: Financeiro X Contábil, Financeiro X Operações.
SINOT	NOTIFICAÇÃO PARA DEPÓSITO NO FGTS	Possibilitar a CAIXA e a Secretaria de Fiscalização do MTE o registro, controle e gerenciamento das NDFGTS lavradas pelos agentes de Inspeção para os Empregadores em débitos com o FGTS.
SIOFG	SISTEMA OPERACIONAL DE PAGAMENTO DO FUNDO DE GARANTIA	Automatizar a Rotina de Pagamento do FGTS, utilizada pelos Bancos Conveniados, proporcionando-lhes um atendimento diferenciado, com rapidez, qualidade e segurança.
SIOFF	OPERACIONALIZAÇÃO DO PAGAMENTO DO FGTS	Automatizar a Rotina de Pagamento do FGTS no Banco Conveniado, proporcionando-lhes um atendimento diferenciado, com rapidez, qualidade e segurança.
SIPAR	PARCELAMENTO DE DÉBITOS	Flexibilizar a cobrança dos débitos administrativos, inscritos e judiciais do FGTS, mediante o pagamento em parcelas mensais e consecutivas, obedecendo cronograma previamente estipulado em acordo celebrado com a CEF na condição de agente operador do FGTS.
SIPEF	CADASTRO DO FUNDO DE GARANTIA	Disponibilizar telas On-Line para consulta pelas empresas das movimentações do Fundo de Garantia.
SIRFG	SISTEMA DE REGULARIDADE DE CERTIFICAÇÃO DO FUNDO DE GARANTIA	Mudança de Tecnologia e implementação do novo Sistema de Regularidade e Certificação.
SIRMO	Sistema de Realocação de Mão-de-Obra	Canal de oportunidades aos trabalhadores desligados ou a procura de novos postos.
SISFG	SISTEMA DO FUNDO DE GARANTIA	Atender demandas do SISFG.
SISFG - GRFWEB	SISTEMA DO FUNDO DE GARANTIA	Funcionalidade do portal Conectividade Social para utilização com o certificado eletrônico padrão ICP-Brasil para geração de guia recursal, reclamatória trabalhista, GRF empregadores domésticos e demais empregadores, sendo que todas as guias apresentarão o código de barras no padrão FEBRABAN.
SISFG - GRRF Eletronica	SISTEMA DO FUNDO DE GARANTIA	Gear guia de recolhimento rescisório do FGTS, com dados cadastrais e financeiros da empresa e dos trabalhadores consolidados, repassando os valores devidos para o FGTS, através do Conectividade Social.
SISFG - SEFIP	SISTEMA DO FUNDO DE GARANTIA	Consolidar os dados cadastrais e financeiros da empresa e dos trabalhadores, repassando para o FGTS e à Previdência Social, além de gerar a Guia de Recolhimento do FGTS (GRF), uma guia gerada com código de barras, logo após a transmissão do arquivo SEFIP, por meio do conectividade social e que viabiliza o recolhimento do valor devido ao FGTS.

SISFG - SIARF	SISTEMA DO FUNDO DE GARANTIA	Recepcionar os arquivos SEFIP das Empresas, efetuando as críticas de todos os campos do arquivo, identificar as guias que pertencem ao arquivo e individualizar os valores nas contas dos trabalhadores efetuando a contrapartida na conta empresa.
SISFG - SICSE	SISTEMA DO FUNDO DE GARANTIA	Sistema desenvolvido e plataforma WEB que permite às empresas uma maior interatividade com a Caixa, no tocante aos assuntos pertinentes ao Fundo de Garantia. O sistema disponibiliza serviços on-line de retificação de dados do trabalhador, simulação GRRF, comunicação de movimentação do trabalhador e solicitação de extrato rescisório, sem que haja necessidade do usuário ir até a agência.
SISFG - SIDER	SISTEMA DO FUNDO DE GARANTIA	Controle Financeiro, digitação de documentos e envio dos documentos digitados para créditos nas contas vinculadas do FGTS.
SIUMP	UTILIZAÇÃO DO FGTS EM MORADIA PRÓPRIA	Eliminar o processamento do documento DAMP em papel pela CAIXA. Será instituída a figura do DAMP ELETRÔNICO, que será um arquivo em formato padronizado que tramitará entre a CAIXA e os AFs. Implementar procedimentos de controle e críticas.
Projeto SIAVO	Plataforma Corporativa do Ativo do FGTS	Ter uma plataforma cujo diferencial será a tempestividade e credibilidade das informações com um canal único para solicitação, acompanhamento e liberação dos desembolsos de contratos financiados com recursos do FGTS
Projeto SIAPO	Sistema de Ativos, Passivos e Orçamento do FGTS	Permitir a gestão orçamentária de ativos e passivos do FGTS através de projeções e simulações que forneçam insumos para geração de balancetes e peças orçamentárias
Projeto SIOPM	Portal de gestão de operações a mercado do FGTS	Proporcionar Informações mais exatas e acessíveis com melhora na análise de dados e no planejamento de soluções e fornecer subsídios para tomada de decisões através de um portal onde os usuários possam ter acesso e fazer a gestão das operações de mercado que utilizam recursos do FGTS
SISPL	Sistema de Processamento Lotérico	Captar e processar todo o volume de apostas das diversas modalidades de jogos lotéricos;
SIGEL	Sistema de Gestão de Loterias	Prover a gestão das casas lotéricas, planos parametrizados das modalidades de loterias e viabilizar o pagamento de prêmios de loterias nas agências da caixa.
SILCE	Sistema de Loterias em Canais Eletrônicos	Prover a comercialização de jogos de loterias em canais eletrônicos, exceto casa lotérica.
SILDG	Sistema de Loterias Digitais	prover serviços de loterias de totalmente digitais
SIMLO	Sistema de Loterias em Dispositivos Móveis	Canal mobile para realização de apostas das modalidades lotéricas.
SICAQ	Sistema CAIXA AQUI	Disponibilizar serviços bancários e transações dos produtos da caixa nos estabelecimentos comerciais do país através de canal alternativo.
SITAE	Sistema de Tratamento de transações externas	Validar e registrar transações efetuadas pelos clientes via canais alternativos lotéricos e caixa aqui  calcular a remuneração  os tributos devidos pelos serviços prestados com base na remuneração  a Prestação de contas referente a movimentação e o provimento de suprimento de numerário referente aos pagamentos a serem efetuados dos correspondentes  gerar os lançamentos contábeis relativos aos eventos de transações  remuneração e tributação (SINAF) e gerar os lançamentos na conta dos correspondentes  por ocasião da prestação de contas e remuneração (SIDECA).
SIACL	Sistema de Auditoria de Concursos	Realizar a auditoria e batimento dos resultados de loterias
SIMPL	Terminal móvel multiplataforma	Desenvolvimento de canal interface que possa ser utilizada em várias plataformas  com sistemas operacionais diversos
SICQW	Sistema CAIXA AQUI Web	Sistema de correspondente bancário em plataforma web

## 2.2 Alteração dos quantitativos de equipes da contratação

2.2.1 A CAIXA poderá, de acordo com as suas necessidades e mediante concordância da CONTRATADA, incrementar ou reduzir os quantitativos de

perfis profissionais do volume global da contratação, observados os limites de alteração estabelecidos no instrumento contratual e na Lei nº 13.303/16, zelando pela manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO.

### **3 DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS**

#### **3.1 Serviços de Desenvolvimento (GRUPO 1)**

- 3.1.1 Consiste no desenvolvimento e manutenção de Soluções de TI, compreendendo predominantemente as linguagens Java, COBOL, CA GEN, CA ADS, com o uso de práticas ágeis, abrangendo a geração dos artefatos necessários e garantia de qualidade dos produtos gerados e mantidos.
- 3.1.2 Poderá ser solicitada no âmbito do serviço contratado a execução das seguintes atividades:
  - 3.1.2.1 Implementação de software por meio de codificação.
  - 3.1.2.2 Testes de software (ex: teste de unidade, integrado, sistema/funcional, aceitação/estória, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade, dentre outros).
  - 3.1.2.3 Análise e projeto de software orientado a objetos.
  - 3.1.2.4 Levantamento, análise e escrita de requisitos funcionais e não-funcionais, incluindo requisitos de acessibilidade.
  - 3.1.2.5 Modelagem de dados (modelo lógico e físico).
  - 3.1.2.6 Controle de versões de código-fonte de software e geração de builds e pacotes.
  - 3.1.2.7 Participação ativa e assídua nas reuniões e demais práticas inerentes ao desenvolvimento ágil.
  - 3.1.2.8 Transferência de conhecimento acerca do projeto para a equipe do CAIXA.
- 3.1.3 Para efeito de melhor entendimento da abrangência dos serviços de desenvolvimento, a seguir são descritos os tipos de manutenção adotados pela CAIXA:
  - 3.1.3.1 **Desenvolvimento de Novo Sistema:** Projeto para criação de novas soluções.
  - 3.1.3.2 **Manutenção Evolutiva:** Corresponde à inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em sistemas em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio.

- 3.1.3.3 **Documentação de Sistemas:** Corresponde à elaboração e/ou atualização de artefatos do processo de desenvolvimento necessários, mas inexistentes e/ou desatualizados referentes a soluções implantadas em ambiente de produção.
- 3.1.3.4 **Manutenção Adaptativa:** Adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD, que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.
- 3.1.3.5 **Manutenção Perfectiva:** Adequação do sistema às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de performance, manutenibilidade e usabilidade do sistema.
- 3.1.3.6 **Migração:** As atividades de Manutenção de Soluções de TI/Serviços podem implicar na necessidade de contratação de serviço de Migração de Tecnologia, que dependendo da complexidade poderão se classificar como Projeto.
- 3.1.3.7 **Manutenção Corretivas:** Compreende a análise e correção de falhas e defeitos em sistemas em desenvolvimento, homologação ou produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação, seja em rotinas “batch” ou “on-line”, ou outros defeitos de natureza similar, cabendo à equipe técnica de desenvolvimento contratada realizar os serviços durante a realização da sprint em que a demanda de correção for designada pela CAIXA.

## **3.2 Serviços de apoio à Produção (GRUPO 2)**

- 3.2.1 Os serviços correspondem a manutenção contínua e ininterrupta dos serviços tecnológicos implantados em produção, conforme os tipos de atendimento detalhados a seguir, cujo principal resultado é a manutenção da confidencialidade, integridade, disponibilidade, estabilidade, conformidade e desempenho dos sistemas.

### **3.2.2 Serviços técnicos especializados**

- 3.2.2.1 Serviços de caráter eventual que não impliquem diretamente em alteração do sistema e que compreendem atividades tais como criação, alteração e execução de rotinas de *clean up*, de queries, de extração, atualização, inclusão e exclusão de dados, demandas de compilação/recompilação total ou parcial de código-fonte e análises de impacto em sistemas.

### **3.2.3 Serviços de suporte**

- 3.2.3.1 Serviços de caráter eventual que contemplam o acompanhamento e suporte presencial na implantação de novas versões em produção de soluções de TI

ou de sua infraestrutura, ou em situações que ensejarem o acompanhamento e análise presencial durante a ocorrência de incidente.

### **3.2.4 Pronto Atendimento**

3.2.4.1 Disponibilização de atendimento técnico 24 horas por dia, 7 dias da semana, para todos os sistemas que compõem a carteira, devendo ser prestado por equipe capacitada para:

3.2.4.1.1 Receber, analisar e solucionar tempestivamente as ocorrências, responder questionamentos relativos ao funcionamento técnico dos sistemas sustentados, realizar o acompanhamento das rotinas dos sistemas em produção, bem como a retomada dos serviços devido às falhas, instabilidade operacional da solução e paralisações, entre outros serviços dessa natureza.

3.2.4.2 Os acompanhamentos presenciais motivados por incidentes de produção deverão ser negociados e atendidos conforme solicitação da CAIXA, independente do motivo e do agente causador do problema.

3.2.4.3 **Manutenção Corretiva:** Compreende a análise e correção de falhas e defeitos em sistemas em produção, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pelo gestor da aplicação, seja em rotinas “batch” ou “on-line”, ou outros defeitos de natureza similar, cabendo à CONTRATADA realizar toda correção necessária nos aplicativos que compõem a carteira, independente do motivo ou do causador do problema.

### **3.3 Serviço de Integração (GRUPO 3):**

3.3.1 É o agrupamento de serviços continuados que compreende os tópicos a seguir.

#### **3.3.2 Teste pós integração:**

3.3.3 Execução/acompanhamento/monitoração, a critério da CAIXA, de testes sobre versões integradas a partir de produtos de 1 ou mais *sprints*, podendo estes serem de diferentes equipes de desenvolvimento, compreendendo testes de validação, exploratórios, caixa branca, regressivos, de segurança, estresse, carga, dentre outros.

#### **3.3.4 Manutenção da biblioteca de Testes**

3.3.4.1 Manter em execução toda a estrutura que compõe os testes dos sistemas envolvidos, tais como massas, scripts, artefatos, simuladores, rotinas e processos negociais dos sistemas.

#### **3.3.5 Testes Eventuais**

3.3.5.1 Realização de testes pontuais motivados por demandas externas e não planejadas.

**3.3.6 Verificação de Compatibilidade:**

3.3.6.1 Realização de testes específicos para verificar a correta execução da aplicação nos diferentes modelos de hardware, navegadores e sistemas operacionais.

**3.3.7 Geração de indicadores**

3.3.7.1 Prover indicadores de varredura, cobertura dos testes, falhas, dentre outros.

**3.3.8 Apoio à Homologação**

3.3.8.1 Apoiar aos gestores e equipe responsável pela homologação ativa (HMP).

**3.4 Serviços de Apoio ao Desenvolvimento (GRUPO 4)**

3.4.1 Agrupamento de serviços que compreende as áreas de conhecimento que apoiam o processo de desenvolvimento.

**3.4.2 Serviço de Análise de Negócio**

3.4.2.1 Consiste na execução de atividades relacionadas no mapeamento de processos e necessidade de negócio, junto ao gestor demandante de forma a melhor estruturar as demandas para a TI.

3.4.2.2 O serviço prevê ainda a decomposição das necessidades negociais em forma de histórias, listas de requisitos ou outra notação adequada indicada pela CAIXA.

3.4.2.3 Apoio ao Product Owner (PO) na definição e especificação de requisitos (refinamento dos itens do backlog do produto).

**3.4.3 Serviço de Análise de Dados**

3.4.3.1 Realizar acompanhamento de projetos de desenvolvimento e definições de banco de dados.

3.4.3.2 Acompanhar e apoiar a manutenção das estruturas do banco de dados em conjunto com os analistas de sistemas/desenvolvedores (equipe de desenvolvimento ágil).

3.4.3.3 Desenvolver projeto de banco de dados, tratar dados, propor melhorias, identificar e solucionar problemas no âmbito da gestão de dados.

3.4.3.4 Interpretar dados, analisar resultados e utilizar técnicas estatísticas

3.4.3.5 Identificar, analisar e interpretar tendências ou padrões em conjuntos de dados complexos

3.4.3.6 Localizar e definir novas oportunidades de melhorias de processo

#### **3.4.4 Serviço de Análise de Banco de Dados**

3.4.4.1 Realizar monitoramento da performance das transações de banco de dados para identificar problemas e propor melhorias.

3.4.4.2 Acompanhar, apoiar e realizar a manutenção das estruturas do banco de dados.

3.4.4.3 Desenvolver projeto de banco de dados físico, propor melhorias, identificar e solucionar problemas no âmbito da administração do SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados).

#### **3.4.5 Serviços de Scrum Master**

3.4.5.1 Atuar como facilitador dos eventos das metodologias ágeis.

3.4.5.2 Assegurar que a equipe respeite e siga os valores e as práticas das metodologias.

3.4.5.3 Atuar como responsável por remover quaisquer obstáculos que sejam levantados pela equipe durante os eventos.

3.4.5.4 Treinar as pessoas e incentivar as melhorias dentro dos times.

#### **3.4.6 Serviço de Coach Ágil**

3.4.6.1 Incentivar a cultura *Lean* na organização.

3.4.6.2 Garantir a interlocução entre os diversos times para atender as necessidades dos clientes.

3.4.6.3 Serviço de apoio e orientação sobre o ecossistema ágil, considerando a filosofia e mudança de cultura necessários à execução sustentável de métodos ágeis.

3.4.6.4 Utilização de técnicas de Coaching para maximizar a performance de indivíduos e times.

#### **3.4.7 Serviço de Apoio ao Planejamento**

3.4.7.1 Apoiar o planejamento dos *roadmaps* dos produtos atendidos por vários *sprints*, gerando visões de médio/longo prazos em forma de cronogramas gerenciais e relatórios de evoluções.



- 3.4.7.2 Acompanhar a evolução das entregas, sinalizando riscos e potenciais desvios, sempre com o objetivo de entrega de valor ao cliente demandante.

### **3.4.8 Serviço de configuração de Mudança**

- 3.4.8.1 Serviços de configuração e mudanças no processo de desenvolvimento, incluindo a criação de linhas de base, verificação de padrões de nomes e de organização dos itens de configuração na ferramenta de Gerência de Configuração, bem com o controle de configuração e mudança dos produtos entregues à CAIXA.
- 3.4.8.2 Prestar suporte à atividade de desenvolvimento de produtos para que os desenvolvedores e integradores tenham espaços de trabalho adequados para criar e testar seus trabalhos e, dessa forma, permitir que todos os produtos de trabalho fiquem disponíveis para inclusão no ambiente de implantação de forma controlada quando solicitado ou conforme necessário.
- 3.4.8.3 Organizar o modelo de trabalho para possibilitar o desenvolvimento paralelo por meio da utilização de *pattern* e ferramentas de controle de versão.
- 3.4.8.4 Garantir a consistência dos *merges* entre as *branches* utilizadas para desenvolvimento paralelo.

### **3.4.9 Apoio à Arquitetura de Software**

- 3.4.9.1 Serviço de apoio à definição de arquitetura de solução para sistemas e orientação aos desenvolvedores quanto aos padrões de projetos adotados.
- 3.4.9.2 Apoio na definição das tecnologias a serem utilizadas para determinado desenvolvimento.
- 3.4.9.3 Realizar a integração (empacotamento) e merges (mesclas) de builds paralelamente desenvolvidos.
- 3.4.9.4 Realizar estudos de prospecção no mercado na busca das melhores práticas, tendências e soluções em uso na indústria, apresentando proposta para sua implementação na CAIXA.
- 3.4.9.5 Serviços de análise de impacto na migração de versão das ferramentas e tecnologias em uso na disponibilização de serviços fazem parte deste agrupamento.
- 3.4.9.6 Apoiar na definição e configuração das métricas de qualidade de código das ferramentas de análise estática de código.
- 3.4.9.7 Realizar inspeções contínuas para avaliar e coletar as métricas geradas pelas ferramentas de análise estática, bem como implementar correções no sistema visando reduzir o débito técnico.

3.4.9.8 Apresentar e implementar propostas de solução para refatorar o sistema, visando facilitar a manutenção e performance, bem como orientar o time de desenvolvimento na sua implementação.

**3.4.9.9 Serviço de Manutenção de Ambiente**

3.4.9.9.1 Instalação e configuração básica de servidor de aplicação em ambiente de não-produção (ex: desenvolvimento, homologação, etc) e publicação (deploy) dos sistemas desenvolvidos nestes ambientes.

3.4.9.9.2 Instalação e configuração de programas Cobol, JCL e Schedules (Rotinas Control-M) nas partições do mainframe.

3.4.9.9.3 Manutenção de ambientes, de forma a disponibilizá-los atualizados e íntegros, para utilização devida pelas equipes.

**3.4.9.10 Serviço de Apoio à Experiência do Usuário**

3.4.9.10.1 Realizar contato direto com usuários, áreas do negócio, cliente, com o objetivo de entender e aprofundar jornadas.

3.4.9.10.2 Aplicar as melhores práticas, com uma consciência crítica sobre o *design* centrado no usuário.

3.4.9.10.3 Usar insights de pesquisa (qualitativas e quantitativas), tendências e práticas do mercado para recomendar e influenciar a experiência do produto.

3.4.9.10.4 Produzir modelos conceituais, mapas de jornadas, fluxos de interação, *wireframes*, protótipos interativos e *mock-ups* de UI (*User Interface*).

3.4.9.10.5 Projetar interfaces consistentes para aplicações, focadas no usuário.

3.4.9.10.6 Fazer análise de *benchmarks* para produtos e serviços.

**3.4.9.11 Apoio à Gestão de Projetos**

3.4.9.11.1 Apoiar o time CAIXA no planejamento dos *roadmaps* dos produtos atendidos por vários *sprints*, gerando visões de médio/longo prazos em forma de cronogramas gerenciais e relatórios de evoluções.

