

TERMO DE REFERÊNCIA
CONTROLADORA BIOMÉTRICA

1 Objeto

- 1.1 REGISTRO DE PREÇOS para fornecimento e instalação de conjunto de dispositivos para abertura e fechamento remoto de Unidades da CAIXA, composto por hardware com teclado e leitor biométrico, teclado externo, fechadura eletromecânica e acessórios de fixação, em conformidade às especificações, incluindo assistência técnica *on site*, com reposição de peças, componentes e acessórios, conforme Itens e respectivas abrangências:

ITEM I – Região Norte / Nordeste / Centro Oeste

ITEM II – Região Sudeste / Sul

2 Condições Gerais

2.1 Composição da Solução

SEQUÊNCIA	DESCRIÇÃO
1	Hardware com teclado e leitor biométrico
2	Teclado externo
3	Fechadura eletromecânica e acessórios fixação em vidro ou madeira
4	Cartão SD CARD 16Gb classe 10
5	Instalação

- 2.2 Todos os itens essenciais e os acessórios para fixação e conectorização entre os dispositivos que garantam o funcionamento do conjunto deverão ser informados na proposta comercial.
- 2.3 As marcas e modelos de todos os itens propostos devem ser indicados na proposta.
- 2.4 Cada conjunto de dispositivos e acessórios de fixação deve ser suficiente para operação de abertura e fechamento de portas em vidro temperado ou madeira, a partir de solução proprietária da CAIXA.

- 2.5 Os dispositivos deverão ser compatíveis com a aplicação e funcionalidades previstas no SISTEMA DE CONTROLE E INTELIGÊNCIA DE AGÊNCIAS – SICIA – em funcionamento na CAIXA.

3 Das condições para adjudicação do objeto:

- 3.1 A critério da CAIXA, como forma de classificação e condição para a adjudicação do objeto, a aprovação dos equipamentos ofertados poderá ser avaliada por equipe técnica da CAIXA, mediante a comprovação do cumprimento total das funcionalidades da solução, características de software, segurança e rede exigidas neste Anexo, cuja solicitação será formalmente encaminhada pela Unidade licitante após o julgamento da fase de habilitação.
- 3.2 A critério da CAIXA, equipamentos já homologados em processos aquisitivos anteriores poderão ser dispensados de nova avaliação, desde que as condições técnicas e formais do objeto proposto apresentem compatibilidade com a solução já homologada.
- 3.3 Se exigida nova avaliação, após comunicação formal da CAIXA, o comprovante de entrega das amostras destinadas à análise técnica deverá ser apresentado à Unidade licitante em, no máximo, 5 dias úteis.
- 3.4 Terá sua proposta desclassificada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, inclusive a de suspensão temporária de licitar e contratar com a CAIXA, a empresa licitante que não entregar e instalar a amostra do equipamento ofertado ou entregar e instalar fora do prazo estabelecido, ou ainda entregar e instalar amostra que não atenda as especificações previstas neste Edital e Termo de Referência.
- 3.5 Todas as despesas e providências decorrentes para testes, mão-de-obra, transporte, seguro, bem como quaisquer outras de ordem material que se fizerem necessárias ao cumprimento das cláusulas do edital serão de inteira responsabilidade da empresa licitante, não cabendo à CAIXA quaisquer ônus adicionais.

4 Da solicitação de amostras

- 4.1 A critério da CAIXA, como condição para a adjudicação do objeto pelo(a) pregoeiro(a), a empresa com menor preço ofertado poderá ser instada a fornecer amostra, para teste em ambiente próprio para adjudicação do certame.
- 4.2 Após comunicação formal da CAIXA, o licitante, além das documentações exigidas neste edital, deverá encaminhar a amostra ao endereço informado neste comunicado, os equipamentos e o software ofertados para os testes a serem realizados, em até 5 dias úteis.
- 4.3 A amostra a ser analisada deverá consistir de um conjunto de equipamentos (solução completa).
- 4.3.1 Os equipamentos disponibilizados como amostras deverão ser entregues com o(s) catálogo(s) em português, com a especificação técnica fornecida pelo fabricante do(s)

equipamento(s), manuais, abrangendo completas características ambientais, elétricas e físicas e todas as recomendações técnicas para instalação e configuração.