3.4.9.11.2 Gerenciar a evolução das entregas, sinalizando riscos e potenciais desvios, sempre com o objetivo de entrega de valor ao cliente demandante.

**3.4.9.12 Serviço de Apoio à Segurança**

3.4.9.12.1 Acompanhar e dar suporte às equipes de desenvolvimento em relação ao desenvolvimento seguro (boas práticas).

3.4.9.12.2 Avaliar as soluções corporativas sob o viés da segurança e propor melhorias, caso necessário, seguindo as melhores práticas e as orientações em relação ao desenvolvimento seguro.

3.4.9.12.3 Analisar os relatórios de análise estáticas gerados pelas ferramentas de qualidade e segurança e propor as adequações nas soluções.

## **4 ARQUITETURA TECNOLÓGICA DA CAIXA**

4.1 A título de informação os itens a seguir descrevem a arquitetura tecnológica utilizada para os ambientes de desenvolvimento, teste, homologação e produção de soluções de TI da CAIXA.

### **4.2 Arquitetura Tecnológica Plataforma Alta**

4.2.1 A Arquitetura Tecnológica Centralizada da CAIXA compreende toda tecnologia, programas ou aplicações desenvolvidas que serão hospedados/executados no ambiente de grande porte (*mainframe*).

<b>Sistema Operacional</b>	ZOS 1.9 ou superior	
<b>Linguagens</b>	COBOL, COBOL Command Level, CICS 4.2 ou superior, COBOL II, COBOL LE, ADS/ADO,	Java, Visual Age 4 ou superior (EGL), C/C++ 6.0, Assembly, Easytrieve, CA-GEN 8.0 ou superior
<b>Bancos de Dados</b>	DB2 9.15 ou superior, IDMS	
<b>Servidores de Aplicação</b>	Monitor de Transação CICS - Customer Information Control System 4.2 ou superior, IBM WebSphere Application Server	
<b>Tecnologias de Suporte</b>	Sockets TCP/IP, Protocolo ISO, Protocolo TCPIP, Protocolo SNA, Protocolo VTAM, ENDEVOR, CONTROL-M, QMF, MainView, DB2 Admin,	CWS - CICS Web Support, Arquivos Sequenciais, Arquivos VSAM, ASG - View Direct, RACF, SMS, OMVS, SDF2, SYSPROG
<b>Ferramentas de Apoio ao Desenvolvimento</b>	TSO (ISPF, Endevor, Strobe, Hyperstation, Xpediter, Abend-Aid, File-Aid), CA-SCM 16.0, Quick Edit 16.0, Emulador TN3270, Compuware Benchmark, Rational Rose (incluso na Suíte Rational 7.0 ou superior), Rational ClearCase 7.0 ou superior, Rational RequisitePro (incluso na Suíte Rational 7.0 ou superior), Rational Team Concert, Rational Requirement Composer, RDNG – Rational DOORS Next Generation, Rational Insight,	Rational Software Architect, Rational Developer for System Z, Rational Business Developer, Rational BuildForge, RAM – Rational Asset Manager, RMC – Rational Method Composer, RD&T – Rational Development and Test Environment for System z, Power Design v15.2, Eccox Quality Control for Cobol, Eccox Quality Control for DB2, Eccox GOV Mainframe

<b>Ferramentas de Teste</b>	<b>Compuware:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyperstation,</li> <li>• Xpediter,</li> <li>• Abend-Aid,</li> <li>• Strobe,</li> <li>• File-Aid,</li> <li>• iStrobe,</li> <li>• Benchmark</li> </ul>	<b>IBM:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rational Performance Tester,</li> <li>• Rational Functional Tester,</li> <li>• Rational Quality Manager,</li> <li>• Rational Test Workbench</li> </ul> <b>RSI:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• QA Teste</li> </ul>
<b>Integração com outros sistemas</b>	IBM Websphere MQ (Message Queue), IBM Websphere Message Broker 7.0 e superior, IBM Integration Bus 9 e superior, ETL (Informática PowerCenter), IBM Sterling Connect:Direct	

### 4.3 Arquitetura Tecnológica Plataforma Baixa e Intermediária

4.3.1 A arquitetura distribuída da CAIXA compreende toda tecnologia, programas ou aplicações desenvolvidas compatíveis com a arquitetura X86 ou RISC:

<b>Sistemas Operacionais</b>	Solaris 10 ou superior, Red Hat 6.0 ou superior, Windows 2012 ou superior	
<b>Linguagens</b>	Java, Microsoft .NET, PHP, C/C++, Cobol UNIX (Cobol Microfocus Server Express v4.02 ou superior), ASP, ASPX,	Visual Basic, Delphi, Mumps, PowerBuilder, SQL
<b>Linguagens de Script e Estilo</b>	JavaScript, jQuery, HTML, DHTML,	XHTML, JSP, CSS3
<b>Frameworks de Desenvolvimento Web e Mobile</b>	Knockout, AngularJS, Backbone, Bootstrap,	Bower, Grunt, Ionic
<b>Frameworks de Desenvolvimento JAVA</b>	Struts, PrimeFaces, RichFaces,	Spring, JBoss Seam
<b>Bancos de Dados</b>	Oracle 10g ou superior, SYBASE IQ 12.6 e superior, Sybase ASE, SQL Server,	PostgreSQL, MUMPS, CACHE, DB2
<b>Servidores Web e de Aplicação</b>	JBoss Enterprise Application Platform, Sun Java System Application Server, Sun Java System Web Server, Microsoft Internet Information Services (IIS),	Apache HTTP Server, Apache TOMCAT, IBM WebSphere Application Server
<b>Padrões de Desenvolvimento</b>	JEE 1.2.1 e superiores, JSF todas as versões, Single Page Application (SPA)	
<b>Tecnologias de Suporte</b>	Sockets TCP, Hibernate todas as versões, Quartz, CONTROL-M, Software de comunicação gNet	
<b>Serviços de diretório X.500</b>	Oracle LDAP, OpenLDAP, Microsoft Active Directory	

<b>Padrões para a troca de arquivos</b>	Arquivos sequenciais, ISO8583, XML, JSON, CSV	
<b>Ferramentas de Apoio ao Desenvolvimento</b>	Rational Rose (incluso na Suíte Rational 7.0), Rational ClearCase 7.0, Rational RequisitePro (incluso na Suíte Rational 7.0), Rational BuildForge, RSA – Rational Software Architect, RTC – Rational Team Concert, RDNG – Rational DOORS Next Generation, RBD – Rational Business Developer, RAM – Rational Asset Manager, RMC – Rational Method Composer,	Rational Insight, Subversion, Power Design v15.2, Eclipse IDE, Visual Studio, Site Builder, Dreamweaver, IBM Worklight, Apache Maven, Jenkins
<b>Ferramentas de Teste</b>	Livres: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selenium,</li> <li>• Testelink,</li> <li>• JUnit,</li> <li>• JMeter,</li> <li>• Mantis</li> </ul> Compuware: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qa-Run,</li> <li>• Qa-Load,</li> <li>• File-Aid,</li> <li>• Qa-Director,</li> <li>• Vantage,</li> <li>• iStrobe,</li> <li>• Benchmark</li> <li>• CA Introscope,</li> </ul>	Rational: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Robot,</li> <li>• Rational Test Virtualization Server,</li> <li>• Rational Quality Manager,</li> <li>• Rational Performance Tester,</li> <li>• Rational Functional Tester,</li> <li>• Rational Test Workbench</li> </ul> Inspeção de código JAVA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PMD,</li> <li>• Eccox Quality Control for Java,</li> <li>• Eccox It-Gov,</li> <li>• HP Fortify</li> </ul> RSI: <ul style="list-style-type: none"> <li>• QA Teste</li> </ul>
<b>Desenvolvimento de Portais</b>	IBM Websphere Portal, Microsoft Sharepoint	
<b>Ferramentas de Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM)</b>	TIBCO iProcess, IBM Case Manager, IBM Process Manager, Intalio Bizagi	
<b>Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)</b>	IBM Content Manager, IBM Content Manager On-Demand, FileNet DataCap	
<b>Integração com outros sistemas</b>	IBM Websphere MQ (Message Queue), IBM Websphere Message Broker 7.0 e superior, IBM Integration Bus 9 e superior, Web Services (SOAP e REST), Transferência de Arquivos,	ETL (Informática PowerCenter), IBM Sterling Connect:Direct, IBM Sterling B2B Integrator, Pelican, VAN EDI
<b>Informações Gerenciais</b>	BO – Business Objects 6.5.2 e superior, Pentaho 4.4.0 e superior, Oracle BI Foundation 10G e superior, BI SQL SERVER 2012, IBM Cognos	
<b>Monitoração de</b>	IBM Business Monitor – BAM,	

Negócios	IBM Sterling Control Center
----------	-----------------------------

#### 4.4. Arquitetura Tecnológica Plataforma de Mobilidade

4.4.1. A Arquitetura Tecnológica da Plataforma de Mobilidade da CAIXA compreende toda tecnologia, programas ou aplicações desenvolvidas compatíveis com dispositivos móveis.

Sistemas Operacionais (smartphones e tablets)	Android 4 ou superior, iOS 7 ou superior, Windows 8 ou superior	
Linguagens	Java, Swift, Objective-C, HTML5	C#.
Linguagens de Script e Estilo	JavaScript, jQuery, HTML, DHTML,	XHTML, JSP, CSS3.
Frameworks de Desenvolvimento Mobile	IBM Worklight/Mobile First Application Framework, Knockout, AngularJS,	Backbone, Bootstrap, Bower, Grunt, Ionic.
Frameworks de Desenvolvimento JAVA	Struts, PrimeFaces, RichFaces, Spring, JBoss Seam	
Bancos de Dados	Oracle 10g ou superior, SQLite, DB2, PostgreSQL, SQL Server,	SYBASE IQ 12.6 e superior, Sybase ASE, MUMPS, CACHE.
Servidores Web e de Aplicação	IBM WebSphere Application Server, Multiplataforma IBM Worklight/Mobile First, IHS, JBoss Enterprise Application Platform, Sun Java System Application Server,	Sun Java System Web Server, Microsoft Internet Information Services (IIS), Apache HTTP Server, Apache TOMCAT.
Padrões de Desenvolvimento	JEE 1.2.1 e superiores, JSF todas as versões, Single Page Application (SPA)	
Tecnologias de Suporte	Sockets TCP, Hibernate todas as versões, Quartz, CONTROL-M, Software de comunicação gNet	
Serviços de diretório X.500	Oracle LDAP, OpenLDAP, Microsoft Active Directory	
Padrões para a troca de mensagens/arquivos	XML, JSON, ISO8583, Arquivos sequenciais, CSV	
Ferramentas de Apoio ao Desenvolvimento	IBM Worklight, Apache Maven, Jenkins; Android SDK,	RSA – Rational Software Architect, RTC – Rational Team Concert, RDNG – Rational DOORS Next Generation,

	XCode, Nexus, Subversion, Power Design v15.2, Eclipse IDE, Visual Studio, Rational BuildForge, Rational ClearCase 7.0, Rational RequisitePro (incluso na Suíte Rational 7.0), Rational Rose (incluso na Suíte Rational 7.0),	RBD – Rational Business Developer, RAM – Rational Asset Manager, RMC – Rational Method Composer, Rational Insight, Site Builder, Dreamweaver.
<b>Ferramentas de Teste</b>	Livres: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selenium,</li> <li>• Testelink,</li> <li>• JUnit,</li> <li>• JMeter,</li> <li>• Mantis</li> </ul> Compuware: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qa-Run,</li> <li>• Qa-Load,</li> <li>• File-Aid,</li> <li>• Qa-Director,</li> <li>• Vantage,</li> <li>• iStrobe,</li> <li>• Benchmark</li> <li>• CA Introscope,</li> </ul>	Rational: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Robot,</li> <li>• Rational Test Virtualization Server,</li> <li>• Rational Quality Manager,</li> <li>• Rational Performance Tester,</li> <li>• Rational Functional Tester,</li> <li>• Rational Test Workbench</li> </ul> Inspeção de código JAVA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PMD,</li> <li>• Eccox Quality Control for Java,</li> <li>• Eccox It-Gov,</li> <li>• HP Fortify</li> <li>• Sonar.</li> </ul>
<b>Integração com outros sistemas</b>	IBM Websphere MQ (Message Queue), IBM Websphere Message Broker 7.0 e superior, IBM Integration Bus 9 e superior, Web Services (SOAP e REST), Transferência de Arquivos,	ETL (PowerCenter), IBM Sterling Connect:Direct, IBM Sterling B2B Integrator, Pelican, VAN EDI.
<b>Informações Gerenciais</b>	BO – Business Objects 6.5.2 e superior, Pentaho 4.4.0 e superior, Oracle BI Foundation 10G e superior, BI SQL SERVER 2012, IBM Cognos	
<b>Monitoração de Negócios</b>	IBM Business Monitor – BAM, IBM Sterling Control Center	
<b>Gestão de API e Gestão de Identidade</b>	Está em processo de definição as ferramentas de Gestão de API e Gestão de Identidade.	



## ANEXO I-A

### FORMA DE EXECUÇÃO E SERVIÇOS AGREGADOS

#### 1 LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 Os serviços serão executados nas instalações da CAIXA, nos seguintes locais:

Tabela de Localidades:

Unidade		UF	Endereço
Desenvolvimento	CEDES/RJ - Centralizadora Nacional de Desenvolvimento de TI Rio de Janeiro	RJ	Rua do Passeio, 38/40 – Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20021-290.
	CEDES/SP - Centralizadora Nacional de Desenvolvimento de TI São Paulo	SP	Av. Guido Caloi, 1000, Jd. São Luís, São Paulo – SP – CEP
	CEDES/BR - Centralizadora Nacional de Desenvolvimento de TI Brasília	DF	Matriz III - SAUS Q. 3 - Brasília, DF
	GITEC/CT – Suporte Tecnológico de Curitiba/PR	DF	SEPN Comércio Residencial Norte 512 - Asa Norte, Brasília - DF, 70765-080 Rua José Loureiro, 195, 1º Andar, Curitiba/PR, CEP 80010-000
Produção	CEPTI/RJ - Centralizadora Nacional de Operações de TI Rio de Janeiro	RJ	Av. Rio Branco, 174, Centro, Rio de Janeiro-RJ
	CEPTISP - Centralizadora Nacional de Operações de TI São Paulo	SP	Av. Dr. Martin Luther King, 762, Jd. Umuarama, Osasco-SP
	CEPTIBR - Centralizadora Nacional de Operações de TI Brasília	DF	Matriz III - SAUS Q. 3 - Brasília, DF
	CETEC/BR - Centralizadora Nacional de Tecnologia da Informação Brasília	DF	SEPN Comércio Residencial Norte 512 - Asa Norte, Brasília - DF, 70765-080 Rua José Loureiro, 195, 1º Andar, Curitiba/PR, CEP 80010-000
Arquitetura e Inovação	SUART – SN Arquitetura de TI	DF	Matriz III - SAUS Q. 3 - Brasília, DF
Esteiras, Qualidade e Negócio	GEPAS – GN Padrões Soluções TI	DF	Matriz III - SAUS Q. 3 - Brasília, DF
	GECEQ – Gerência Nacional Certificação Qualidade Serviços	DF	
	SUDEA - SN Soluções TI - Núcleo A	DF	
	SUDEB - SN Soluções TI - Núcleo B	DF	

- 1.2 Os serviços poderão ser executados nas instalações da CAIXA, sempre em ambiente segregado, sob orientação de preposto designado formalmente pela CONTRATADA, devendo a CAIXA fornecer toda a infraestrutura necessária.
- 1.3 Estima-se que aproximadamente 30% (trinta por cento) do volume global a ser contratado seja executado nas instalações da CAIXA, observada a seguinte proporcionalidade estimada:

<b>Município</b>	<b>UF</b>	<b>Proporção</b>
Brasília	DF	35 %
Rio de Janeiro	RJ	60 %
São Paulo	SP	5 %

- 1.4 Quando os serviços forem realizados fora das instalações da CAIXA, a CONTRATADA definirá o melhor local de execução, informará previamente à CAIXA e se responsabilizará integralmente por toda a infraestrutura tecnológica de hardware e software de desenvolvimento;
- 1.5 Quando realizados nas instalações da CAIXA, a infraestrutura tecnológica de hardware e software de desenvolvimento, suporte e apoio ao processo de desenvolvimento serão de responsabilidade e providos pela CAIXA para a execução dos serviços pelas equipes contratadas.
- 1.6 Quando realizados nas instalações da CAIXA, as equipes contratadas para os grupos 1 e 3 prestarão serviços exclusivamente na unidade de desenvolvimento da cidade sede da Centralizadora Nacional de Desenvolvimento de TI.
- 1.7 Quando realizados nas instalações da CAIXA, as equipes contratadas para execução dos serviços do grupos 2 deverão ser alocadas na cidade sede da Centralizadora Nacional de Desenvolvimento de TI e eventualmente, sob demanda, na Centralizadora Nacional de Operações de TI da mesma cidade, além disso farão atendimento remoto caso necessite realizar serviços vinculados às demais unidades CAIXA citadas na tabela de localidades, item 1.1 deste anexo.
- 1.8 Quando realizados nas instalações da CAIXA, as equipes contratadas para os grupos 4 prestarão serviços na unidade de desenvolvimento da cidade sede da Centralizadora Nacional de Desenvolvimento de TI, contudo caso se faça necessária a realização de serviços junto às Unidades de Negócio em Brasília, a CAIXA poderá contratar 01 (uma) equipe a ser alocada nesta localidade.
- 1.9 Na hipótese de indisponibilidade total das instalações CAIXA indicadas para execução dos serviços, as equipes alocadas passarão a prestar os serviços nos termos do item 1.4 deste anexo.

## **2 GARANTIA DOS SERVIÇOS**

- 2.1 Caberá à CONTRATADA, no período de vigência do CONTRATO, até a transição dos serviços para outro fornecedor designado pela CAIXA, e pelo prazo de 6 (seis) meses após o seu término, quando cabível, sem custo adicional para a CAIXA, realizar toda correção necessária em todos os artefatos e códigos entregues dos sistemas que compõem a carteira, nos ambientes de produção, desenvolvimento e testes.

### **3 REGRAS DE ATENDIMENTO**

#### **3.1 Regras Gerais**

- 3.1.1 Para a execução do CONTRATO, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.
- 3.1.1.1 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.
- 3.1.2 Todas as demandas serão solicitadas pela CAIXA à CONTRATADA por meio de Ordem de Serviço (OS) por ferramenta de gestão da CAIXA e/ou outro recurso que venha a ser definido, contendo informações básicas para sua realização.
- 3.1.3 A execução dos serviços demandados será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 3.1.3.1 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.
- 3.1.4 A cada solicitação recebida, a CONTRATADA deverá avaliar 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 definido contratualmente, se o prazo solicitado é considerado exequível para o seu atendimento.
- 3.1.4.1 Qualquer inviabilidade detectada no atendimento da demanda deverá ser comunicada formalmente à CAIXA, por meio da ferramenta de gerenciamento de demandas (OS) e/ou pelo mesmo meio recebido com o registro do resultado da avaliação, descrição da inviabilidade encontrada e sugestão para retificações.
- 3.1.4.2 A não manifestação nos prazos estabelecidos neste documento caracteriza o aceite da demanda.
- 3.1.4.3 Caso a CAIXA julgue improcedente a manifestação/comunicação da CONTRATADA quanto à inviabilidade no atendimento, a demanda será devolvida permanecendo o prazo inicial para o devido atendimento.