- 4.3.2 Caso as informações sejam originalmente em língua estrangeira, deverão ser apresentados manuais e catálogos com tradução juramentada, podendo a CAIXA solicitar informações complementares para comprovação das características dos equipamentos e soluções ofertadas.
- 4.4 A CAIXA realizará os testes dos equipamentos no ambiente próprio, disponibilizando a infraestrutura necessária.
- 4.5 O equipamento ofertado será reprovado se durante a etapa de análise e homologação for verificado que o licitante não atendeu às exigências contidas nas especificações obrigatórias estipuladas neste Termo de Referência, não cabendo, portanto, quaisquer pedidos de perdas e danos à CAIXA.
- 4.6 A recusa em disponibilizar a amostra do equipamento ofertado para análise implicará desclassificação da proposta, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas.
- 4.7 No caso de ocorrer desclassificação, será convocada a licitante seguinte conforme a ordem definida na correspondente etapa do certame, e assim sucessivamente, até que alguma atenda às exigências do instrumento convocatório.

5 Da avaliação dos equipamentos fornecidos

- 5.1 O gestor técnico do contrato a seu critério e aleatoriamente poderá, para confronto com as condições de eficiência e desempenho dos equipamentos, selecionar unidades de equipamento dos lotes entregues ou que serão efetivamente entregues pela CONTRATADA a qualquer tempo durante a vigência da ata de registro de preços.
- 5.2 Caso seja verificada inconformidade entre os equipamentos efetivamente entregues e os propostos, caberá à CAIXA decidir pela devolução parcial ou integral com troca imediata, sem prejuízo das aplicações de penalidades previstas ou pela imediata rescisão da Ata de Registro de Preços e aplicação das penalidades cabíveis.

6 Especificações Técnicas

- 6.1.1 As especificações a seguir contém informações e processos que ocorrem na controladora e/ou na aplicação SICIA.CAIXA, o que poderá ensejar alguns ajustes e compatibilizações, não sendo obrigatório que a controladora esteja integrada ao hardware de leitor biométrico.
- 6.2 **Controladora**
- 6.2.1 Permitir a operação remota das aberturas e fechamentos das portas em que os dispositivos se encontram instalados, a partir da aplicação SICIA.CAIXA.
- 6.2.2 Verificar a autenticidade dos usuários pela impressão digital, independentemente da quantidade de impressões digitais existentes em sua memória local.

- 6.2.3 Permitir que os usuários se identifiquem em modo “normal” e em modo “sob coação”.
- 6.2.3.1 Em ambos os casos o equipamento deve apresentar comportamento idêntico, não emitindo sinais que possam alertar os presentes para o modo de identificação que o usuário utiliza naquele momento.
- 6.2.3.1.1 Caso a identificação tenha sido realizada sob coação, a controladora deve enviar uma mensagem ao software gerenciador do sistema alertando para o fato.
- 6.2.4 A configuração local de parâmetros de operação do equipamento deve ser feita sem a necessidade de recursos externos ou acessórios.
- 6.2.4.1 O equipamento deve possuir teclado ou outros recursos próprios que permitam fácil configuração inicial para se comunicar com o software SICIA instalado em uma das Unidades de Monitoramento da CAIXA.
- 6.2.5 Deve permitir a configuração local dos parâmetros: endereço IP, máscara de sub-rede, endereço de gateway e números das portas de comunicação a serem utilizadas.
- 6.2.6 Deve permitir que a forma de operação seja configurada para custódia simples ou dupla custódia.
- 6.2.6.1 A custódia simples é realizada via software de gerenciamento em que as validações e processos de abertura e fechamento ocorram sem a intervenção de operador da aplicação.
- 6.2.6.2 A custódia dupla é realizada via software de gerenciamento em que as validações e processos de abertura e fechamento ocorram com a intervenção remota de operador em uma das Unidades de Monitoramento da CAIXA
- 6.2.7 Quando a forma de operação estiver com a opção de controle simples ativada, a autorização de acesso deve obedecer à seguinte sequência:
 - a. O usuário digita seu código de identificação numérica no teclado;
 - b. O equipamento solicita ao usuário que apresente sua identificação biométrica no sensor (captura da impressão digital);
 - c. O equipamento captura a impressão digital do usuário e a compara com a impressão digital cadastrada no sistema;
 - d. Caso o usuário seja reconhecido e possa acessar o local, a controladora biométrica deve liberar a fechadura a qual ela controla, caso contrário a solicitação é negada;
 - e. Todas as ocorrências devem ser registradas na memória de eventos da controladora.

- 6.2.8 Quando a forma de operação estiver com a opção de dupla custódia ativada, a controladora deve prever a operação nos modos *online* e *offline* com a rede corporativa CAIXA.
- 6.2.8.1 Na operação com dupla custódia no modo *online*, a autorização de acesso é feita com a validação do operador do sistema na Central de Monitoramento. Neste caso, a autorização de acesso deve obedecer a seguinte sequência:
- a) O usuário digita seu código de identificação numérica no teclado;
 - b) O equipamento solicita ao usuário que apresente sua identificação biométrica no sensor (impressão digital);
 - c) O equipamento captura a impressão digital do usuário e a compara com a impressão digital cadastrada;
 - d) Caso o usuário seja reconhecido e possa acessar o local, a controladora envia uma mensagem ao microcomputador do operador para aceite, caso contrário a solicitação é negada;
 - e) Se o operador do sistema autorizar a entrada a controladora deve liberar a fechadura a qual ela controla, caso contrário a fechadura permanece fechada;
 - f) Todas as ocorrências devem ser registradas na memória de eventos da controladora.
- 6.2.8.2 Na operação com dupla custódia no modo *offline* a autorização de acesso também é concedida pelo operador na Central de Monitoramento, a partir de contato por serviço 0800 do usuário local, conforme sequência a seguir:
- a) O usuário digita seu código de identificação numérica no teclado;
 - b) O equipamento solicita ao usuário que apresente sua identificação biométrica no sensor (impressão digital);
 - c) O equipamento compara a impressão digital do usuário com a impressão digital cadastrada;
 - d) Caso o usuário seja reconhecido e possa acessar o local, a controladora biométrica apresenta o número 0800 a ser contatado e uma senha numérica no visor, que deve ser informada ao operador da Central de Monitoramento;
 - e) A solicitação é avaliada pelo operador da Central de Monitoramento que digita a senha informada na tela do sistema, obtém a contrassenha gerada pelo próprio sistema e a informa ao usuário;
 - f) O usuário digita a contrassenha no teclado da controladora biométrica, que deve liberar a fechadura a qual ela controla;
 - g) As senhas e contrassenhas geradas devem, em qualquer caso, terem validade de no máximo 10 (dez) minutos;

- h) Enquanto a demanda estiver sendo processada pela Central de Monitoramento, deverá ser apresentada no visor da controladora a informação definida pelo usuário no SICIA.CAIXA;
 - i) A controladora deve permitir que o tempo máximo de ingresso de dados seja configurado e permaneça na controladora no caso de funcionamento *offline*;
 - j) A controladora deve bloquear a segunda operação com a mesma finalidade (abertura ou fechamento);
 - k) A geração de senha e contrassenha em modo *offline* deve ocorrer sem necessidade de reinício ou nova configuração.
- 6.2.9 A controladora deve permitir a programação horária de acionamento (janela de abertura e de fechamento), liberando a validação do usuário unicamente durante os horários permitidos.
- 6.2.10 Fora da janela só será alertada a Central de Monitoramento em caso de senha de coação, não exibindo a mensagem anterior.
- 6.2.11 Cada controladora será cadastrada no sistema SICIA.CAIXA a partir da Central de Monitoramento com identificação do local controlado, endereço IP e MAC Address, de forma que a aplicação possa verificar por meio de algoritmo de segurança a autenticidade das senhas enviadas e gerar as contrassenhas solicitadas.
- 6.2.12 As senhas geradas pela controladora devem conter, de forma encriptada, informações que permitam identificar de modo inequívoco o local e controladora biométrica (IP e MAC Address) em que foi gerada, além de informações sobre data/hora do evento com resolução de segundos.
- 6.2.13 A controladora deve permitir que a carga de dados e informações dos usuários seja feita pelo servidor do sistema através da rede de comunicação com total transparência para os usuários, sem interrupção do seu funcionamento normal.
- 6.2.14 Deve permitir a comunicação com o servidor do sistema, mesmo que este esteja instalado em sub rede distinta do local onde está instalada a controladora.
- 6.2.15 Deverá funcionar através de verificação de firewall, sem perda de comunicação, por meio de porta disponibilizada pela área de tecnologia da CAIXA.
- 6.2.16 Deve permitir que a captura da impressão digital de um usuário seja feita no próprio hardware instalado na Agência, sob comunicação remota com o servidor da aplicação SICIA e operação da equipe da Central de Monitoramento, dispensando a necessidade de equipamentos adicionais para o cadastramento de usuários ou ainda que estes se desloquem de seu local de trabalho.
- 6.2.17 Os equipamentos devem estar adaptados para fixação em paredes de alvenaria ou a divisórias, com saídas e entradas de cabos de energia e comunicação pela parte traseira do equipamento, de modo que nenhum cabo, fios ou conectores fiquem visíveis ao usuário.