- 3.1.4.4 Excetua-se como condição de inviabilidade as justificativas tais como acesso (falta ou restrição não justificáveis), incapacidade técnica e demais condições que são de responsabilidade da CONTRATADA prover.
- 3.1.5 Para efeito de aceitação pela CAIXA dos serviços prestados pela CONTRATADA, serão considerados realizados e atendidos aqueles serviços entregues que estiverem em conformidade com as especificações aprovadas, com o CONTRATO e com os padrões tecnológicos da CAIXA.
- 3.1.5.1 A conformidade da execução das atividades visa verificar de forma inequívoca a integridade, correitude, completeza, sequência, prazo, tempestividade e geração de produto final.
- 3.1.5.2 Eventuais atrasos em atividades que estejam sob responsabilidade da CAIXA e que sejam necessárias para o andamento do atendimento poderão ensejar uma revisão dos níveis de serviços.
- 3.1.6 Os serviços de desenvolvimento, serviços de integração e serviços de apoio ao desenvolvimento serão executados em dias úteis (de segunda a sexta-feira), em 8 (oito) horas diárias, entre o horário de 07h às 20h.
- 3.1.6.1 Para atendimento de demandas emergenciais a CAIXA poderá solicitar execução de serviços extraordinários, em horário não comercial e dias não úteis, no limite máximo de 10% do montante da contratação, adicionado no valor da remuneração mensal da equipe, sem acréscimos ao valor mensal unitário de um profissional lícitado.
- 3.1.7 Os serviços de apoio à produção serão executados em regime de 7 x 24, sendo presencial de segunda a sexta-feira, em 8 (oito) horas diárias, entre o horário de 07h às 20h e por plantão nos demais horários, incluindo sábados, domingos e feriados.
- 3.1.7.1 Em caso de acionamento do plantão, o atendimento remoto deve iniciar imediatamente, já nos casos em que for necessária a presença para o atendimento in loco, admite-se 1 (uma) hora para início de atendimento.
- 3.2 Metodologias de Desenvolvimento de Sistemas da CAIXA**
- 3.2.1 A CAIXA adota o Processo Padrão para o Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas (PPDS), que estabelece o conjunto de elementos fundamentais que guia o desenvolvimento e a manutenção de sistemas na CAIXA.
- 3.2.2 O serviço será prestado por meio de equipe técnica da CONTRATADA disponibilizada exclusivamente para atender à CONTRATANTE. Esta equipe técnica fará o papel da equipe de desenvolvimento previsto no Scrum, enquanto o papel Scrum Master será exercido, preferencialmente, por empregado CAIXA e o de Product Owner (PO) será desempenhado por representantes da CAIXA.

**3.2.3 Papéis e Responsabilidades no Processo de Desenvolvimento****3.2.3.1 Product Owner (PO)**

3.2.3.1.1 O papel de *Product Owner* (PO) será exercido por empregados da CAIXA.

**3.2.3.2 Equipe de Apoio CAIXA**

3.2.3.2.1 Equipe técnica formada por empregados CAIXA que apoiará o SCRUM Master na remoção de impedimentos contribuindo para o sucesso das entregas do processo de desenvolvimento além de absorver o conhecimento acerca do sistema e executar outras tarefas que visem a continuidade do sistema após o término do contrato.

**3.2.3.3 Scrum Master**

3.2.3.3.1 O papel de Scrum Master será exercido preferencialmente por empregados da CAIXA.

3.2.3.3.2 A critério da CAIXA o papel do Scrum Master poderá ser exercido por empregado da contratada.

**3.2.3.4 Equipe de desenvolvimento**

3.2.3.4.1 O papel de equipe de desenvolvimento será exercido pela **equipe técnica contratada**.

3.2.3.4.2 A equipe de desenvolvimento será responsável por executar as tarefas do *backlog* do produto respeitando a priorização definida pelo *Product Owner* (PO).

3.2.3.4.3 A distribuição de tarefas priorizadas do *backlog* do produto entre os seus membros é responsabilidade da própria equipe de desenvolvimento.

3.2.3.4.4 A equipe de desenvolvimento deverá prontamente entrar em contato com a equipe de Apoio CAIXA sempre que houver dúvidas e impedimentos acerca de tarefas a serem executadas ou que for necessário obter esclarecimentos.

3.2.3.4.5 Durante todo o serviço, a equipe de desenvolvimento deverá transferir continuamente conhecimentos acerca do sistema em construção para a equipe de apoio caixa.

3.2.3.4.6 O desenvolvimento do software deverá, obrigatoriamente, utilizar os repositórios de controle de versão da CAIXA, não podendo, em nenhuma hipótese, utilizar repositórios da contratada ou de terceiros, salvo permissão expressa da CAIXA.

**3.2.3.5 Backlog do Produto**

3.2.3.6 Os requerimentos de negócio a serem atendidos serão decompostos em

estórias de usuários que, por sua vez, poderão ser subdivididas em tarefas, que compõem o backlog do produto.

3.2.3.6.1 Os requerimentos de negócio também poderão ser decompostos em qualquer outra notação adequada ao PPDS CAIXA.

3.2.3.7 Também são incluídas no backlog do produto eventuais manutenções adaptativas e perfectivas que venham a ser necessárias no software.

3.2.3.8 O backlog do produto será priorizado pelo Product Owner (PO).

### **3.2.4 Sprints**

3.2.4.1 As *sprints* terão duração de 2 a 4 semanas, contudo, em situações excepcionais que necessitem de diferentes prazos, é prerrogativa da CAIXA esta definição.

3.2.4.2 O conceito de *Sprint* “pronta” (finalizada, done) será definido pela CAIXA no início do atendimento.

### **3.3 Métricas de Software**

3.3.1 A CAIXA utiliza a técnica de Análise de Pontos de Função – APF para determinar o tamanho funcional de um software e, para a visão de tamanho exclusivamente não funcional, adota a metodologia Software Non-Functional Assessment Process (SNAP). No contexto deste Termo de Referência, a medição para avaliar o tamanho funcional e não funcional deverá ser executada ao término de cada Sprint.

3.3.1.1 O tamanho funcional será obtido pela aplicação do método de contagem estimada, preconizada pela NESMA (Netherlands Software Metrics Users Association).

3.3.1.2 O tamanho não funcional será apurado preferencialmente por método estimado baseado no Software Non-Functional Assessment Process (SNAP), conforme definido no Guia de Orientação de Métricas da CAIXA.

3.3.1.3 Todas as regulamentações sobre medição funcional de não funcional de sistemas constam do Guia de Orientação de Métricas da CAIXA, sendo este documento integrante da metodologia CAIXA e o único meio de apropriação, esclarecimento e exemplificação das regras de medições.

3.3.1.4 Não será adotado Valor do Fator de Ajuste, segundo o conceito em desuso no IFPUG.

### **3.3.2 Divergências de Contagem**

3.3.2.1 Existindo divergência da CONTRATADA em relação às contagens efetuadas pela CAIXA ou empresa designada para esse fim (empresa especializada em Métrica de Software), deverá ser encaminhado pedido de revisão formal à

CAIXA, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da divulgação do resultado pela CAIXA.

- 3.3.2.2 Não havendo manifestação da CONTRATADA no prazo estipulado, valerá a contagem realizada pela CAIXA.
- 3.3.2.3 Somente serão abertos processos de revisão nos casos em que a divergência apontada for superior a 5 % do valor obtido pela CAIXA.
- 3.3.2.4 A CAIXA somente acatará o pedido de revisão que apresentar relatório técnico e justificativas, segundo padrão definido pela CAIXA, além de identificar o profissional do quadro da CONTRATADA, que participará do processo de divergência com as seguintes certificações válidas: CFPS (*Certified Function Point Specialist*) ou CSP (*Certified SNAP Practitioner*) quando a(s) subcategoria(s) homologada(s) pela CAIXA for(em) objeto(s) de divergência.
- 3.3.2.5 A revisão da contagem e elaboração da proposta de solução do impasse será realizada por profissional CFPS ou CSP da CONTRATADA, em conjunto com o profissional indicado pela CAIXA, podendo este ser do seu quadro funcional e/ou de empresa CONTRATADA pela CAIXA para representá-la, devendo ambos serem detentores das mesmas certificações.
- 3.3.2.6 A apresentação da proposta deverá ocorrer no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data estabelecida pela CAIXA para início das atividades.
- 3.3.2.7 Durante toda a vigência do CONTRATO, processos de validação e auditoria poderão resultar em divergência de contagem, sendo o resultado da contagem comunicado pela CAIXA à CONTRATADA, aplicando-se os mesmos procedimentos e prazos previstos para divergência de contagem.
- 3.3.2.8 As divergências de contagem em que se constatar a ausência de informações necessárias à aplicação das técnicas de medições aplicadas pela CAIXA, sujeitarão a CONTRATADA às sanções pelo descumprimento das obrigações de natureza técnica.
- 3.3.2.9 Divergências quanto ao resultado da contagem em hipótese alguma autorizarão a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços.

#### **3.4 Padrões e Controles Institucionais na Execução dos Serviços**

- 3.4.1 A CONTRATADA deverá observar na execução dos serviços os padrões, procedimentos, regras e controles institucionais previstos nas metodologias de desenvolvimento de sistemas da CAIXA e respectivos Guias Operacionais e orientações.
- 3.4.2 A CONTRATADA deverá primar pela entrega dos serviços nos prazos estabelecidos, mantendo o padrão de qualidade esperado e o atendimento dos níveis mínimos de serviços previstos no ANMS (Acordo de Nível Mínimo de Serviço).



- 3.4.3 A CONTRATADA deverá observar todas as normas, padrões, processos, metodologias, procedimentos e ambientes operacionais da CAIXA.
- 3.4.4 Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados.
- 3.4.5 Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e aderentes ao ambiente da CAIXA, estando impedida de utilizar qualquer ferramenta com versão distinta da utilizada pela CAIXA, sem previa autorização formal.
- 3.4.6 Manter consistência entre os modelos de dados desenvolvidos e o modelo de dados corporativo da CAIXA.
- 3.4.7 A necessidade de manter os padrões de nomenclatura e representação do modelo de dados da CAIXA segue as regras especificadas em normativos internos, nas condições neles especificadas, a ser conhecida pela Licitante/CONTRATADA quando da vistoria técnica.
- 3.4.8 Manter os padrões de segurança seguindo os normativos internos, orientações e soluções de segurança para arquitetura das implementações corporativas com relação aos serviços de identificação, autenticação, autorização e auditoria; gerenciamento de identidade; desenvolvimento seguro e tratamento de incidentes de segurança.
- 3.4.9 Executar todos os serviços necessários para o cumprimento dos objetivos deste CONTRATO, atendendo aos requisitos de integração com todos os produtos previstos no ambiente operacional definido, de modo que seja garantido o pleno funcionamento da solução em conformidade com suas especificações técnicas.
- 3.4.10 Caberá à CONTRATADA se adaptar às mudanças de padrões e tecnologias, dentro de prazo a ser negociado entre a CAIXA e a CONTRATADA.

#### **4 FORMA DE SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 4.1 Serviços excepcionais, executados fora de horário comercial, serão tratados em OS específicas.
- 4.2 Está vedada a designação de um profissional pela CONTRATADA como membro de mais de uma equipe técnica presencial, bem como o compartilhamento com outros contratos que a CONTRATADA eventualmente possua com a CAIXA.
- 4.3 **Serviço de Desenvolvimento (GRUPO 1)**
  - 4.3.1 Os serviços de desenvolvimento serão contratados sob demanda, formalizados por meio de Ordens de Serviço (OS), ou seja, enquanto não for aberta OS pela CAIXA, não haverá disponibilização de equipe técnica da CONTRATADA e, conseqüentemente, não haverá prestação de serviço a ser remunerado.

- 4.3.2 A unidade do objeto de contratação na Ordem de Serviço é denominada “Equipe”. Para efeito de orçamento estimado uma equipe técnica correspondente a um conjunto formado por profissionais, que atenderão em dias úteis e em horário comercial, cuja qualificação está definida nos perfis descritos no item 14 deste anexo.
- 4.3.3 A critério da CAIXA, na abertura da OS ou durante a execução dos serviços, a equipe técnica contratada poderá ser aumentada ou diminuída, bem como ajustados os perfis necessários ao atendimento, sempre mediante comunicação prévia com a CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 dias corridos.
- 4.3.4 Caso algum membro da equipe técnica da CONTRATADA não demonstre na execução dos serviços o desempenho, habilidade ou competência requeridos para atender, a CAIXA notificará a contratada para que no prazo de 10 dias corridos substitua o profissional.
- 4.3.5 A inclusão de profissional na equipe técnica da CONTRATADA que não atender aos requisitos de qualificação técnica exigidos por 3 vezes consecutivas no âmbito da mesma Ordem de Serviço ou por 3 vezes alternadas no período de 6 meses no âmbito do contrato, poderá caracterizar inexecução parcial do contrato.
- 4.3.6 A renovação ou descontinuidade da prestação dos serviços por uma equipe técnica contratada deverá ser informado à CONTRATADA com antecedência mínima de 30 dias que antecede o término da OS.
- 4.3.6.1 Caso não haja manifestação da CAIXA quanto à renovação ou descontinuidade da prestação dos serviços ou ainda, manifestação fora do prazo de antecedência mínima de 30 dias, entender-se-á automaticamente renovada a OS pelo período mínimo necessário a aplicação do dispositivo contido no item 4.3.6, limitada à vigência contratual.
- 4.3.7 Cada OS corresponderá a disponibilização de uma equipe técnica da CONTRATADA, para prestação do serviço. A quantidade máxima de Ordens de Serviço abertas simultaneamente ficará limitada ao quantitativo máximo de profissionais previsto para contratação do Serviço de Desenvolvimento (GRUPO 1).
- 4.3.8 A Ordem de Serviço contratará uma equipe de desenvolvimento que terá duração mínima de 90 dias.
- 4.3.9 Cada OS agrupará a execução das *SPRINTS* realizadas por esta equipe.
- 4.3.10 Após a abertura da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá o prazo de até 30 dias para disponibilizar a equipe técnica para prestação do serviço.
- 4.3.11 Todo membro da equipe técnica da contratada deve possuir a qualificação exigida, inclusive aqueles alocados temporariamente pela empresa para cobrir ausências eventuais de profissionais que compõe equipes técnicas contratadas,

caso esta substituição tenha sido acordada com a CAIXA.

4.3.12 Quando necessária a reposição de membros que compõem a equipe, esta deverá acontecer somente entre *sprints*, salvo permissão expressa da CAIXA.

**4.3.13 Serviços de Inovação e Documentação de Sistemas Legados**

4.3.14 Os serviços de desenvolvimento serão contratados sob demanda, formalizados por meio de Ordens de Serviço (OS), ou seja, enquanto não for aberta OS pela CAIXA, não haverá disponibilização de equipe técnica da CONTRATADA e, consequentemente, não haverá prestação de serviço a ser remunerado.

4.3.14.1 A critério exclusivo da CAIXA poderá ser constituída equipe permanente ou temporária para *sprints* tendo por finalidade o desenvolvimento/experimento de inovações em tecnologia e/ou negócio, sendo que a essa equipe, pela natureza das atividades a ela atribuída, não serão aplicados os níveis de serviços.

4.3.14.2 A CAIXA poderá, a seu critério, solicitar sprint com a finalidade de elaborar documentação de sistemas legados, pela natureza das atividades deste serviço não serão aplicados os níveis de serviços.

**4.4 Serviços de Apoio à Produção (GRUPO 2)**

4.4.1 A unidade do objeto de contratação na Ordem de Serviço é denominada “Equipe”. Para efeito de orçamento estimado uma equipe técnica correspondente a um conjunto formado por profissionais, que atenderão em dias úteis e em horário comercial, cuja qualificação está definida nos perfis descritos no item 14 deste anexo.

4.4.1.1 É responsabilidade da equipe técnica permanecer em regime de sobreaviso, nos dias úteis entre 20h e 07h e nos sábados, domingos e feriados em todos os turnos.

4.4.1.2 A quantidade de profissionais alocados na equipe técnica poderá ser redimensionada pela empresa contratada para melhor atender ao volume de serviços, se for identificada sua necessidade pela CAIXA, por meio de acordo e comunicação prévia.

4.4.2 A renovação ou descontinuidade da prestação dos serviços pela equipe alocada deverá ser informado à CONTRATADA com no mínimo 30 dias de antecedência ao término da OS.

4.4.3 A atuação na solução de acionamentos será efetuada pela equipe de plantão.

4.4.4 A Ordem de Serviço contratará uma equipe de Apoio à Produção que terá duração mínima de 90 dias corridos.

4.4.5 Todo membro da equipe técnica da contratada deve possuir a qualificação exigida, inclusive aqueles alocados temporariamente pela empresa para cobrir ausências eventuais de profissionais que compõem equipes técnicas

contratadas, caso esta substituição tenha sido acordada com a CAIXA.

- 4.4.6 Caso algum membro da equipe técnica da CONTRATADA não demonstre na execução dos serviços o desempenho, habilidade ou competência requeridos para atender, a CAIXA notificará a contratada para que no prazo de 10 dias corridos substitua o profissional.

**4.5 Serviço de Integração (GRUPO 3)**

- 4.5.1 Os serviços de integração serão contratados sob demanda, formalizados por meio de Ordens de Serviço (OS), ou seja, enquanto não for aberta OS pela CAIXA, não haverá disponibilização de equipe técnica da CONTRATADA e, conseqüentemente, não haverá prestação de serviço a ser remunerado.
- 4.5.2 A unidade do objeto de contratação na Ordem de Serviço é denominada “Equipe”. Para efeito de orçamento estimado uma equipe técnica correspondente a um conjunto formado por profissionais, que atenderão em dias úteis e em horário comercial, cuja qualificação está definida nos perfis descritos no item 14 deste anexo.
- 4.5.3 A critério da CAIXA, na abertura da OS ou durante a execução dos serviços, a equipe técnica da empresa CONTRATADA poderá ser aumentada ou diminuída.
- 4.5.4 A renovação ou descontinuidade da prestação dos serviços pela equipe alocada deverá ser informado à CONTRATADA em no máximo 30 dias que antecede o término da OS, consubstanciado na última entrega.
- 4.5.5 Cada OS corresponderá a disponibilização de uma equipe técnica da CONTRATADA, a ser configurada pela CAIXA, para prestação do serviço. A quantidade máxima de Ordens de Serviço abertas simultaneamente ficará limitada ao quantitativo máximo de profissionais previstos na contratação para o Serviço de Integração (GRUPO 3)
- 4.5.6 A Ordem de Serviço acionará uma equipe de Integração que terá duração mínima de 90 dias corridos.
- 4.5.7 Após a abertura da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá o prazo de 30 dias para disponibilizar a equipe técnica para prestação do serviço.
- 4.5.8 Todo membro da equipe técnica da contratada deve possuir a qualificação exigida, inclusive aqueles alocados temporariamente pela empresa para cobrir ausências eventuais de profissionais que compõem equipes técnicas contratadas, caso esta substituição tenha sido acordada com a CAIXA.
- 4.5.9 Caso algum membro da equipe técnica da CONTRATADA não demonstre na execução dos serviços o desempenho, habilidade ou competência requeridos para atender, a CAIXA notificará a contratada para que no prazo de 10 dias corridos substitua o profissional.

**4.6 Serviços de Apoio ao Desenvolvimento (GRUPO 4)**

- 4.6.1 Os serviços de desenvolvimento serão contratados sob demanda, formalizados por meio de Ordens de Serviço (OS), ou seja, enquanto não for aberta OS pela CAIXA, não haverá disponibilização de equipe técnica da CONTRATADA e, conseqüentemente, não haverá prestação de serviço a ser remunerado.
- 4.6.2 A unidade do objeto de contratação na Ordem de Serviço é denominada “Equipe”. Para efeito de orçamento estimado uma equipe técnica correspondente a um conjunto formado por profissionais, que atenderão em dias úteis e em horário comercial, cuja qualificação está definida nos perfis descritos no item 14 deste anexo.
- 4.6.3 A critério da CAIXA, na abertura da OS ou durante a execução dos serviços, a equipe técnica da empresa CONTRATADA poderá ser aumentada ou diminuída.
- 4.6.4 A renovação ou descontinuidade da prestação dos serviços pela equipe alocada deverá ser informado à CONTRATADA em no máximo 30 dias que antecede o término da OS, consubstanciado na última entrega.
- 4.6.5 Cada OS corresponderá a disponibilização de uma equipe técnica da CONTRATADA, a ser configurada pela CAIXA, para prestação do serviço. A quantidade máxima de Ordens de Serviço abertas simultaneamente ficará limitada ao quantitativo máximo de profissionais previsto para a contratação do Serviços de Apoio ao Desenvolvimento (GRUPO 4).
- 4.6.6 A Ordem de Serviço acionará uma equipe de Apoio ao Desenvolvimento que terá duração mínima de 90 dias.
- 4.6.7 Após a abertura da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá o prazo de 30 dias para disponibilizar a equipe técnica para prestação do serviço.
- 4.6.8 Todo membro da equipe técnica da contratada deve possuir a qualificação exigida, inclusive aqueles alocados temporariamente pela empresa para cobrir ausências eventuais de profissionais que compõem equipes técnicas contratadas, caso esta substituição tenha sido acordada com a CAIXA.
- 4.6.9 Caso algum membro da equipe técnica da CONTRATADA não demonstre na execução dos serviços o desempenho, habilidade ou competência requeridos para atender, a CAIXA notificará a contratada para que no prazo de 10 dias corridos substitua o profissional.