- 6.2.18 O equipamento deve possuir relógio de tempo real interno com calendário perpétuo, sustentado por bateria longa vida, de forma que se mantenha operante e atualizado mesmo em caso de falta de energia elétrica por longos períodos.
- 6.2.19 A memória do equipamento deve manter todos os registros de ocorrências até que a aplicação os envie ao servidor da aplicação e armazene no banco de dados do sistema.
- 6.2.20 A controladora deve ter capacidade de armazenar localmente pelo menos 500 (quinhentos) registros de ocorrências, e o cadastramento de pelo menos 500 (quinhentos) usuários.
- 6.2.21 As entradas de sinal da controladora devem contar com tecnologia de isolamento, oferecendo imunidade a sinais elétricos espúrios ou descargas elétricas vindas de sensores ou botões de comando externos. As entradas de sinal devem prever a conexão de sensores ou sinais de comando do tipo contato seco livres de potencial.
- 6.2.22 Deve possuir recurso para monitorar o estado de uma porta controlada (aberta/fechada), bem como detectar as aberturas autorizadas. Todas as ocorrências de aberturas e fechamento de porta devem ser registradas na memória de ocorrências.
- 6.2.23 Deve possuir entrada para teclado externo ao hardware com leitor biométrico, sendo que os comandos de abertura de porta realizados por meio desse teclado devem ser registrados na memória de ocorrências.
- 6.2.24 Todos os eventos devem ser registrados na memória de ocorrências, tais como: acessos solicitados, acessos realizados, tentativas frustradas de acesso, biometrias inválidas, horários proibidos, etc. As ocorrências devem ser removidas da memória à medida que forem recolhidas e validadas pelo servidor do sistema de monitoramento.
- 6.2.25 É necessário que serviços e correções de ordem tecnológica, implantações de novas funções e atualização do firmware da controladora sejam realizados remotamente pela rede TCP/IP (upgrade remoto).
- 6.2.26 O hardware de validação de senha e biometria deve possuir visor com no mínimo 2 (duas) linhas de 16 (dezesesseis) caracteres cada, com retro iluminação (*backlight*) na cor azul para apresentação de textos e informações conforme aplicação SICIA.
- 6.2.26.1 Deve contar com teclado de operação construído com material resistente e sensível ao toque, com características que impeçam a perda da identificação das teclas pelo desgaste após longo período de uso.
- 6.2.26.2 O teclado deve ser aderente à norma ABNT NBR 15250:2005.
- 6.2.27 O leitor biométrico deve:
- a) Ser resistente a arranhões e permitir rápida captura da impressão digital;
 - b) Permitir os métodos de identificação (1:N) ou verificação (1:1);

- c) Possuir um ou mais indicadores luminosos que possam sinalizar duas cores diferentes, para indicar aceite ou rejeição, respectivamente;
 - d) Possuir sinalização sonora para indicar falha ou êxito de registros através de “beeps” ou da reprodução de mensagens faladas pré-configuradas, enviadas pelo computador servidor da aplicação;
 - e) Leitor ótico com geração da imagem por emissão de luz (LE Sensor) ou reflexão em prisma;
 - f) Resolução mínima de 500 dpi;
 - g) Produzir imagem da impressão digital de alta qualidade;
 - h) Área de captura mínima de 18 x 15 mm;
 - i) Detecção automática da presença do dedo sobre o dispositivo;
 - j) Capaz de desconsiderar impressões latentes;
 - k) Capaz de operar em ambientes externos e internos, independentemente da luminosidade do ambiente;
 - l) Capaz de rejeitar dedos falsos de borracha ou silicone;
 - m) As impressões digitais capturadas devem usar encriptação de dados em 256 bit AES e os templates devem ser aderentes ao padrão ISO19794-2, ANSI-378.
- 6.2.28 O conjunto de equipamentos ofertados deve operar a partir de energia elétrica (110 ou 220VAC) com fonte automática, imune a ruídos, com filtro para eliminar transientes oriundos da rede elétrica pública e fonte de alimentação própria, que mantenha os dispositivos e periféricos em condições operacionais por até 12 horas.
- 6.2.29 Dimensões mecânicas máximas do hardware de validação senha e biometria de 25X15X7 cm ou equivalente a 2.625 cm³, podendo variar em 10% dessa medida.
- 6.2.30 Permitir a comunicação via protocolo SMNP por meio de aplicativo da CAIXA, para verificação do status de funcionamento.
- 6.3 Fechaduras Eletromecânicas**
- 6.3.1 Deve estar apta a operar com a controladora e demais dispositivos no SICIA.CAIXA atendendo, no mínimo, os requisitos a seguir:
- 6.3.2 Do tipo solenoide;
- 6.3.3 Força de fechamento a partir de 400kgf;
- 6.3.4 Operar em modo fechado quando energizado, e em modo aberto quando houver a interrupção da energia;