#### **4.7 Abertura de Ordem de Serviço**

- 4.7.1 A formalização de toda e qualquer solicitação de equipe para execução dos serviços pela CAIXA, objeto desta contratação, será realizada por meio da abertura de Ordem de Serviço (OS) eletrônica, com ferramenta específica da CAIXA.
- 4.7.2 Em caso de indisponibilidade da ferramenta da CAIXA, o acionamento poderá ocorrer também por telefone ou e-mail, formalizando-se a abertura da OS

posteriormente.

#### **4.8 Recepção da OS pela CONTRATADA**

- 4.8.1 A CONTRATADA deverá recepcionar a OS e iniciar o atendimento conforme estabelecido pela CAIXA, devendo indicar em até 24 horas a existência de qualquer pendência por parte da CAIXA que impacte no bom andamento dos serviços.
- 4.8.2 Também durante a recepção da OS a CONTRATADA poderá registrar pendências no atendimento do serviço, na ferramenta de atendimento, podendo resultar em seu replanejamento, caso acatada a justificativa pela CAIXA.

### **5 QUALIDADE DE SOFTWARE**

a)

- 5.1 O objetivo primordial da qualidade do software é a entrega de um aplicativo em conformidade com os requisitos funcionais e não funcionais contratados e observância aos padrões de desenvolvimento publicados nos normativos e modelos de desenvolvimento CAIXA.
- 5.2 Os serviços de execução de testes fazem parte do ciclo de vida de cada demanda CONTRATADA, seja ela de novo sistema, de manutenção (evolutiva, perfectiva, adaptativa, melhoria de código ou corretiva) ou de desenvolvimento de novos sistemas, não cabendo qualquer pagamento adicional.
- 5.3 A CONTRATADA terá que executar todos os testes sobre o produto de software construído ou alterado, de acordo com as diretrizes estabelecidas na Estratégia de Testes do sistema e conforme planejamento dos testes para cada demanda/projeto, sem ônus adicional para a CAIXA.
- 5.4 A CONTRATADA é responsável pelo planejamento, priorização, modelagem e execução dos testes necessários a cada demanda/projeto contratado, respeitadas as diretrizes previstas na Estratégia de Testes do sistema e conforme orientações do PPDS.CAIXA - Processo Padrão de Desenvolvimento de Sistemas da CAIXA.
- 5.5 A aprovação dos resultados obtidos nas atividades realizadas pela CONTRATADA conforme item anterior é prerrogativa exclusiva da CAIXA que, a seu critério, também poderá realizá-las, de maneira parcial ou integral, caso julgue necessário.
- 5.6 A CONTRATADA será responsável pela instalação e/ou configuração nos ambientes de teste e homologação da CAIXA necessária ao funcionamento do sistema ou das funcionalidades relacionadas com a demanda de manutenção ou de novo sistema.
- 5.7 O registro dos casos de testes, a sua completude e cobertura dos testes realizados pela CONTRATADA será obtido da ferramenta de Gestão de Testes disponibilizada pela CAIXA e atendendo aos indicadores de qualidade previstos



neste CONTRATO.

- 5.7.1 Os artefatos e dados de testes gerados serão mantidos na ferramenta de Gestão de Testes disponibilizada pela CAIXA, para a coleta de evidências e geração dos indicadores.
- 5.8 A CONTRATADA será responsável pela produção de massa de testes nos volumes, na abrangência e nos ambientes necessários para sustentar a execução de todos os testes que garantam a qualidade do software (requisitos funcionais e não funcionais) produzido.
- 5.9 A CONTRATADA deverá automatizar a execução dos testes realizados, produzindo *scripts* de testes que serão executados pelas ferramentas de Gestão de Testes disponibilizadas e/ou autorizadas pela CAIXA.
  - 5.9.1 Os scripts construídos e quaisquer insumos adicionais necessários para automatização e execução dos testes devem ser fornecidos pela CONTRATADA.
  - 5.9.2 A CONTRATADA será responsável pela instalação e/ou configuração necessária ao funcionamento do script nos ambientes de teste e homologação da CAIXA.
- 5.10 Para avaliação do teste realizado e emissão do ateste dos serviços, a seu exclusivo critério, a CAIXA poderá realizar:
  - a) Inspeções nos artefatos elaborados e nas evidências dos testes realizados pela CONTRATADA, com o objetivo de aferição da qualidade dos testes realizados (cobertura e mitigação de riscos), identificação de testes possíveis de serem realizados e não executados e a identificação de defeitos em relação aos requisitos funcionais e não funcionais da demanda;
  - b) Definição de novos testes;
  - c) Auditoria de código-fonte, com ferramentas de apoio ou inspeção visual, com objetivo avaliar aspectos de qualidade e vulnerabilidade de código, padrões documentais e tecnológicos utilizados pela CAIXA.
- 5.11 Na inexistência das interfaces com as quais o sistema se relaciona não estejam disponíveis no ambiente de testes ou homologação, a CONTRATADA deverá prever e implementar simuladores para realização dos testes.
  - 5.11.1 Os simuladores (código-fonte, especificações e procedimentos de configuração) deverão ser entregues à CAIXA, como produtos dos serviços contratados.
- 5.12 A CONTRATADA será responsabilizada por defeitos encontrados pela CAIXA, ou por empresa por ela designada, na versão do produto de software entregue.
  - 5.12.1 Detectados erros ou defeitos nos produtos entregues, a CAIXA os devolverá



para correção, bem como sensibilizará os indicadores de desempenho e pertinentes, acarretando redução no faturamento da CONTRATADA, conforme as regras estabelecidas neste Termo de Referência e definições do Acordo de Nível Mínimo de Serviços (ANMS).

## **6 ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

- 6.1 As equipes técnicas da contratada deverão efetuar as Entregas somente após a execução completa dos serviços requeridos, dentro dos critérios, padrões e qualidade estabelecidos pela CAIXA.
- 6.2 Os produtos dos serviços serão entregues nos repositórios, canais e formatos estabelecidos pela CAIXA.

## **7 HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS**

- 7.1 É responsabilidade da equipe técnica contratada as atividades de apoio, acompanhamento, suporte e atendimento às ocorrências de erro durante a homologação dos serviços.

## **8 FORMA DE REMUNERAÇÃO**

### **8.1 Regra Geral**

- 8.1.1 A remuneração da equipe contratada (EC) para execução dos serviços dos Grupos 1, 2, 3 e 4 está condicionada à alocação efetiva dos profissionais, o que ocorre após a geração de cadastro/matricula na CAIXA, precedida da comprovação dos requisitos exigidos para cada perfil.
  - 8.1.1.1 Não comporá no cálculo da equipe contratada o profissional que não demonstre na execução dos serviços o desempenho e competência requeridos para atender a CAIXA, implicando em desconto proporcional (DP) da remuneração, além de estar a CONTRATADA sujeita a sanções operacionais previstas em contrato.
- 8.1.2 A CAIXA também efetuará desconto proporcional (DP) na remuneração de uma equipe técnica contratada quando verificada a ausência, ou não participação em atividades ou compromissos decorrentes da prestação de serviços, de membros da equipe, além de estar a CONTRATADA sujeita a sanções operacionais previstas em contrato.
  - 8.1.2.1 No período de faturamento, eventuais e não participações em atividades ou compromissos decorrentes da prestação de serviços ausências em uma equipe técnica contratada, serão descontadas, considerando o valor mensal do profissional dividido pela quantidade de dias úteis do período de faturamento, multiplicando pela quantidade de dias úteis de ausência.

8.1.2.2 A equipe técnica contratada terá também o desconto proporcional (DP), caso a CONTRATADA tenha sido notificada pela CAIXA, de que membro da equipe não possua o desempenho e competência requeridos para execução dos serviços.

8.1.2.2.1 O desconto proporcional (DP) de uma equipe técnica contratada a ser aplicado no período de faturamento mensal será obtido, segundo a seguinte fórmula:

$$DPEC = (VP/DU) * AU$$

Onde:

<b>DPEC</b>	Desconto proporcional de uma equipe técnica contratada no período de faturamento mensal do Grupo (1, 2, 3 ou 4).
<b>VP</b>	Valor unitário mensal de um profissional do Grupo (1, 2, 3 ou 4).
<b>DU</b>	Dias úteis do período de faturamento mensal do Grupo (1, 2, 3 ou 4).
<b>AU</b>	Soma das ausências – em dias úteis – de membros da equipe técnica contratada do Grupo (1, 2, 3 ou 4).

8.1.2.3 A equipe técnica contratada poderá também ter acréscimo proporcional (AP), caso a equipe tenha atendido serviço extraordinário, por solicitação da CAIXA, em horários não comerciais, sábados, domingos e feriados, exceto para o Grupo 2 onde este serviço já está contemplado.

8.1.2.3.1 O acréscimo proporcional só será aplicável no atendimento a situações excepcionais ou emergenciais, por interesse da CAIXA e que não possam aguardar o término previsto de uma *Sprint*.

8.1.2.3.2 O acréscimo proporcional somente será remunerado quando houver prévia ciência e anuência da CAIXA, e posterior comprovação da carga horária e controle de frequência pelo preposto da CONTRATADA.

8.1.2.3.3 O acrécimo proporcional (AP) de uma equipe técnica contratada a ser calculado no faturamento mensal será obtido, segundo a seguinte fórmula:

$$APEC = (VP/DU) * PE$$

Onde:

<b>APEC</b>	Acrécimo proporcional de uma equipe técnica contratada no período de faturamento mensal do Grupo (1, 3 ou 4), por prestação de serviço extraordinário.
<b>VP</b>	Valor unitário mensal de um profissional do Grupo (1, 3 ou 4).
<b>DU</b>	Dias úteis do período de faturamento mensal do Grupo (1, 3 ou 4).
<b>PE</b>	Soma de dias de trabalho extraordinário dos membros da equipe técnica contratada do Grupo (1, 3 ou 4) por ordem da CAIXA.

8.1.2.4 Para efeito de apuração do valor correspondente a remuneração das equipes contratadas, será considerado como **período de faturamento mensal** o período compreendido entre os dias 21 do mês anterior a 20 do mês corrente.

## **8.2 Serviços do GRUPOS 1**

8.2.1 A remuneração de uma equipe contratada (EC) para execução dos serviços do GRUPO 1 será mensal, considerando a quantidade de profissionais alocados e o período de alocação, ajustados pelo Fator de Nível de Serviço (FNS) resultante da apuração dos indicadores previstos no **ACORDO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - ANMS**.

8.2.1.1 O desempenho de uma equipe contratada (EC) será verificado por meio da apuração dos indicadores de níveis de serviços das *sprints* entregues por esta equipe em uma Ordem de Serviço, considerando a média destes indicadores nas *sprints* finalizadas nos três últimos períodos de faturamento, incluindo o período corrente, o que compõe o Fator de Nível de Serviço (FNS).

8.2.1.1.1 Caso não haja entrega de *sprint* de uma equipe contratada no período de faturamento, o valor referente ao pagamento mensal desta equipe ficará retido até a realização de uma entrega, sendo ajustado pelo Fator de Nível de Serviço (FNS) apurado no período de faturamento em que for concluída a *sprint*.

8.2.1.1.2 Se a ordem de serviço tiver duração inferior a três períodos de faturamento, o Fator de Nível de Serviço (FNS) será apurada pela média dos indicadores de níveis de serviços das *sprints* entregues pela equipe técnica contratada no período contratado.

8.2.1.1.3 O Fator de Nível de Serviço (FNS) e seus indicadores apurados nos primeiros 3 (três) meses de contrato não serão considerados para efeito de ajuste de valor financeiro desse período, bem como não serão considerados nos cálculos das médias dos três últimos períodos de faturamento quando da apuração do FNS que ocorrer a partir do 4 (quarto) mês de faturamento.

8.2.2 A apuração do pagamento mensal do GRUPO 1 será apurado por equipe por meio da aplicação da seguinte fórmula:

$$\text{VFM} = \{[(\text{EC} * \text{VP}) + (\text{AP}_{\text{EC}} - \text{DPEC})] * \text{FNS}\}$$

Onde:

<b>VFM</b>	Valor Financeiro de pagamento Mensal do Grupo 1.
<b>EC</b>	Quantidade de profissionais que compõe uma equipe contratada no período de apuração, considerando os serviços do Grupo 1.
<b>VP</b>	Valor unitário mensal de um profissional do Grupo 1.
<b>FNS</b>	Fator de Nível de Serviço resultante da apuração dos indicadores de entregas de <i>sprint</i> (Grupo 1) referente ao intervalo dos três últimos períodos de faturamento.
<b>DPEC</b>	Desconto proporcional (DP) de uma equipe técnica contratada no período de faturamento mensal do Grupo 1.

<b>APEC</b>	Adicional proporcional (AP) de uma equipe técnica contratada no período de faturamento mensal do Grupo 1.
-------------	---

8.2.3 O pagamento mensal global do GRUPO 1 deverá considerar a **SOMA** dos Valores Financeiros de Pagamento Mensal (VFM) das equipes técnicas contratadas, apurado conforme fórmula do item anterior.

### 8.3 Serviços dos GRUPOS 2, 3 e 4

8.3.1 A remuneração será realizada de forma mensal pelo quantitativo de profissionais que compõem a equipe designada na execução de serviço no período, ajustados pelo Fator de Nível de Serviço (FNS) resultante dos indicadores apurados conforme previsto no **ACORDO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - ANMS** deste ANEXO, conforme o respectivo grupo de serviços.

8.3.1.1 Os níveis de serviço da equipe contratada (EC) serão verificados no Fator de Nível de Serviço (FNS), por meio da apuração dos indicadores dos serviços previstos no ANMS, considerando a média dos três últimos períodos de faturamento, incluindo o corrente.

8.3.1.1.1 Se a ordem de serviço tiver duração inferior a três períodos de faturamento, será apurado o Fator de Nível de Serviço (FNS) pela média dos indicadores de níveis de serviços dos períodos contratados.

8.3.1.1.2 O Fator de Nível de Serviço (FNS) e seus indicadores apurados nos primeiros 3 (três) meses de contrato não serão considerados para efeito de ajuste de valor financeiro desse período, bem como não serão considerados nos cálculos das médias dos três últimos períodos de faturamento quando da apuração do FNS que ocorrer a partir do 4 (quarto) mês de faturamento.

8.3.2 A apuração do pagamento mensal de cada GRUPO (2, 3 ou 4) será apurado **por equipe técnica Contratada** meio da aplicação da seguinte fórmula:

$$VFM = \{[(EC * VP) + (APEC - DPEC)] * FNS\}$$

Onde:

<b>VFM</b>	Valor Financeiro de Pagamento Mensal do Grupo (2, 3 ou 4).
<b>EC</b>	Quantidade de profissionais que compõe uma equipe contratada no período de apuração (Grupos 2, 3 ou 4).
<b>VP</b>	Valor unitário mensal de um profissional do Grupo (2, 3 ou 4).
<b>FNS</b>	Fator de nível de serviço resultante da apuração dos indicadores de uma equipe técnica contratada do Grupo (2, 3 ou 4).
<b>DPEC</b>	Desconto proporcional de uma equipe técnica contratada no período de faturamento mensal do Grupo (2, 3 ou 4).
<b>APEC</b>	Acréscimo proporcional de uma equipe técnica contratada no período de faturamento mensal do Grupo (3 ou 4), por prestação de serviço extraordinário por solicitação da CAIXA.

- 8.3.3 O pagamento mensal de cada GRUPO deverá considerar a SOMA dos Valores Financeiros de pagamento Mensal (VFM) das equipes técnicas contratadas, apurado conforme fórmula do item anterior.

#### **8.4 Da Composição dos Custos e Regras de Faturamento Mensal**

- 8.4.1 A Fatura Mensal a ser paga levará em conta os Valores Financeiros de Pagamentos Mensais – VPM emitidos nos GRUPOS 1, 2, 3 e 4, emitidos no período compreendido entre o dia 21 do mês anterior e 20 do mês em curso.
- 8.4.2 A Fatura Mensal (FM) será composta pelos somatórios dos VPM emitidos no período de faturamento, conforme fórmula:

$$FM = [(\sum VPM \text{ Grupo1}) + (\sum VPM \text{ Grupo2}) + (\sum VPM \text{ Grupo3}) + (\sum VPM \text{ Grupo4})]$$

Onde:

<b>FM</b>	Valor do Faturamento Mensal à CONTRATADA pela realização dos serviços
$\sum$ <b>VPM</b> <b>Grupo1</b>	Somatório de VPM - Valor Financeiro de Pagamento Mensal, apurado para uma equipe técnica contratada, emitidos no GRUPO 1 no corrente período de faturamento.
$\sum$ <b>VPM</b> <b>Grupo2</b>	Somatório de VPM - Valor Financeiro de Pagamento Mensal, apurado para uma equipe técnica contratada, emitidos no GRUPO 2 no corrente período de faturamento.
$\sum$ <b>VPM</b> <b>Grupo3</b>	Somatório de VPM - Valor Financeiro de Pagamento Mensal, apurado para uma equipe técnica contratada, emitidos no GRUPO 3 no corrente período de faturamento.
$\sum$ <b>VPM</b> <b>Grupo4</b>	Somatório de VPM - Valor Financeiro de Pagamento Mensal, apurado para uma equipe técnica contratada, emitidos no GRUPO 4 no corrente período de faturamento.

### **9 ACORDO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS – ANMS**

#### **9.1 Objetivos do ANMS**

- 9.1.1 O ANMS estabelece os mecanismos de avaliação dos serviços contratados, por meio de indicadores de níveis de serviços, objetivando a medição dos resultados e metas definidos para cada grupo de serviço, derivando nos Fatores de Níveis de Serviços – FNS que incidirão nos ajustes financeiros das contratações.

#### **9.2 Condições Gerais do ANMS**

- 9.2.1.1 Para apuração dos Indicadores de Níveis de Serviços e os Fatores de Níveis de Serviços mensais será considerado o período compreendido entre os dias 21 (inclusive) do mês anterior a 20 (inclusive) do mês corrente, ínterim este denominado de **período de faturamento**.

- 9.2.2 A CAIXA verificará em cada **período de faturamento** o cumprimento pela CONTRATADA dos níveis mínimos de serviço estabelecidos para a prestação de serviços de cada equipe técnica contratada, por meio da apuração dos indicadores descritos neste documento, cujas informações que compõe a base a ser avaliadas são extraídas das atividades realizadas nas Ordens de Serviço (OS).
- 9.2.3 Os serviços executados serão avaliados por meio de **indicadores de níveis de serviços** com objetivo de medir o **atendimento das metas definidas**, sendo este resultado balizador no cálculo do **Fator de Nível de Serviço (FNS)**, cujo fator resultante será aplicado para ajuste pecuniário dos valores a serem faturados.
- 9.2.4 Cada equipe contrata dos GRUPOS 2, 3 e 4 terá um conjunto de indicadores de níveis de serviços, com pesos e metas específicas, com apuração em cada período de faturamento.
- 9.2.5 Cada equipe contratada do GRUPO 1 terá um conjunto de indicadores de níveis de serviços, com pesos e metas específicas, com apuração a cada *sprint* finalizada.
- 9.2.6 A apuração do Fator de Nível de Serviço (FNS) para as equipes dos GRUPOS 2, 3 e 4 se dará pela média dos resultados (metas) dos indicadores apurados nos 3 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.
- 9.2.7 A apuração do Fator de Nível de Serviço (FNS) para as equipes do GRUPO 1 se dará pela média dos resultados (metas) dos indicadores apurados nas *sprints* finalizadas no intervalo dos 3 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.
- 9.2.8 As causas de ocorrências que venham a afetar negativamente os níveis de serviço estabelecidos deverão ser relatados, registrando-se as ações de melhoria necessárias, que servirão de insumo para elaboração de um plano de melhoria pela CONTRATADA, o qual deverá ser submetido à CONTRATANTE para aprovação e acompanhamento.
- 9.2.9 Se a CAIXA der causa ao não cumprimento dos níveis de serviços em um período de faturamento, este resultado não deverá compor a base de cálculo na apuração do Fator de Nível de Serviço (FNS) do mês e dos meses subsequentes.
- 9.2.10 A reincidência injustificada do não atendimento das metas dos indicadores poderá implicar em sanções operacionais previstas no CONTRATO.
- 9.2.11 O Fator de Nível de Serviço (FNS) e seus indicadores apurados nos primeiros 3 (três) meses de contrato não serão considerados para efeito de ajuste de valor

financeiro desse período, bem como não serão considerados nos cálculos das médias dos três últimos períodos de faturamento quando da apuração do FNS que ocorrer a partir do 4 (quarto) mês de faturamento.

### 9.3 Revisão do ANMS

9.3.1 A critério da CAIXA, o presente acordo poderá ser revisto, com periodicidade mínima de 6 (seis) meses e formalizado por meio de aditamento ao CONTRATO.

### 9.4 Ajuste no Pagamento dos Serviços Executados

9.4.1 A CAIXA verificará o cumprimento dos níveis de serviços, de acordo com a apuração de resultado das equipes técnicas da CONTRATADA para cada GRUPO.

9.4.2 Após a apuração dos resultados, os Fatores de Níveis de Serviços (FNS) serão aplicados sobre o pagamento do serviço executado, sem prejuízo de outras cominações cabíveis, quando couber.

### 9.5 Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço

9.5.1 Indicadores de níveis de serviço para avaliação de equipes do GRUPO 1:

Nome do Indicador	Peso	Objetivo	Fonte
	Grupo 1		
PRODUTIVIDADE de Equipe	4	Medir o tamanho em PF - Pontos de Função e PS - Pontos SNAP de cada <i>Sprint</i> finalizada.	Ferramenta de gestão de contagem de serviços - Métrica
VALOR Agregado	3	Medir o valor agregado ao negócio ao término de cada <i>Sprint</i> .	Ferramenta de gestão do processo de desenvolvimento de software
Qualidade de PRODUTO	3	Medir a qualidade dos produtos de software a cada <i>Sprint</i> finalizada.	Ferramentas de verificação de qualidade de código

9.5.2 Indicadores de níveis de serviço para avaliação de equipes dos GRUPOS 2, 3 e 4:

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 <b>DESENVOLVIMENTO</b>	-	-	3	Apurar o apoio ao desempenho dos serviços executados pelas equipes de desenvolvimento.	Ferramenta de gestão dos serviços contratados
--	---	---	---	--	---

**9.5.3 Faixa de produtividade Esperada** de uma equipe técnica contratada para desenvolvimento de *sprints* nos serviços do GRUPO 1:

Tabela de Faixa de Produtividade Esperada

Unidade	Produtividade por Dia Trabalhado	
	Por Profissional	Por Equipe
Produtividade Esperada	<b>0,53333TM</b>	<b>(N * 0,53333TM)</b>

**Onde:**

**TM** = soma dos tamanhos apurados em Pontos de Função e Pontos SNAP de uma *sprint* finalizada.

**N** = quantidade de profissionais que compõem a equipe técnica contratada que realizou uma *sprint*.

**9.5.4 Detalhamento dos indicadores de níveis de serviço, metas e fatores de níveis de serviços.**

**9.5.4.1 Apuração de Resultado de Equipe do Grupo 1**

Item	Descrição
<b>Indicadores e Objetivos</b>	<p><b>VALOR Agregado</b> – tem por objetivo medir o valor agregado de uma <i>sprint</i> finalizada para o negócio.</p> <p><b>PRODUTIVIDADE de Equipe</b> – tem por objetivo verificar se a produtividade de uma equipe está dentro da meta estabelecida, calculada em Pontos de Função e Pontos SNAP de uma <i>Sprint</i> finalizada.</p> <p><b>Qualidade de PRODUTO</b> – tem por objetivo medir o nível de qualidade dos produtos de software entregues em cada <i>sprint</i> finalizada.</p> <p><b>DESEMPENHO</b> – tem o objetivo de apurar o desempenho da equipe técnica contratada tendo como insumos a média dos indicadores <b>PRODUTO</b>, <b>VALOR</b> e <b>PRODUTIVIDADE</b> considerando as <i>sprints</i> finalizadas 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 de 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>0,80</b> , que equivale ao percentual mínimo de 80% (oitenta por cento).
<b>Método de Medição (Fórmulas)</b>	<p><b>Cálculo INDIVIDUAL dos indicadores para UMA SPRINT:</b></p> <p><math>Valor_{sprint} = (Valor\_Agregado\_Sprint)</math></p> <p><math>Produtividade_{sprint} = (TM/Qdte\_Prof\_Equipe/Dias\_Trabalhados/Prod\_Esperada) * 100\%</math></p> <p><math>Produto_{sprint} = (Valor\_Qualidade\_Produto)</math></p> <p><b>Cálculo dos RESULTADOS por indicador, referente a 03 períodos de faturamento:</b></p> <p><math>Valor_{Trimestral} = Média (Valor_{Primeiro}; Valor_{Segundo}; Valor_{Terceiro})</math></p> <p><math>Produtividade_{Trimestral} = Média (Produtividade_{Primeiro}; Produtividade_{Segundo}; Produtividade_{Terceiro})</math></p> <p><math>Produto_{Trimestral} = Média (Produto_{Primeiro}; Produto_{Segundo}; Produto_{Terceiro})</math></p>

	<p><b>Cálculo do DESEMPENHO de uma equipe para o período de faturamento:</b></p> $\text{Desempenho}_{\text{Fatura}} = \{ [ \text{Média}(\text{Valor}_{\text{Trimestral}} * \text{Peso}) + \text{Média}(\text{Produtividade}_{\text{Trimestral}} * \text{Peso}) + \text{Média}(\text{Produto}_{\text{Trimestral}} * \text{Peso}) ] / \text{Soma\_Pesos} \}$ <p><b>Onde:</b></p> <p><b>Valor_Agregado_Sprint:</b> corresponde ao valor apurado pelo representante da CAIXA na entrega de cada <i>sprint</i> considerando os critérios descritos no item 9.5.4.5 deste Anexo.</p> <p><b>TM:</b> corresponde à soma dos tamanhos apurados em Pontos de Função e Pontos SNAP de uma <i>sprint</i> finalizada.</p> <p><b>Qdte_Prof_Equipe:</b> corresponde à quantidade de profissionais contratados e alocados na execução de uma <i>sprint</i> vinculados ao Grupo 1.</p> <p><b>Dias_Trabalhados:</b> corresponde à quantidade de dias efetivamente trabalhados pela equipe técnica contratada para a execução da <i>sprint</i>.</p> <p><b>Prod_Esperada:</b> corresponde à quantidade de Pontos de Função e de Postos SNAP definidos para um dia de trabalho por profissional de desenvolvimento contratado para a execução da <i>Sprint</i> (conforme 9.5.3). equivale a <b>0,53333TM</b></p> <p><b>Produtividade_Sprint:</b> para o cálculo da produtividade de uma <i>Sprint</i> o valor do percentual resultante está limitado a resultado máximo de 120 por cento da produtividade esperada. Caso o resultado ultrapasse este valor, será considerado então este limite máximo.</p> <p><b>Valor_Qualidade_Produto:</b> corresponde ao valor apurado pelas ferramentas de qualidade de códigos na entrega de cada <i>Sprint</i> considerando os critérios descritos no item 9.5.4.6 deste Anexo.</p> <p><b>Valor_Primeiro / Produtividade_Primeiro / Produto_Primeiro:</b> corresponde à soma dos indicadores apurados para cada indicador nas <i>sprints</i> finalizadas no primeiro período que compõe a base de 3 (três) períodos de faturamento.</p> <p><b>Valor_Segundo / Produtividade_Segundo / Produto_Segundo:</b> corresponde à soma dos indicadores apurados para cada indicador nas <i>sprints</i> finalizadas no segundo período que compõe a base de 3 (três) períodos de faturamento.</p> <p><b>Valor_Terceiro / Produtividade_Terceiro / Produto_Terceiro:</b> corresponde à soma dos indicadores apurados para cada indicador nas <i>sprints</i> finalizadas no terceiro período que compõe a base de 3 (três) períodos de faturamento.</p> <p><b>Desempenho_Faturamento:</b> corresponde ao desempenho alcançado por uma equipe técnica contratada no período de faturamento, do qual será calculado o FSN – Fator de Nível de Serviço.</p> <p><b>Peso:</b> corresponde ao peso do indicador para o respectivo Grupo.</p> <p><b>Soma_Pesos:</b> corresponde a soma dos pesos definidos para os indicadores.</p> <p>Obs.:</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 ferramentas 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.

Fator de Nível de Serviço

O Fator de Nível de Serviço (FNS) é ajuste pecuniário a ser aplicada à remuneração de uma equipe técnica contratada, no período de faturamento, conforme fatores a seguir:

**Tabela do Fator de Nível de Serviço:**

Fator de Nível de Serviço	
Desempenho	Fator de Ajuste (FNS)
Superior a 1,11	1,27
1,06 a 1,10	1,18
1,01 a 1,05	1,09
0,80 a 1,00	1,00
0,71 a 0,79	0,90
0,62 a 0,70	0,80
0,53 a 0,61	0,70
0,44 a 0,52	0,60
0,35 a 0,43	0,50
Inferior a 0,35	0,40

#### 9.5.4.2 Apuração de Resultado de Equipe do Grupo 2

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> <p><math>Qualidade_{Período} = (\Sigma \text{Serviços\_Entregues} / (\Sigma \text{Serviços\_Entregues} + \Sigma \text{Serviços\_Devolvido}))</math></p> <p><math>Prazo_{Período} = (1 - (\Sigma \text{Serviços\_Com\_Atraso} / \Sigma \text{Serviços\_Entregues}))</math></p> <p><math>Estoque_{Período} = (\Sigma \text{Serviços\_Entregues} / \Sigma \text{Serviços\_Contratados})</math></p> <p><b>Cálculo dos RESULTADOS por indicador, referente a 03 períodos de faturamento:</b></p> <p><math>Qualidade_{Trimestral} = \text{Média} (Qualidade_{Primeiro}; Qualidade_{Segundo}; Qualidade_{Terceiro})</math></p> <p><math>Prazo_{Trimestral} = \text{Média} (Prazo_{Primeiro}; Prazo_{Segundo}; Prazo_{Terceiro})</math></p> <p><math>Estoque_{Trimestral} = \text{Média} (Estoque_{Primeiro}; Estoque_{Segundo}; Estoque_{Terceiro})</math></p> <p><b>Cálculo do DESEMPENHO de uma equipe para o período de faturamento:</b></p> <p><math>Desempenho_{Fatura} = \{ [ \text{Média}(Qualidade_{Trimestral} * \text{Peso}) + \text{Média}(Prazo_{Trimestral} * \text{Peso}) + \text{Média}(Estoque_{Trimestral} * \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>QualidadePrimeiro/ PrazoPrimeiro / EstoquePrimeiro:</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>QualidadeSegundo / PrazoSegundo / EstoqueSegundo:</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>QualidadeTerceiro / PrazoTerceiro / EstoqueTerceiro:</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>QualidadeTrimestral/ PrazoTrimestral / EstoqueTrimestral:</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>DesempenhoFaturamento:</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 ferramentas 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																		

#### 9.5.4.3 Apuração de Resultado de Equipe do Grupo 3

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 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 para UMA SPRINT:</b></p> <p><b>Qualidade</b><sub>Período</sub> = <math>(\sum \text{Serviços\_Entregues} / (\sum \text{Serviços\_Entregues} + \sum \text{Serviços\_Devolvido}))</math></p> <p><b>Prazo</b><sub>Período</sub> = <math>(1 - (\sum \text{Serviços\_Com\_Atraso} / \sum \text{Serviços\_Entregues}))</math></p> <p><b>Estoque</b><sub>Período</sub> = <math>(\sum \text{Serviços\_Entregues} / \sum \text{Serviços\_Contratados})</math></p> <p><b>Cálculo dos RESULTADOS por indicador, referente a 03 períodos de faturamento:</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>Cálculo do DESEMPENHO de uma equipe para o período de faturamento:</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{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</p>

	<p><b>terceiro</b> período de faturamento que compõe a base de 3 (três) meses de apuração.</p> <p><b>Qualidade</b><sup>Trimestral</sup>/<b>Prazo</b><sup>Trimestral</sup> / <b>Estoque</b><sup>Trimestral</sup>: 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><sup>Faturamento</sup>: 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 ferramentas 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																		

#### 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 no 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</p>

	<p>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>	<p>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><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>Cálculo dos RESULTADOS por indicador, referente a 03 períodos de faturamento:</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>Cálculo do DESEMPENHO de uma equipe para o período de faturamento:</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</p>



	<p>base os 3 (três) últimos períodos de faturamento.</p> <p><b>Desempenho<sub>Fatura_Grupo1</sub>:</b> 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<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 ferramentas 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																		

#### 9.5.4.5 Critérios de Apuração de Valor Agregado ao Negócio por uma *Sprint*

Item	Avaliação
1 - As necessidades de negócio apresentadas pelo representante da CAIXA, e assumidas pelo time como compromisso de incremento no produto na <i>planning</i> , foram atendidas?	<p>O incremento no produto entregue foi:</p> <p>[ ] 2,5 – Superior às expectativas</p> <p>[ ] 2,0 – Conforme às expectativas</p> <p>[ ] 1,0 – Abaixo das expectativas</p> <p>[ ] 0,0 – Inexistente</p>
2 - A entrega de software para validação ocorreu dentro do prazo estabelecido?	<p>A entrega do <i>software</i> para validação ocorreu:</p> <p>[ ] 2,5 – Antes do prazo previsto</p> <p>[ ] 2,0 – No prazo estabelecido</p> <p>[ ] 1,0 – Parcialmente, no prazo</p> <p>[ ] 0,0 – Não ocorreu</p>
3 - Os pontos de melhoria e as lições aprendidas estão sendo aplicadas e praticados pelo time?	<p>A incorporação dos pontos de melhoria e das lições aprendidas foi:</p> <p>[ ] 2,5 – Superior às expectativas</p> <p>[ ] 2,0 – Conforme às expectativas</p> <p>[ ] 1,0 – Abaixo das expectativas</p> <p>[ ] 0,0 – Não ocorreu</p>
4 – Avaliação geral da satisfação com a qualidade da entrega.	<p>A satisfação geral da qualidade da entrega:</p> <p>[ ] 2,5 – Superou às expectativas</p> <p>[ ] 2,0 – Atendeu às expectativas</p> <p>[ ] 1,0 – Foi abaixo das expectativas</p> <p>[ ] 0,0 – Insatisfatório</p>

$\text{Resultado\_Valor\_Agregado} = \sum \text{Avaliações} * 0,1$
--

**9.5.4.6 Critérios de Apuração de Qualidade de Software das Sprints Finalizadas**

Item	Avaliação
1- Resultado apurado pelas ferramentas de avaliação de <u>qualidade de códigos</u> da CAIXA.	Identificação da nota obtida na Sprint.
<b>Valor_Qualidade_Produto = Nota da Avaliação * 0,1</b>	

**10 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA**

- 10.1 A transferência de conhecimento e tecnologia consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas da área de Tecnologia da Informação da CAIXA obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento (arquitetura, dados, objetos, funções, construção, instalação, manuais e padrões específicos) dos sistemas que compõem esta carteira da CAIXA.
- 10.2 A equipe técnica da contratada deverá zelar e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados, para a CAIXA ou empresa por ela designada.
- 10.3 A transferência de conhecimento e tecnologia é obrigatória, porém, a critério da CAIXA, poderá ser dispensada quando for considerada prescindível para o entendimento da solução.
- 10.4 A CAIXA se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento e tecnologia na data e prazo acordados com a CONTRATADA

**11 CANAIS DE ATENDIMENTO**

- 11.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional para a CAIXA, os seguintes canais de atendimento para execução dos serviços do CONTRATO:
- a) Telefone;
  - b) E-mail;
  - c) Central para acionamento das ocorrências de plantão.
- 11.2 A ferramenta oficial de acompanhamento dos serviços será provida pela CAIXA, cabendo à CONTRATADA a sua utilização segundo os padrões da CAIXA, não eximindo a CONTRATADA de manter o seu portal de acompanhamento dos serviços.

**12 PLANO DE TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS****12.1 Transição de Fornecedores**

12.1.1 A transição inicial ou final dos serviços refere-se ao processo de absorção ou repasse, respectivamente, pelo novo fornecedor, dos conhecimentos e competências necessários à continuidade dos serviços contratados.

## **12.2 Transição Inicial do CONTRATO**

12.2.1 A CONTRATADA terá prazo de até 20 (vinte) dias corridos, a contar da assinatura do CONTRATO, para apresentar o seu Plano de Transição, a ser aprovado pela CAIXA, para início da absorção dos serviços a serem executados, evitando qualquer impacto na disponibilidade e qualidade dos serviços.

12.2.2 A CONTRATADA deverá iniciar em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da assinatura do CONTRATO, a execução do Plano de Transição, previamente aprovado pela CAIXA.

12.2.3 A conclusão do Plano de Transição deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, a contar da assinatura do CONTRATO, podendo excepcionalmente ser prorrogado, desde que tecnicamente justificado e haja concordância da CAIXA.

## **12.3 Plano de Transição**

12.3.1 O Plano de Transição deverá apresentar a estratégia e o método de trabalho da CONTRATADA para absorção dos serviços, onde deverá constar, no mínimo, os seguintes tópicos:

12.3.2 Identificação dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na Transição, seus papéis e responsabilidades.

12.3.3 Cronograma identificando as tarefas, recursos e marcos de referência.

12.3.4 Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CAIXA e com a atual prestadora de serviços, e os níveis de serviços propostos.

12.3.5 Plano de gerenciamento de riscos, de contingência e de acompanhamento da transição.

12.3.6 Estratégia de recuperação da documentação e/ou atualização dos documentos dos sistemas/projetos, quando for o caso.

12.3.7 Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento durante a Transição.

12.3.8 Disponibilização de ferramenta de acompanhamento do processo de transição pela CAIXA, em todas as suas fases.

12.3.9 Solicitação do cadastramento e regularização de acessos lógicos dos profissionais da CONTRATADA aos ambientes da CAIXA, com as devidas

permissões de acesso e perfis de usuário adequados aos serviços, antes da emissão do Termo de Compromisso.

12.3.10 A cada mês de atraso para a conclusão do processo de transição, a CONTRATADA pagará multa de 2,0% (dois por cento) sobre o valor global do CONTRATO.

12.3.11 Finalizada a transição de um serviço, a CONTRATADA emitirá o respectivo Termo de Compromisso de responsabilidade e confidencialidade.

12.3.12 A emissão do Termo de Compromisso obriga a CONTRATADA a cumprir todas as condições dos serviços vigentes, inclusive quanto às previsões de entrega e desembolso, assumindo total responsabilidade pela continuidade dos serviços, garantindo que a CAIXA não será prejudicada com qualquer esforço adicional requerido.

12.3.13 A aplicação dos Fatores de Níveis de Serviço (FNS) previstos no ANMS, bem como as respectivas sanções administrativas, ocorrerá somente após a conclusão do Plano de Transição, mesmo que haja prorrogação de prazo, não estando dispensada, contudo, a apuração dos indicadores do ANMS durante este período.

#### **12.4 Transição Final do CONTRATO**

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

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

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

12.4.4 Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CAIXA ou empresa por ela designada.

12.4.5 Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem custo adicional para a CAIXA.

12.4.6 Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser

disponibilizados à CAIXA ou empresa por ela designada durante a execução do Plano de Transição.

### **13 SUPERVISÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL**

#### **13.1 Supervisão Contratual CAIXA**

13.1.1 A CAIXA indicará, formalmente, no ato da assinatura do CONTRATO as pessoas responsáveis pela supervisão formal e operacional, nas centralizadoras atendidas, na unidade gestora operacional e unidade gestora formal do CONTRATO.

#### **13.2 Supervisão da CONTRATADA**

13.2.1 A CONTRATADA indicará, formalmente, no ato da assinatura do CONTRATO, o Preposto Geral de CONTRATO, que deverá atuar como representante principal da empresa junto à CAIXA.

13.2.2 O representante da CONTRATADA deverá ser alocado em tempo integral junto à CAIXA para gestão das equipes contratadas, sendo sua responsabilidade:

13.2.2.1 Controle dos processos e atividades, qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e controle da execução dos serviços;

13.2.2.2 Gerenciamento da equipe técnica contratada, transmitindo às equipes instruções, orientações e normas para a execução das atividades;

13.2.2.3 Atuar como responsável pela equipe alocada, devendo comunicar imediata e formalmente qualquer problema que comprometa a execução dos serviços.

13.2.2.4 Elaborar e entregar relatórios quando solicitado pela CAIXA, dentre os quais, o controle mensal de frequência dos perfis contratados em equipes;

13.2.2.5 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;

13.2.2.6 Acompanhar a execução dos serviços, garantindo o cumprimento dos prazos, qualidade, produtividade e demais níveis mínimos de serviços contratados;

13.2.2.7 Assegurar que as determinações da CAIXA sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços, incluindo aquelas referentes aos canais de comunicação entre as partes;

13.2.2.8 Assistir, sob todos os aspectos, as equipes e perfis contratados, orientando, coordenando, acompanhando, supervisionando, gerenciando e dando ordens às equipes técnicas que atuam na prestação dos serviços, garantindo-a nos turnos e horários previstos, de forma contínua e ininterrupta, respeitadas as obrigações

trabalhistas (intervalos para descanso e alimentação, férias, substituições, etc.) previstos em lei;

13.2.2.9 Atuar como representante da área de Recursos Humanos de sua empresa, direcionando as necessidades dos perfis alocados em equipes, bem como as dos demais profissionais de sua empresa envolvidos na prestação de serviço demandados pela CAIXA;

13.2.2.10 Manter o seu substituto informado e ciente de suas estratégias para que o mesmo responda, quando de sua ausência, com o mesmo grau de autonomia;

13.2.2.11 Ser o ponto de contato e interlocutor formal 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;

13.2.2.12 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.

13.2.2.13 O Preposto deverá ser alocado no ambiente CAIXA, devendo a CONTRATADA indicar também os eventuais substitutos, que deverão responder com grau de autonomia decisória equivalente ao primeiro.

13.2.3 A CONTRATADA deverá garantir que o Preposto detenha, cumulativamente, a seguinte qualificação técnica:

- a) Formação de nível superior em qualquer área, preferencialmente com curso de extensão em gestão na área de administração ou tecnologia;
- b) Experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses em Gestão de Projetos de Desenvolvimento e Manutenção de Software, preferencialmente em times ágeis.
- a) Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de Gestão de Contratos e Serviços.

13.2.3.1 A critério e com autorização da CAIXA os critérios de formação podem ser flexibilizados.

13.2.4 O Preposto não poderá ser compartilhados com outros contratos que a CONTRATADA eventualmente possua, inclusive com a CAIXA.

## **14 QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA**

14.1 A CONTRATADA deverá alocar profissionais com especialização condizente com os serviços a serem executados, mantendo ao longo da vigência do

CONTRATO todas as condições de habilitação no certame.

#### 14.1.1 Definição dos Perfis Profissionais para execução dos serviços

14.1.1.1 A definição dos perfis profissionais para execução dos serviços considera o conhecimento, experiência em desenvolvimento de soluções de TI e a formação acadêmica.

14.1.1.2 Na ocasião do cadastramento da equipe técnica a CONTRATADA deverá apresentar processo formal contemplando Currículos, Diplomas, Certificados, Carteira Profissional e demais documentos para comprovação da **capacitação profissional** para a execução dos serviços.

14.1.1.3 Cabe exclusivamente à CAIXA a aceitação da **capacitação profissional**, bem como em situações excepcionais a flexibilização quanto ao tempo de experiência e/ou formação acadêmica que se fizer pertinente e necessária à plena execução dos serviços, desde que justificada para compor o processo no atendimento ao interesse da CAIXA.

14.1.1.4 Excepcionalmente, mediante formalização do gerente CAIXA, poderá haver a flexibilização da formação acadêmica, certificações e/ou o tempo experiência, desde que justificável ao atendimento ao melhor interesse da CAIXA.

14.1.1.5 Os perfis profissionais descritos a seguir são balizadores para execução dos serviços, contudo se houver mudança de tecnologia bem como modificação das necessidades da CAIXA, estes perfis profissionais deverão ser treinados/qualificados pela CONTRATADA e/ou substituídos, sempre em negociação prévia entre as partes.

14.1.2 A seguir são detalhados os requisitos para os perfis profissionais:

Competência	Formação	Tempo no Desenvolvimento de soluções de TI	Certificação
Analista/Desenvolvedor – Java	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;	Pelo menos 7 anos	Conforme detalhamento de cada perfil/competência descritas no subitem 14.1.3 a 14.1.26
Analista/Desenvolvedor – Tecnologia ASP			
Profissional para Integração			
Configuração e Mudança			
Análise de Negócio			
Planejamento e Gestão de Projetos			
Scrum Master			
Coach Ágil			
Manutenção de Ambiente			
Segurança			



Analista de Banco de Dados			
Modelagem de Dados (AD)			
Coach Ágil			
Desenvolvimento Ágil – Cobol	a) Graduação em curso de nível superior;	Pelo menos 7 anos	
Desenvolvimento Ágil – CA ADS			
Analista/Desenvolvedor – CA-GEN			
Arquiteto de Software	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;	Pelo menos 7 anos	
Arquiteto DevOps			
Experiência do Usuário (Analista de UX)	a) Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação ou nas áreas Arquitetura/Design da Informação, Design de Interação, Interação Humana e Computador – IHC, Design da Informação ou Ergodesign, de no mínimo, 360 horas.	Pelo menos 7 anos	

#### 14.1.3 Analista/Desenvolvedor - CA-GEN

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Compor o time de desenvolvimento, assumindo itens de trabalho para desenvolvimento a cada <i>Sprint</i> . Realizar as atividades inerentes ao desenvolvimento, tais como análise e design, programação, testes, requisitos. Gerir seu próprio trabalho sinalizando prontamente para a equipe sobre eventuais atrasos.
<b>HABILIDADES</b>	Proatividade, capacidade de trabalho em equipe, capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão, capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas).
<b>CONHECIMENTO/ ATIVIDADES</b>	a) Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, Scrum, Extreme Programming (XP) e Kanban. b) Familiaridade com ferramentas utilizadas para testes e automatização de testes COBOL; c) Habilidades de programação na linguagem Enterprise COBOL 4.0 ou superior; d) Habilidades em modelagem de negócios na ferramenta CA-Gen 8 ou superior;

	<p>e) Conhecimentos na plataforma IBM (z/OS, DB2, CICS, JCL, TSO, MainView, Strobe e Control-M);</p> <p>f) Experiência atuando como analista em plataforma mainframe;</p> <p>g) Conhecimento em modelagem de banco de dados relacionais, análise de performance em banco de dados;</p> <p>h) Conhecimento de arquivos de dados VSAM;</p> <p>i) Conhecimento de arquitetura orientada a serviços (SOA)</p> <p>j) Conhecimentos em qualidade de código e análise de performance de aplicações mainframe;</p> <p>k) Conhecimento na utilização de Interfaces de acesso CICS, CICS/WEB, Broker, MQ Series.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	Não há

#### 14.1.4 Analista/Desenvolvedor – ASP

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Compor o time de desenvolvimento, assumindo itens de trabalho para desenvolvimento a cada Sprint.</p> <p>Realizar as atividades inerentes ao desenvolvimento, tais como análise e design, programação, testes, requisitos.</p> <p>Gerir seu próprio trabalho sinalizando prontamente para a equipe sobre eventuais atrasos.</p>
<b>HABILIDADES</b>	Proatividade, capacidade de trabalho em equipe, capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão, capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas).
<b>CONHECIMENTO / ATIVIDADES</b>	<p>a) Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, Scrum, Extreme Programming (XP) e Kanban;</p> <p>b) Análise de requisitos funcionais, não-funcionais e requisitos ágeis;</p> <p>c) Padrões de projeto (enterprise integration patterns, design patterns, SOA, microservices patterns);</p> <p>d) Modelagem de dados relacional;</p> <p>e) Arquitetura de aplicações em três camadas e modelo MVC;</p> <p>f) Interfaces responsivas.</p> <p>g) Integração entre sistemas: Mensageria, JMS, Web services, Barramento de serviços (WebSphere Message Broker), REST, EJB 3;</p> <p>h) Javascript, ECMAScript 5 e 6 ou superior, Ajax, JQuery, Angular JS 1.5 ou superior e Bootstrap 3 ou superior, HTML 5, XML, CSS 3, ASP e .NET</p> <p>i) User Experience (UX) e conceitos de usabilidade;</p> <p>j) Integração contínua (continuous integration), Jenkins, test-driven development (TDD), acceptance test-driven development (ATDD), especificação por exemplo, refactoring, entrega contínua (continuous delivery);</p>

	<p>k) Testes de software: teste de unidade, integração, sistema/funcional, aceitação/estória, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade. Automação de testes funcionais, de unidade e de carga com ferramentas de software;</p> <p>l) Construção de consultas a bancos de dados em linguagem SQL;</p> <p>m) Conceitos de controle de versão de código-fonte e uso das ferramentas Clearcase;</p> <p>n) IDE Eclipse.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<p>CSD – Certified Scrum Developer</p> <p>PSD – Professional Scrum Developer</p>

#### 14.1.5 Analista/Desenvolvedor – COBOL

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Compor o time de desenvolvimento, assumindo itens de trabalho para desenvolvimento a cada <i>Sprint</i>.</p> <p>Realizar as atividades inerentes ao desenvolvimento tais como análise e design, testes e com ênfase em programação.</p> <p>Gerir seu próprio trabalho sinalizando prontamente para a equipe sobre eventuais atrasos.</p>
<b>HABILIDADES</b>	<p>Proatividade, capacidade de trabalho em equipe, capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão, capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas).</p>
<b>CONHECIMENTO/ ATIVIDADES</b>	<p>l) Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, Scrum, Extreme Programming (XP) e Kanban.</p> <p>m) Familiaridade com ferramentas utilizadas para testes e automação de testes COBOL;</p> <p>n) Análise de requisitos funcionais, não-funcionais e requisitos ágeis;</p> <p>o) Habilidades de programação na linguagem Enterprise COBOL 4.0 ou superior;</p> <p>p) Conhecimentos na plataforma IBM (z/OS, DB2, CICS, JCL, TSO, MainView, Strobe e Control-M);</p> <p>q) Experiência atuando como analista em plataforma mainframe;</p> <p>r) Conhecimento em modelagem de banco de dados relacionais, análise de performance em banco de dados;</p> <p>s) Conhecimento de arquivos de dados VSAM;</p> <p>t) Conhecimento de arquitetura orientada a serviços (SOA)</p> <p>u) Conhecimentos em qualidade de código e análise de performance de aplicações mainframe;</p> <p>v) Experiência na utilização de Interfaces de acesso CICS, CICS/WEB, Broker, MQ Series;</p> <p>w) Testes de software: teste de unidade, integração, sistema/funcional, aceitação/estória, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade. Automação de testes funcionais, de unidade e de carga com ferramentas de software;</p>

	x) Conceitos de controle de versão de código-fonte e uso das ferramentas Clearcase e GIT.
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	CSD – Certified Scrum Developer PSD – Professional Scrum Developer

#### 14.1.6 Analista/Desenvolvedor – Java

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Compor o time de desenvolvimento, assumindo itens de trabalho para desenvolvimento a cada <i>Sprint</i>.</p> <p>Realizar as atividades inerentes ao desenvolvimento – ênfase em programação - tais como análise e design, testes e programação.</p> <p>Gerir seu próprio trabalho sinalizando prontamente para a equipe sobre eventuais atrasos ou outros impedimentos.</p>
<b>HABILIDADES</b>	<p>Proatividade, capacidade de trabalho em equipe, capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão, capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas).</p>
<b>CONHECIMENTO / ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o) Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, Scrum, Extreme Programming (XP) e Kanban;</li> <li>p) Análise de requisitos funcionais, não-funcionais e requisitos ágeis;</li> <li>q) Padrões de projeto (enterprise integration patterns, design patterns, SOA, microservices patterns);</li> <li>r) Modelagem de dados relacional;</li> <li>s) Arquitetura de aplicações em três camadas e modelo MVC;</li> <li>t) Interfaces responsivas e aplicações PWA;</li> <li>u) Integração entre sistemas: Mensageria, JMS, Web services, Barramento de serviços (WebSphere Message Broker), REST, EJB 3;</li> <li>v) Javascript, ECMAScript 5 e 6 ou superior, Ajax, JQuery, Angular JS 1.5 ou superior e Bootstrap 3 ou superior, HTML 5, XML, CSS 3 e ASP;</li> <li>w) User Experience (UX) e conceitos de usabilidade;</li> <li>x) Integração contínua (continuous integration), Jenkins, test-driven development (TDD), acceptance test-driven development (ATDD), especificação por exemplo, refactoring, entrega contínua (continuous delivery);</li> <li>y) Testes de software: teste de unidade, integração, sistema/funcional, aceitação/estória, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade. Automatização de testes funcionais, de unidade e de carga com ferramentas de software. Testes de unidade em Java com a ferramenta JUnit 3 ou superior. Automatização de testes funcionais com a ferramenta Selenium Webdriver 2.4 ou superior e com Protractor. Testes de carga com JMeter 2 ou superior;</li> <li>z) Programação Java para Web: JEE 6 ou superior, JSE 5 ou superior, JSF versões 2.x, JPA 2 e Struts 1.x;</li> </ul>

	aa) Programação de aplicações Java SWING; bb) Análise estática de código com a ferramenta SonarQube; cc) Construção de consultas a bancos de dados em linguagem SQL; dd) Conceitos de controle de versão de código-fonte e uso das ferramentas Clearcase e GIT; ee) Conhecimento na utilização da IDE Eclipse; ff) Configuração de servidores de aplicação; gg) Design de interfaces de programação de aplicações (APIs); hh) Design de aplicações baseadas em microserviços e <i>containers</i> ; ii) Arquitetura de aplicações <i>multi-tenancy</i> ; jj) Conhecimento em soluções para processamento Batch em Java.
<b>CERTIFICAÇÃO EXIGIDA</b>	Oracle Certified Professional – Java SE Programmer (versão 5 ou superior).
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	CSD – Certified Scrum Developer PSD – Professional Scrum Developer

#### 14.1.7 Analista/Desenvolvedor – CA ADS

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Compor o time de desenvolvimento, assumindo itens de trabalho para desenvolvimento a cada <i>Sprint</i> . Realizar as atividades inerentes ao desenvolvimento tais como análise e design, testes e com ênfase em programação. Gerir seu próprio trabalho sinalizando prontamente para a equipe sobre eventuais atrasos.
<b>HABILIDADES</b>	Proatividade, capacidade de trabalho em equipe, capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão, capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas).
<b>CONHECIMENTO/ ATIVIDADES</b>	a) Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, Scrum, Extreme Programming (XP) e Kanban. b) Familiaridade com ferramentas utilizadas para testes e automatização de testes COBOL; c) Análise de requisitos funcionais, não-funcionais e requisitos ágeis; d) Habilidades de programação na linguagem Enterprise CA ADS (IDMS); e) Conhecimento de banco de dados CA IDMS; f) Conhecimentos na plataforma IBM (z/OS, DB2, CICS, JCL, TSO, MainView, Strobe e Control-M); g) Experiência atuando como analista em plataforma mainframe; h) Conhecimento em modelagem de banco de dados em modelo de rede – banco IDMS – e análise de performance em banco de dados; i) Conhecimento de arquivos de dados VSAM;

	<p>j) Conhecimento de arquitetura orientada a serviços (SOA)</p> <p>k) Conhecimentos em qualidade de código e análise de performance de aplicações mainframe;</p> <p>l) Experiência na utilização de Interfaces de acesso CICS, CICS/WEB, Broker, MQ Series;</p> <p>m) Testes de software: teste de unidade, integração, sistema/funcional, aceitação/estória, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade. Automatização de testes funcionais, de unidade e de carga com ferramentas de software.</p> <p>n) Conceitos de controle de versão de código-fonte e uso das ferramentas Clearcase e GIT.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<p>CSD – Certified Scrum Developer</p> <p>PSD – Professional Scrum Developer</p>

#### 14.1.8 Profissional para Integração

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Realizar a validação no pacote final proveniente da integração de dois ou mais produtos de Sprints;</p> <p>Apoiar a homologação de versões;</p> <p>Manter em execução processos dos sistemas nos ambientes internos;</p> <p>Apoiar a equipe de homologação ativa (HMP) dos sistemas.</p> <p>Apoiar o time de desenvolvimento, assumindo itens de trabalho para desenvolvimento a cada <i>Sprint</i>.</p> <p>Apoiar as atividades inerentes ao desenvolvimento, com ênfase no processo de verificação e validação das histórias construídas nas <i>sprints</i> – <i>Testes de Software</i></p> <p>Gerir seu próprio trabalho sinalizando prontamente para a equipe sobre eventuais atrasos.</p>
<b>CONHECIMENTO/ ATIVIDADES</b>	<p>a) Conhecimento sobre o funcionamento dos sistemas em que atua;</p> <p>b) Compreender o funcionamento dos sistemas em teste</p> <p>c) Elaborar cenários de testes de software</p> <p>d) Identificar falhas e erros comuns em software</p> <p>e) Compreender negócio, requisitos, programação e testes para atuar como co-responsável por todo ciclo de desenvolvimento</p> <p>f) Auxiliar o <i>Product Owner</i> a escrever critérios de aceite para histórias do <i>backlog</i>;</p> <p>g) Apoiar o <i>Product Owner</i> na realização do aceite das histórias da <i>sprint</i>;</p> <p>h) Auxiliar na escrita testes unitários automatizados;</p> <p>i) Realizar ATDD, BDD e/ou <i>Specification by Example</i>;</p> <p>j) Gestão e planejamento de testes, com capacidade para geração de documentação básica de testes como estratégia, planos, casos e scripts de testes etc.;</p> <p>k) Conhecimento em ferramentas de gestão de testes, gestão de defeitos, automação de testes, geração de massas e geração de interfaces virtualizadas;</p> <p>l) Criar scripts em ferramentas específicas, automatizados e não automatizados, bem como executá-los registrando e analisando os resultados;</p> <p>m) Realizar testes de aceitação, compatibilidade, regressão, integração, funcionais e não funcionais (exploratórios, conectividade, vulnerabilidade, estresse e carga);</p> <p>n) Construir mocks, stubs e/ou simuladores a fim de viabilizar a execução de testes;</p> <p>o) Avaliar os requisitos não-funcionais de desempenho de um sistema através do uso de</p>

	<p>ferramentas específicas e monitores;</p> <p>p) Monitorar e acompanhar os níveis de cobertura de testes dos sistemas promovendo o aumento da cobertura sempre que necessário.</p> <p>q) Registrar os erros encontrados após à execução dos testes, relacionando aos produtos de trabalho pertinentes;</p> <p>r) Avaliar o resultado de cada ciclo de teste;</p> <p>s) Apoiar gestores e equipes responsáveis na homologação de demandas dos sistemas;</p> <p>t) Conhecer notações de requisitos em modelos ágeis e tradicionais de desenvolvimento;</p> <p>u) Deve ser capaz de criar testes baseados em cenários de negócio;</p> <p>Deve ser capaz de modelar testes baseados na experiência e em defeitos</p> <p>v) Manutenção dos ciclos dos sistemas (homologação ativa) em ambientes definidos, com rotinas diárias, mensais, batch e interfaces.</p> <p>w) Conhecimento de falhas e técnicas de testes em software;</p> <p>x) Deve ser capaz de planejar/executar Testes para alinhar o escopo da disciplina ao prazo disponível.</p> <p>y) Ter conhecimento para realização de Testes e validações de Segurança, sendo capaz de identificar vulnerabilidades de segurança e propor melhorias nos sistemas.</p> <p>z) Deve ser capaz de avaliar os aspectos mais comuns de segurança indicados pelo organismo OWASP (<a href="https://www.owasp.org/">https://www.owasp.org/</a>).</p> <p>aa) Deve ser capaz de avaliar os Requisitos não-funcionais de Desempenho de um sistema através do uso de ferramentas específicas e monitores.</p> <p>bb) Deve ser capaz de utilizar ferramentas especializadas em automatização, performance e planejamento, gerenciamento e execução de testes.</p> <p>cc) Experiência em geração de documentação básica de Testes como Planos, Roteiros Evidências e Massa de Testes.</p> <p>dd) Deve ser capaz de criar scripts nas ferramentas especialistas, bem como trabalhar com execução automatizada com massa de dados variável (datapool).</p> <p>ee) Identificar os itens de teste-alvo a serem avaliados pelo esforço de teste;</p> <p>ff) Avaliar o resultado de cada ciclo de teste.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO EXIGIDA</b>	<p>Pelo menos uma das certificações abaixo, ou equivalente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ATC – Analista de Teste Certificado do IBQTS - Instituto Brasileiro de Qualidade em Testes de Software;</li> <li>• CBTS - Certificação Brasileira de Teste de Software da ALATS - Associação Latino Americana de Teste de Software ou equivalente ou certificações similares;</li> <li>• CTFL - Certified Tester Foundation Level.</li> </ul>

#### 14.1.9 Analista de Configuração e Mudança

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Responsável por gerenciar a configuração e mudanças nos sistemas já existentes (solução de negócios da CAIXA) e nos projetos de desenvolvimento de novas soluções, incluindo a criação de linhas de base, verificação de padrões de nomes e de organização dos itens de configuração na ferramenta de Gerência de Configuração, bem com o controle de configuração e mudança dos produtos entregues à CAIXA.</p> <p>Prestar suporte à atividade de desenvolvimento de produtos para que os desenvolvedores e integradores tenham espaços de trabalho adequados para criar e testar seus trabalhos e, dessa forma, permitir que todos os produtos de trabalho fiquem disponíveis para inclusão no ambiente de implantação de forma controlada quando solicitado ou conforme necessário. O profissional também deve assegurar que estes ambientes facilitem a revisão do produto e as tarefas de controle de mudanças e de defeitos. Também é responsável por gravar o Plano CM e relatar estatísticas de progresso com base em controles de mudanças, assim como fazer e manter auditoria de configuração do software (aplicação de negócio) produzidos.</p>
<b>HABILIDADES/ CONHECIMENTO</b>	<p>a) Conhecimento e experiência nos princípios e na disciplina de Gerência de Configuração;</p> <p>b) Conhecimento e experiência em integração contínua;</p> <p>c) Experiência com ferramentas de controle de versão: ClearCase (Base e UCM), Subversion</p>



	<p>e GIT (plataforma baixa/intermediária) e CA ENDEVOR (ambiente mainframe);</p> <p>d) Experiência com ferramentas de integração contínua: Jenkins, Sonar, Maven, Nexus, ADS (Azure DevOps Server);</p> <p>e) Conhecimento em <i>pattern</i> para desenvolvimento paralelo.</p>
--	---

#### 14.1.10 Arquiteto de Software

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Colaborar na definição de arquitetura de novas soluções e manutenções das arquiteturas atuais.</p> <p>Orientar os desenvolvedores quanto aos padrões de projetos adotados.</p> <p>Apoiar na definição das tecnologias a serem utilizadas para determinado desenvolvimento.</p> <p>Realizar a integração (empacotamento) e merges (mesclas) de builds paralelamente desenvolvidos.</p>
<b>HABILIDADES/ CONHECIMENTO</b>	<p>a) Conhecimento sobre o funcionamento dos sistemas em que atua;</p> <p>b) Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, <i>Scrum</i>, <i>Extreme Programming</i> (XP) e <i>Kanban</i>.</p> <p>c) Análise de requisitos funcionais e não-funcionais;</p> <p>d) Padrões de projeto (<i>enterprise integration patterns</i>, <i>design patterns</i>, SOA, <i>microservices patterns</i>);</p> <p>e) Modelagem de dados relacional .</p> <p>f) Arquitetura de aplicações em três camadas, modelo MVC.</p> <p>g) Integração entre sistemas: Mensageria, JMS, WebSphere MQ, Web services, Barramento de serviços (WebSphere Message Broker), REST, EJB 3.</p> <p>h) Javascript, Angular JS 1.5 ou superior e Bootstrap 3 ou superior, HTML 5, ECMAScript 5 e 6 ou superior, CSS 3</p> <p>i) User Experience (UX) e conceitos de usabilidade.</p> <p>j) Interfaces responsivas e aplicações <i>PWA</i>.</p> <p>k) Integração contínua (<i>continuous integration</i>), <i>test-driven development</i> (TDD), acceptance <i>test-driven development</i> (ATDD), especificação por exemplo, refactoring, entrega contínua (<i>continuous delivery</i>).</p> <p>l) Testes de software: teste de unidade, integração, sistema/funcional, aceitação/estória, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade. Automatização de testes funcionais, de unidade e de carga com ferramentas de software. Testes de unidade em Java com a ferramenta JUnit 3 ou superior. Automatização de testes funcionais com a ferramenta Selenium Webdriver 2.4 ou superior e com Protractor. Testes de carga com JMeter 2 ou superior.</p> <p>m) Programação Java para Web: JEE 6 ou superior, JSE 6 ou superior, JSF versões 2.x, JPA 2 e Struts 1.x.</p> <p>n) Análise estática de código com a ferramenta SonarQube.</p> <p>o) Construção de consultas a bancos de dados em linguagem SQL.</p> <p>p) Conceitos de controle de versão de código-fonte e uso das ferramentas de CI/CD e práticas de DevOps.</p> <p>q) IDE Eclipse</p> <p>r) Conhecimentos básicos de Linux e COBOL/CICS</p> <p>s) Conceitos e implementação de recursos de segurança de aplicações (OWASP, JAAS, LDAP, RACF) e soluções de SSO (Single Sign-On).</p> <p>t) 10 anos de experiência com desenvolvimento e implantação de sistemas Java/JEE</p> <p>u) Experiência com sistemas de alta performance (milhares de transações por segundo) com grande volume de dados (milhões de transações diárias).</p> <p>v) Design de interfaces de programação de aplicações (APIs).</p> <p>w) Design de aplicações baseadas em microserviços e <i>containers</i>.</p> <p>x) Arquitetura de aplicações <i>multi-tenancy</i>.</p> <p>y) Conhecimento em soluções para processamento Batch em Java;</p>

<b>CERTIFICAÇÃO EXIGIDA</b>	Oracle Certified Professional – Java SE Programmer (versão 5 ou superior).
---------------------------------	--

#### 14.1.11 Analista de Negócio e Requisitos

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Facilitação, mapeamento e proposição de solução para necessidades de negócio.</p> <p>Colaborar na análise e registro das necessidades de negócio do cliente, propondo soluções de negócio que melhor o atendam.</p> <p>Apoiar o time de desenvolvimento, assumindo itens de trabalho para desenvolvimento a cada <i>Sprint</i>.</p> <p>Apoiar o Product Owner na decomposição das necessidades de negócio identificando os requisitos gerados/impactados dos sistemas em forma estórias de usuário para início da execução do <i>sprint</i>.</p> <p>Responsável por desvendar as verdadeiras necessidades das partes interessadas, não simplesmente seus desejos explícitos.</p> <p>Apoiar as atividades inerentes ao desenvolvimento, com ênfase no processo de elicitação e documentação de requisitos funcionais e não-funcionais de <i>software</i>.</p> <p>Gerir seu próprio trabalho sinalizando prontamente para a equipe sobre eventuais atrasos.</p>
<b>HABILIDADES</b>	<p>Habilidades de comunicação, facilitação, interação, pensamento visual, visão sistêmica, cocriação e simplicidade.</p> <p>Postura empreendedora, visão holística do negócio, habilidade para analisar criticamente os fundamentos de um negócio e do modelo de negócio.</p> <p>Facilidade para compreender as necessidades de negócio e propor soluções em forma de requisitos de software</p> <p>Comunicação entre o cliente e os desenvolvedores</p> <p>Capacidade de trabalhar com vários níveis de abstração</p>
<b>CONHECIMENTO/ ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conhecimento sobre o funcionamento dos sistemas em que atua;</li> <li>b) Identificar e mapear necessidades de negócio de forma prática e visual.</li> <li>c) Representar as necessidades de negócio em forma de mapas, requisitos de negócio e estórias de usuário;</li> <li>d) Dominar os conceitos de análise e processo de negócio, design centrado no usuário e de métodos ágeis.</li> <li>e) Ter habilidade de facilitação e condução de workshops e oficinas utilizando técnicas tais como:             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Design Thinking;</li> <li>b. Business Model Canvas;</li> <li>c. UX Design.</li> </ul> </li> <li>f) Conhecimento de práticas de análise de negócio, MVP (Minimum Viable Product) e requisitos ágeis;</li> <li>g) Entender os processos de negócio, produtos e serviços existentes e suas regras com objetivo de prover solução de TI sempre que necessário;</li> <li>h) Entender as necessidades de gestor do negócio e clientes/usuários para propor soluções;</li> <li>i) Conhecimento dos métodos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. SCRUM;</li> <li>b. Lean Startup;</li> </ul> </li> <li>j) Conhecimento de ferramentas e soluções de TI para solucionar problemas de negócio, facilidade para identificar serviços de TI que possam ser reaproveitados em diversos negócios ou etapas de um processo de negócio.</li> <li>k) Competência no guia para o <i>Corpo de Conhecimento de Análise de Negócios (BABOK)</i></li> <li>l) Auxiliar ao <i>Product Owner</i> na preparação do backlog de estórias de usuário para início da execução do <i>sprint</i>.</li> <li>m) Auxiliar o <i>Product Owner</i> no aceite das estórias construídas durante a <i>sprint</i>.</li> <li>n) Manter rastreabilidade dos requisitos e registrar as análises de impacto das estórias das</li> </ul>

	<p><i>sprints</i>.</p> <p>o) Técnicas de elicitación, análise, especificação, documentação e validação das necessidades dos <i>stakeholders</i> de um projeto.</p> <p>p) Definição de funcionalidades e regras sistêmicas.</p> <p>q) Conhecimento de práticas de análise de negócio, MVP (<i>Minimum Viable Product</i>) e requisitos ágeis.</p> <p>r) Conhecimento dos métodos: Scrum, Lean Startup, XP.</p> <p>s) Conhecimento em ferramentas de gerenciamento de requisitos de <i>software</i>.</p> <p>t) Orientar, acompanhar e direcionar os desenvolvedores quanto ao uso das ferramentas do processo de requisitos.</p> <p>u) Captura e modelagem de requisitos em uma linguagem formal de requisitos: texto formal, notação gráfica, modelos.</p> <p>v) Definir registro de trilha de auditoria.</p> <p>w) Escrever a interface do usuário.</p> <p>x) Desenvolver especificações suplementares.</p> <p>y) Desenvolver plano de gerenciamento de requisitos.</p> <p>z) Documentar a classificação da informação.</p> <p>aa) Elaborar lista de requisitos.</p> <p>bb) Elaborar matriz de perfis de acesso ao sistema.</p> <p>cc) Fazer a reunião de aprovação de requisitos.</p>
<b>CERTIFICAÇÃO EXIGIDA</b>	ECBA ( <i>Entry Certificate in Business Analysis</i> ) – IIBA CPRE (Certified Professional for Requirements Engineering)
<b>CERTIFICAÇÕES DESEJADAS</b>	CSPO - <i>Certified Scrum Product Owner</i> Certificação UX-PM Nível 1 PMI-PBA (Profissional em Análise de Negócios do PMI) IIBA-CCBA (Certificate of Competency in Business Analysis) CBA ( <i>Entry Certificate in Business Analysis</i> ) – IIBA

#### 14.1.12 Planejamento e Gestão de Projetos

<b>ATRIBUIÇÕES</b>	<p>a) Apoiar na definição e manutenção do <i>Roadmap</i> dos produtos em desenvolvimento paralelo;</p> <p>b) Apoiar na estratégia de implantação encadeada de versões de software;</p> <p>c) Planejar as entregas de versões para implantação;</p> <p>d) Apoiar na priorização do backlog do produto;</p> <p>e) Apoiar os coordenadores Caixa no planejamento, execução e controle dos projetos, acompanhar o andamento dos <i>sprints</i> buscando garantir o cumprimento dos compromissos em prazo, custo e qualidade.</p>
<b>HABILIDADES / CONHECIMENTO</b>	<p>Aplicar o conhecimento, as habilidades, as ferramentas e as técnicas de gerenciamento de projeto a uma ampla variedade de tarefas para atender aos requisitos e entregar um resultado final para um projeto específico, sendo necessário:</p> <p>a) Experiência no domínio do aplicativo e no desenvolvimento de software;</p> <p>b) Habilidades de análise e gerenciamento de riscos, estimativa, planejamento e análise de decisões; Habilidades de apresentação, comunicação e negociação;</p> <p>c) Mostrar capacidade de liderança e de desenvolver o espírito de equipe;</p> <p>d) Capacidade de gerenciamento de tempo e triagem e um histórico de decisões acertadas tomadas rapidamente em situações de stress;</p> <p>e) Ter habilidade no relacionamento interpessoal e mostrar bom senso na seleção de pessoal;</p> <p>f) Ser objetivo na definição e avaliação do trabalho, assegurando a participação de toda a equipe na co-criação dos planos;</p> <p>g) Ter como objetivo agregar valor ao produto de modo que este atenda às expectativas do gestor de negócio e cliente;</p> <p>h) Conhecimento em gerência de projetos;</p>

	<p>i) Conhecimento dos frameworks/práticas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. CRUM;</li> <li>b. AFe;</li> <li>c. Lean Kanban;</li> <li>d. Lean Startup;</li> <li>e. Project Model Canvas;</li> </ul>
<b>CERTIFICAÇÃO EXIGIDA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelo menos umas das certificações abaixo, ou equivalente:</li> <li>• PMI-ACP – Profissional Certificado em Métodos Ágeis do PMI®;</li> <li>• SAFe Agilist (SA);</li> <li>• PSM - Professional Scrum Master.</li> </ul>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	PMP – Profissional de Gerenciamento de Projetos (PMP)®;

#### 14.1.13 Coach Ágil

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Profissional com conhecimentos em <i>Agile Coaching</i> aplicado aos desafios relacionados à implantação, liderança e facilitação de processos ágeis (Scrum, XP, FDD, Lean Kanban, SAFe etc).</p> <p>Conhecer técnicas e práticas ágeis bem como de ferramentas e modelos de Coaching para maximizar a performance de indivíduos e times envolvidos nos ecossistemas ágeis.</p> <p>Planejar e coordenar a implantação de ágil escalado entre os times da organização, facilitar as diversas cerimônias de ágil escalado, implantando o <i>Framework</i> escolhido.</p>
<b>CONHECIMENTO /HABILIDADES</b>	<p>a) Coaching para indivíduos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo GROW</li> <li>• Modelos para feedback</li> <li>• Metacognição</li> <li>• Hipóteses comportamentais</li> </ul> <p>b) Coaching para times ágeis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal, Executive e Team Coaching</li> <li>• Coaching para atuar em disfunções de um time</li> <li>• Desenvolvimento de Competências</li> <li>• Facilitação de retrospectivas comportamentais em times</li> <li>• Facilitação e coaching apoiados por Canvas</li> </ul> <p>c) Conhecimento frameworks de gerenciamento de projetos ágeis como SCRUM, SAFe e Lean Kanban.</p> <p>d) Gerenciar e otimizar o fluxo de valor usando várias ferramentas, como os Kanbans de</p>

	<p>Programas e Soluções e outros radiadores de informações;</p> <p>a) Estabelecer e comunicar os calendários anuais para iterações e incrementos de programas (PIs);</p> <p>e) Facilitar a PI Planning, explorando continuamente a Visão, o Roadmap e os Backlogs, atuando na Pré e Pós PI Planning;</p> <p>f) Orientar Líderes, equipes e Scrum Masters em práticas e mentalidades <i>Lean-Agile</i>;</p> <p>g) Incentivar a colaboração entre equipes e arquitetos de sistemas e soluções / engenharia;</p>
<b>CERTIFICAÇÃO EXIGIDA</b>	<p>Pelo menos umas das certificações abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DAD - Disciplined Agile Delivery</li> <li>• Certified SAFe® Scrum Master</li> <li>• Certified SAFe® Advanced Scrum Master</li> <li>• Certified SAFe® Release Train Engineer</li> <li>• SPS - Scaled Professional Scrum (Nexus Framework)</li> <li>• SCALED PROFESSIONAL SCRUM ou Certified SAFe® Agilist</li> <li>• LeSS Practitioner</li> </ul>

#### 14.1.14 Manutenção de Ambiente

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Responsável por:</p> <p>a) Criação, configuração, manutenção e equalização de ambientes para desenvolvimento e teste.</p>
<b>CONHECIMENTO / ATIVIDADES</b>	<p>a) Sistemas operacionais;</p> <p>b) Banco de dados Oracle, DB2 e SQL Server;</p> <p>c) Arquiteturas tecnológicas de alta e baixa plataformas.</p> <p>d) Servidor Microsoft IIS</p> <p>e) Websphere Application Server</p> <p>f) JBoss Application Server</p> <p>g) Noções das Linguagens de Programação (Java, ASP, COBOL, JCL).</p> <p>h) MQ Broker</p> <p>i) Noções da navegação e utilização de TSO – Mainframe</p> <p>j) Conhecimento em CICS.</p> <p>k) Conhecimento de ferramentas de Schedule – Control-M</p>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<p>Pelo menos uma certificação em Sistemas Operacionais.</p>

#### 14.1.15 Segurança

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Essa função identifica vulnerabilidade em código fonte, monitora o processo de codificação em detalhes e analisa os resultados em cada ciclo de verificação buscando um código cada vez mais seguro.</p>
<b>HABILIDADES / CONHECIMENTO</b>	<p>a) Boas habilidades analíticas;</p> <p>b) Disposição para desafios e gosto pela pesquisa;</p> <p>c) Atenção a detalhes e tenacidade.</p> <p>d) Conhecimento de falhas e erros comuns no desenvolvimento;</p> <p>e) Conhecimento do sistema ou do aplicativo em teste (altamente desejável);</p>

	<p>f) Experiência em uma variedade de esforços de teste (desejável).</p> <p>g) Conhecimentos de ferramentas de gestão de vulnerabilidade, bug tracking e teste em caixa branca e caixa preta.</p> <p>h) Experiência na utilização de infraestrutura de chaves públicas em ambientes Windows / Linux com linguagem JAVA.</p>
<b>ATIVIDADES</b>	Essa função é responsável principalmente por: a) identificar as vulnerabilidades em codificação de aplicativos/sistemas; b) definir plano de correção das vulnerabilidades encontradas nos testes segurança realizado; c) coletar e gerenciar os dados do teste de segurança; d) avaliar o resultado de cada ciclo de teste de segurança.
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<p>ISO 27002 (certificação com objetivo e em estabelecer normas para iniciar, implementar, manter e melhorar a gestão de segurança da informação);</p> <p>CompTIA Security+ (certificação com objetivo de validar os conhecimentos e habilidades de segurança de TI, abrange os princípios essenciais para segurança de rede e gestão de riscos com referência nas melhores práticas de segurança);</p> <p>CEH (certificação de "hacker ético", ela valida uma variedade de técnicas e ferramentas de vários fabricantes que os criminosos utilizam para invasão).</p>

#### 14.1.16 Modelagem de Dados (AD)

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Elaborar modelagem funcional e de dados levando em consideração as necessidades de negócio.
<b>HABILIDADES</b>	Modelagem conceitual, lógica e física das informações necessárias para atender o negócio.
<b>CONHECIMENTOS/ATIVIDADES</b>	<p>a) Modelagem conceitual de dados</p> <p>b) Modelagem física de dados</p> <p>c) Disseminação do conhecimento na equipe</p> <p>d) Informatica PowerCenter</p> <p>e) Informatica PowerExchange</p> <p>f) Informatica DataQuality</p> <p>g) Informatica Metadata Management</p> <p>h) Ferramenta de modelagem SAP PowerDesigner</p> <p>i) Análise de Dados, Análise de Requisitos, Elaboração de modelos de dados Conceitual, Lógico e Físico (Relacional e Dimensional).</p> <p>j) CA-Gen</p> <p>k) Oracle</p> <p>l) DB2</p> <p>m) SYBASE</p> <p>n) PostgreSQL</p> <p>o) iSQL/Transaction SQL</p> <p>p) SQL Plus</p> <p>q) SQL Server</p> <p>r) MongoDB</p> <p>s) Apache Hawq</p> <p>t) Apache Impala</p> <p>u) InfluxBD</p>

#### 14.1.17 Experiência do Usuário

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Buscar conhecer a respeito do público usuário, planejar a experiência para o usuário em sistemas e aplicativos, entender como fazer uma Análise Heurística, fazer benchmark, realizar testes A/B e testes de usabilidade com usuários, prototipar projetos de interface, identificar problemas de usabilidade, criar hipóteses e testes para soluções de problemas, aumentar o tempo de permanência nos sites e aplicativos mobile, aumentar o número de conversões nas landing pages e aplicativos mobile, realizar pesquisas de design centrado no usuário e testes de usabilidade, preparar e documentar as conclusões e documentações, analisar e apresentar os resultados da investigações e pesquisas para os</p>
-------------------	--

	gestores.
<b>HABILIDADES</b>	Curiosidade, empatia, ser questionador, ter constante interesse em se manter atualizado sobre os temas de experiência e usabilidade, alta experiência de uso de internet e aplicativos móveis.
<b>CONHECIMENTO / ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conhecimentos avançados de design de produto;</li> <li>b) Conhecimentos avançados em ferramentas de prototipação;</li> <li>c) Conhecimentos a respeito de psicologia voltada para o <u>design emocional</u>;</li> <li>d) Dominar os métodos de pesquisas e testes de UX;</li> <li>e) Saber fazer leituras de dados de ferramentas de webAnalytics;</li> <li>f) Inglês intermediário;</li> <li>g) Conhecimento de metodologia ágil;</li> <li>h) Realizar entrevistas e reuniões com usuários e clientes;</li> <li>i) Pensar e desenhar a arquitetura de informação/design de interação;</li> <li>j) Analisar cenário, entender e alinhar expectativas;</li> <li>k) Auxiliar na definição de abordagem e conceituação: criação de hipóteses para abordagem do problema e documentação utilizando protótipos e especificações funcionais;</li> <li>l) Auxiliar na implementação do projeto, validando os conceitos e a entrega;</li> <li>m) Fazer a documentação do projeto e seus entregáveis;</li> <li>n) Desenvolver protótipos/mockups;</li> <li>o) Criar o design visual (layout e conceito criativo);</li> <li>p) Criar wireframes e prototipagem;</li> <li>q) Participar do planejamento dos projetos;</li> <li>r) Manter Design System para projetos digitais;</li> <li>s) Realizar testes de usabilidade e de validação do conceito;</li> <li>t) Realizar pesquisas de entendimento da necessidade do cliente, de validação;</li> <li>u) Projetar micro interações de produtos digitais;</li> <li>v) Criar conteúdo textual de interface do usuário, de forma clara, consistente e concisa, incluindo edição e revisão;</li> <li>w) Oferece suporte ao processo editorial digital para produtos digitais;</li> <li>x) Mensurar o resultado de produtos digitais por meio de métricas, KPIs</li> <li>y) Criação e manutenção de OKRs de negócios digitais</li> </ul>
<b>CERTIFICAÇÃO DESEJADA</b>	<p>Pelo menos umas das certificações abaixo, ou equivalente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AWS Certified DevOps Engineer - Professional</li> <li>• Microsoft Certified: Azure DevOps Engineer Expert</li> <li>• Microsoft Azure DevOps Solutions (AZ-400)</li> <li>• GCP Professional Cloud DevOps Engineer</li> <li>• Certified Kubernetes Administrator</li> <li>• Certified Kubernetes Application Developer (CKAD)</li> <li>• Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration</li> <li>• Red Hat Certified Specialist in OpenShift Application Development</li> <li>• Docker Certified Associate (DCA).</li> <li>• UX-PM Nível 2</li> </ul>

## 14.1.18 Arquiteto DevOps

### 14.1.18.1.1 Competências: Arquitetura DevOps

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Colaborar na definição de arquitetura de novas soluções e manutenções das arquiteturas atuais.</p> <p>Orientar os desenvolvedores quanto aos padrões de projetos adotados.</p> <p>Apoiar na definição das tecnologias a serem utilizadas para o desenvolvimento de aplicações de grande escala.</p> <p>Apoiar na construção de esteira DevOps para aplicações enterprise e de micros serviços.</p>
<b>HABILIDADES / CONHECIMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conhecimento sobre o funcionamento dos sistemas em que atua;</li> <li>b) Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil,</li> </ul>



	<p><i>Scrum, Extreme Programming (XP) e Kanban.</i></p> <p>c) Análise de requisitos funcionais, não-funcionais e modelagem de processos;</p> <p>d) Padrões de projeto, estilos arquiteturais e processos de software;</p> <p>e) Modelagem de dados relacional, bancos de dados SQL e NoSQL;</p> <p>f) Integração de sistemas com uso de Barramento (broker)</p> <p>g) Framework Javascript (Angular, JQuery, outros);</p> <p>h) Integração contínua (<i>continuous integration</i>), <i>test-driven development</i> (TDD), acceptance <i>test-driven development</i> (ATDD), especificação por exemplo, refactoring, entrega contínua (<i>continuous delivery</i>);</p> <p>i) Testes de software: teste de unidade, integração, sistema/funcional, aceitação/estória, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade. Automatização de testes funcionais, de unidade e de carga com ferramentas de software. Testes de unidade em Java com a ferramenta JUnit 3 ou superior. Automatização de testes funcionais com a ferramenta Selenium Webdriver 2.4 ou superior e com Protractor. Testes de carga com JMeter 2 ou superior;</p> <p>j) Desenvolvimento Java e seus Frameworks (Struts, JSF, EJB, JPA, Hibernate, Spring);</p> <p>k) Inspeção de código com a ferramenta SonarQube;</p> <p>l) Conhecimentos de Linux e programação Shell;</p> <p>m) Conceito e implementação de recursos de segurança de aplicações (OWASP, JAAS, LDAP, RACF);</p> <p>n) 10 anos de experiência com desenvolvimento e implantação de sistemas Java/JEE</p> <p>o) Experiência com sistemas de alta performance (milhares de transações por segundo) com grande volume de dados (milhões de transações diárias);</p> <p>p) Experiência em desenvolvimento para aplicações para computação em nuvem (AWS, Azure ou GCP);</p> <p>q) Experiência em desenvolvimento de esteira de integração contínua para computação de nuvem (AWS, Azure ou GCP).</p>
<b>CERTIFICAÇÃO EXIGIDA</b>	Oracle Certified Professional – Java SE Programmer (versão 5 ou superior).

#### 14.1.19 Analista de Banco de Dados

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	<p>Analisar performance de consultas SQL de programas Java e Cobol</p> <p>Escrever e propor melhorias em consultas SQL com ênfase em performance</p> <p>Monitorar proativamente a performance da aplicação em ambiente de desenvolvimento</p> <p>Propor mudanças em modelagem de dados visando performance</p> <p>Efetuar carga de dados entre ambientes por meio de ferramentas de administração</p>
<b>HABILIDADES</b>	Proatividade, capacidade de trabalho em equipe, capacidade de autogerenciamento e tomada de decisão, capacidade de comunicação (capacidade de se expressar oralmente e por escrito com precisão e clareza e de compreender com facilidade mensagens escritas e faladas).
<b>CONHECIMENTO/ ATIVIDADES</b>	<p>a) Conhecimento sobre o funcionamento dos sistemas em que atua;</p> <p>b) Princípios e práticas de desenvolvimento de software ágil, incluindo o Manifesto Ágil, Scrum, <i>Extreme Programming</i> (XP) e Kanban;</p> <p>c) Sólidas experiências em modelagem de banco de dados relacional, com foco em performance;</p> <p>d) Sólidas experiências em banco de dados DB2 for z/OS, SQL Server, Oracle e CA IDMS;</p> <p>e) Conhecimento em linguagem de programação, com ênfase em Cobol e Java;</p> <p>f) Experiência na utilização de ferramentas de banco de dados DB2 for z/OS, Oracle, SQL Server e CA IDMS;</p> <p>g) Conhecimento em técnica de particionamento de tabelas;</p> <p>h) Experiência em projetos com processamento de grande volume de dados;</p>

	i) Conhecimento das linguagens DDL e DML para DB2 for z/OS, SQL Server e Oracle.
--	--

#### 14.1.20 Scrum Master

<b>ATRIBUIÇÃO</b>	Garantir que o Scrum seja entendido, aplicado e disseminado pela organização, facilitar o mapeamento e proposição de melhorias no processo de aplicação do SCRUM nas equipes de desenvolvimento, colaborar na análise e registro das necessidades de negócio do cliente, propondo soluções de negócio que melhor o atendam, auxiliar o <i>Product Owner</i> na manutenção e priorização do Backlog do Produto, garantir a realização e o atingimento dos objetivos dos eventos Scrum, apoiar o Time Scrum na remoção de impedimentos, auxiliar na auto-organização do time, sugerindo técnicas e facilitando processos e pessoas.
<b>HABILIDADES</b>	Visão sistêmica para mapear os cenários e propor plano de melhoria. Liderança e comunicação para motivar e orientar os times. Resiliência para superar a resistência à mudança. Postura empreendedora, na busca por melhoria e compromisso com os resultados.
<b>CONHECIMENTO/ ATIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conhecimento sobre o funcionamento dos sistemas em que atua;</li> <li>b) Utilizar técnicas para colaborar com o PO na gestão eficaz do <i>Product Backlog</i>;</li> <li>c) Ajudar o PO a comunicar claramente a visão, metas e itens do <i>Product Backlog</i> para a equipe de desenvolvimento;</li> <li>d) Orientar a equipe a criar itens de Backlog claros e sucintos;</li> <li>e) Ajudar o Time a compreender a longo prazo o planejamento do Produto em um ambiente empírico;</li> <li>f) Compreender e praticar a agilidade;</li> <li>g) Atuar como facilitador nos eventos Scrum conforme exigidos ou necessários.</li> <li>h) Atuar com liderança para que a equipe de desenvolvimento possa criar produtos de alto valor;</li> <li>i) Apoiar o Time Scrum na remoção de impedimentos para o progresso do desenvolvimento;</li> <li>j) Auxiliar a equipe de desenvolvimento em ambientes onde o processo Scrum ainda não esteja totalmente adotado e compreendido.</li> <li>k) Liderar e treinar a organização na adoção do Scrum;</li> <li>l) Planejar implementações do Scrum dentro da organização;</li> <li>m) Causar mudanças que aumentem a produtividade da equipe Scrum;</li> <li>n) Trabalhar com outros <i>Scrum Masters</i> para aumentar a eficácia da aplicação do Scrum na organização.</li> </ul>

### 15 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

#### 15.1 OBRIGAÇÕES DE NATUREZA OPERACIONAL

- I. Recrutar e contratar a mão-de-obra, 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 da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação e formação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções;

- II. Alocar equipe técnica no prazo, com a qualificação e na quantidade de profissionais de acordo com a previsão contratual e seus anexos, mantendo durante a vigência do Contrato todas as condições que garantiram sua habilitação e qualificação no certame, estabelecidas no Termo de Referência.
- III. Prover certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada pela ICP-Brasil para todos os profissionais envolvidos na contratação;
- IV. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste contrato, com a qualidade e rigor exigidos, garantindo a sua supervisão desde a implantação;
- V. 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;
- VI. Prover todos os meios necessários à plena execução do objeto contratado, inclusive nos casos de greve ou paralisação de qualquer natureza;
- VII. Obedecer rigorosamente o(s) prazo(s) de entrega, bem como as demais disposições deste contrato, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer condição estabelecida, obrigando-se a indenizar a CAIXA, mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte. A responsabilização estender-se-á aos danos causados a terceiros;
- VIII. Manter seu corpo técnico atualizado em relação às tecnologias, normas e metodologias, capacitando às suas expensas os profissionais envolvidos na execução dos serviços, inclusive nos casos em que houver modificações na plataforma tecnológica, normas, padrões ou processos da CAIXA;
- IX. Disponibilizar para a CAIXA, no mínimo os seguintes canais de atendimento: telefone, e-mail e central para acionamento das ocorrências de plantão;
- X. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer, a continuidade de prestação dos serviços, por meio da execução do Plano de Continuidade do Negócio (PCN), visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CAIXA;
- XI. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de Plano de Continuidade do Negócio (PCN), inclusive no caso de paralisação dos transportes públicos, hipótese em que a CONTRATADA deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus empregados cheguem aos seus locais de trabalho;
- XII. Remunerar a equipe a ser disponibilizada de acordo com os salários indicados na sua proposta de preços.

**15.2 OBRIGAÇÕES DE NATUREZA TÉCNICA**

- 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. 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;
- III. Atuar em todos os serviços para os quais foi CONTRATADA, avaliando o seu desenvolvimento e promovendo ações que assegurem os resultados esperados pela CAIXA;
- IV. Garantir a conformidade dos produtos construídos em relação aos requisitos funcionais e não-funcionais, ou quaisquer outros requisitos, normas, padrões ou processos fornecidos pela CAIXA;
- V. Garantir o cumprimento da meta dos indicadores de níveis de serviços para cada tipo de contratação, conforme estabelecidos nos anexos deste contrato;
- VI. Entregar o serviço sempre conferido e/ou testado, cumprindo rigorosamente o cronograma previsto, responsabilizando-se pela imediata correção dos erros verificados, sem ônus para a CAIXA;
- VII. Manter atualizada e em conformidade com a metodologia e padrões CAIXA, a documentação dos projetos, serviços e sistemas, durante a vigência do Contrato;
- VIII. Garantir que o software seja seguro e eficiente quanto ao desempenho e consumo de hardware, conforme requisitos do sistema;
- IX. Promover a transferência do conhecimento e tecnologia a cada serviço finalizado ou em andamento, para profissionais da CAIXA ou empresa por ela designada, exceto quando a CAIXA entender que a transferência seja prescindível para o entendimento da solução;
- X. Realizar, após o término de vigência e até a conclusão da transição contratual para novo fornecedor, sem ônus para a CAIXA, toda correção decorrente dos erros ou falhas que tenha cometido na execução dos serviços ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, independente da data em que a solução tenha sido entregue;

XI. Manter sigilo sobre quaisquer informações da CAIXA, às quais, durante a vigência do CONTRATO venha a ter conhecimento ou acesso.

**15.3 OBRIGAÇÕES DE NATUREZA ADMINISTRATIVA:**

- I. Manter preposto para orientar, acompanhar, supervisionar os serviços prestados e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato, o qual deverá ser formalmente indicado pela CONTRATADA, no ato da assinatura do contrato;
- II. Dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade identificada na execução dos serviços, inclusive naqueles que venham a interferir, de algum modo, nas atividades, objeto do presente Contrato, bem como as providências tomadas para a sua solução, sem comprometimento da continuidades dos serviços, bem como, dos prazos estabelecidos;
- III. Prestar os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo prontamente a todas as solicitações e convocações da CAIXA;
- IV. 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 e/ou prepostos e a CAIXA;
- V. 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;
- VI. 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;
- VII. 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”;
- VIII. 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;

- IX. 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;
- X. Fornecer à CAIXA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sempre que solicitado, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado;
- XI. 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 preposto. Da mesma forma, faz-se necessária a comunicação de todas as ocorrências de afastamento definitivo, no prazo de 24(vinte e quatro) horas, e novas contratações de empregados, até o dia do início do trabalho;
- XII. Manter seus empregados, quando em serviço nas dependências da CAIXA, identificados com crachá subscrito pela CONTRATADA, no qual constará, obrigatoriamente, sua razão social, nome completo do empregado, função, data de admissão e fotografia 3x4;
- XIII. 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;
- XIV. 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;
- XV. Manter atualizados, durante a vigência do contrato, o cadastro e a habilitação em cada nível do SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores;
- XVI. 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;
- XVII. Diligenciar para que seus empregados estabeleçam relações profissionais adequadas com pessoal CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados;
- XVIII. Substituir, sempre que solicitado pela CAIXA, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais,



inconvenientes ou insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

- XIX. 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;
- XX. 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;
- XXI. Diligenciar para que seus empregados não prestem serviços que não os previstos no objeto deste contrato;
- XXII. 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.
- XXIII. Fiscalizar o perfeito cumprimento do fornecimento e serviços a que se obrigou, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes;
- XXIV. 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;
- XXV. 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;
- XXVI. 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;
- XXVII. 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;



- XXVIII. Observar estritamente a vedação ao nepotismo, nos termos da declaração anexa, a qual faz parte integrante deste contrato;
- XXIX. Assumir qualquer risco ou custo por afastamento, remanejamento ou desligamento de seus profissionais, sem ônus adicionais para os acordos firmados com a CAIXA, garantindo a continuidade dos serviços Contratados, mantendo a qualidade e os prazos acordados;
- XXX. Acompanhar o cumprimento dos serviços, cabendo-lhe integralmente o ônus decorrente de fiscalizá-los, não se eximindo das suas obrigações;
- XXXI. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da CAIXA;
- XXXII. Apresentar a cada mês, juntamente com a documentação para faturamento, os documentos a serem definidos pela CAIXA, comprovando a relação de empregados contratados sob o regime de CLT, bem como os respectivos pagamentos de salários, encargos trabalhistas, previdenciários e tributários;
- XXXIII. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno da CAIXA, inclusive de acesso as suas dependências;
- XXXIV. Arcar com eventuais danos ou prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços contratados, autorizando a CAIXA a descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos, ou da garantia contratual, nessa ordem, independentemente de qualquer procedimento judicial, garantida a defesa prévia;
- XXXV. Responder por todo e qualquer tipo de sanção, multa, penalidade ou qualquer autuação, que venha a sofrer em decorrência da prestação de serviços, bem como pelos contratos de trabalho de seus empregados, inclusive encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, além dos encargos tributários que lhe sejam devidos, mesmo nos casos que envolvam eventuais decisões judiciais, eximindo a CAIXA de qualquer solidariedade ou responsabilidade;
- XXXVI. Responder por todas as perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer, de informações da CAIXA, quando estas estiverem sob seu uso e/ou responsabilidade;
- XXXVII. A ausência ou omissão da fiscalização da CAIXA não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste contrato.

## **16 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

- 16.1 A CONTRATADA deverá primar pela entrega dos serviços nos prazos estabelecidos, mantendo o padrão de qualidade esperado e o atendimento dos níveis mínimos de serviços previstos.
- 16.2 Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, sendo vedada a cessão e transferência dos serviços objeto desta Contratação.
- 16.3 A CONTRATADA deverá observar todas as normas, padrões, processos, metodologias, procedimentos e ambientes operacionais da CAIXA.
- 16.4 Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados.
- 16.5 Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e aderentes ao ambiente da CAIXA.
- 16.6 Manter consistência entre os modelos de dados desenvolvidos e o modelo de dados corporativo da CAIXA.
- 16.7 A necessidade de manter os padrões de nomenclatura e representação do modelo de dados da CAIXA segue as regras especificadas em normativos internos, nas condições neles especificadas.
- 16.8 Manter os padrões de segurança seguindo os normativos internos, orientações e soluções de segurança para arquitetura das implementações corporativas com relação aos serviços de identificação, autenticação, autorização e auditoria; gerenciamento de identidade; desenvolvimento seguro e tratamento de incidentes de segurança.
- 16.9 CAIXA terá ampla liberdade de alterar/atualizar as versões dos sistemas operacionais, linguagens de desenvolvimento de sistemas, ferramentas de apoio ao desenvolvimento e manutenções de sistemas, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade, cabendo à CONTRATADA adaptar-se às respectivas mudanças.
- 16.10 A CAIXA terá também ampla liberdade de alterar os processos, ferramentas de apoio aos processos, normas, padrões, orientações, guias e melhores práticas por ela adotadas, cabendo à CONTRATADA se adaptar às respectivas mudanças, às suas despesas, dentro de prazo a ser negociado entre a CAIXA e a CONTRATADA.
- 16.10.1 Caso a CONTRATADA comprove tecnicamente o desequilíbrio econômico financeiro do CONTRATO junto à área formal de contratos da CAIXA proveniente de alteração de padrões, modelos, metodologia, métrica e demais balizadores na execução dos serviços, a CAIXA efetuará avaliação do pleito em conformidade com o previsto em lei e aditivo contratual, se for o caso.

**ANEXO VII****PLANO DE CONTINGÊNCIA**

- 1 Plano de Contingência
  - 1.1 A CONTRATADA terá prazo de até 90 (noventa) dias corridos, a contar da assinatura do Contrato, para apresentar o seu Plano de Contingência, a ser aprovado pela CAIXA.
  - 1.2 O Plano de Contingência visa prover os serviços em caso da não disponibilidade do ambiente da CAIXA, conforme abaixo:
    - 1.2.1 Nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer prejudicando a continuidade de prestação dos serviços, não causando a paralisação dos serviços prestados à CAIXA.
    - 1.2.2 Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus empregados, a continuação da prestação dos serviços, inclusive no caso de paralisação dos transportes públicos, hipótese em que a CONTRATADA deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus empregados cheguem aos seus locais de trabalho.
  - 1.3 O Plano de Contingência deverá apresentar a estratégia e o método de trabalho da CONTRATADA para continuidade dos serviços, onde deverá constar, no mínimo, os seguintes tópicos.
    - 1.3.1 Identificação dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na Contingência, seus papéis e responsabilidades.
    - 1.3.2 Cronograma identificando as tarefas, recursos e marcos de referência.
    - 1.3.3 Estruturas e atividades de gerenciamento da contingência, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CAIXA e com a atual prestadora de serviços, e os níveis de serviços propostos.
  - 1.4 A CONTRATADA deverá assumir total responsabilidade pela continuidade dos serviços, garantindo que a CAIXA não será prejudicada com qualquer esforço adicional requerido.