- 6.3.5 Possuir sensor de posição de porta, permitindo que o mecanismo de travamento seja acionado somente quando a porta estiver realmente fechada e mantendo o mecanismo de travamento retraído enquanto a porta estiver aberta;
- 6.3.6 Possibilitar a instalação nas posições horizontal ou vertical e garantir que o mecanismo de travamento e fios fiquem posicionados no lado interno da Unidade;
- 6.3.7 Fornecida com suportes que auxiliam na instalação das fechaduras em portas de vidro ou madeira com batentes em vidro, estrutura metálica, alvenaria ou madeira, em qualquer sentido de abertura da porta.
- 6.4 **Teclado externo ao hardware biométrico**
 - 6.4.1 Deve estar apto a operar com a controladora e demais dispositivos no SICIA.CAIXA atendendo, no mínimo, os requisitos a seguir:
 - 6.4.2 Construído com material resistente e sensível ao toque, com suporte/caixa confeccionado com os mesmos materiais e cor do hardware do leitor biométrico;
 - 6.4.3 O teclado deve possuir características que impeçam o desgaste das teclas e sua identificação após longo período de uso;
 - 6.4.4 O teclado deve ser aderente à norma ABNT NBR 15250:2005 ou norma mais atual que eventualmente a tenha substituído;
 - 6.4.5 O teclado deverá funcionar de modo plug and play com a controladora e/ ou demais equipamentos, não necessitando de nenhuma configuração ou instalação de drive;
 - 6.4.6 Deve ser conectado à controladora e hardware biométrico por meio de cabo UTP.
- 6.5 **Cartão de Memória SD Card**
 - 6.5.1 Cartões de Memória do tipo "Secure Digital" (SD);
 - 6.5.2 Memória não volátil, destinado ao uso em dispositivos eletrônicos;
 - 6.5.3 Capacidade mínima de armazenamento de 16GB (gigabytes);
 - 6.5.4 Dimensão padrão de 32mm x 24mm;
 - 6.5.5 Será aceito o fornecimento de outros cartões (micro SD ou mini SD) com seus respectivos adaptadores e capacidade de armazenamento de 16GB, desde que o espaço físico requerido não seja maior que as medidas no subitem anterior;
 - 6.5.6 Tipo Classe 10.
- 7 **Entrega e instalação dos equipamentos**

- 7.1 A entrega dos equipamentos nos locais indicados pela CAIXA deverá ser efetuada no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, a contar da data de formalização do pedido pela CAIXA à CONTRATADA.
- 7.2 A instalação dos equipamentos nos locais indicados pela CAIXA deverá ser efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos, a contar da data de entrega dos equipamentos.
- 7.3 Devem ser entregues com os equipamentos os manuais do usuário e documentos em que constem as especificações dos insumos, suprimentos e/ou materiais a ser utilizados.
- 7.4 A instalação compreenderá a colocação dos equipamentos no seu local de destino, sua desembalagem, montagem, execução dos testes de funcionamento e treinamento dos usuários da unidade beneficiária ao final da instalação, assim como durante o período da garantia.
- 7.5 Os endereços para o fornecimento e instalação dos equipamentos serão fornecidos à(s) empresa(s) pela Unidade de Segurança da CAIXA por ocasião da definição do cronograma de entrega.
- 7.6 O cronograma trará a indicação expressa das Unidades existentes, com o quantitativo de equipamentos instalados e com a previsão de substituição, além de trazer o quantitativo de fechaduras a ser instalado nas Unidades.
- 7.7 Nos locais em que a aquisição do equipamento for para substituição de fechadura existente, a CONTRATADA deverá realizar a sua desinstalação antes da instalação da nova.

8 Distribuição

- 8.1 A quantidade registrada para cada item será:

ITEM	EQUIPAMENTOS
I - NORTE, NORDESTE E CENTRO OESTE	528
II - SUDESTE E SUL	688

9 Garantia dos Equipamentos

- 9.1 Cada equipamento fornecido para a CAIXA deverá ter 12 (doze) meses de garantia de funcionamento, contados a partir da data de sua efetiva instalação, incluindo assistência técnica "on site", compreendendo a substituição de peças, componentes e acessórios que apresentem defeito durante este período, sem

qualquer ônus adicional para a CAIXA, obrigando-se a CONTRATADA a manter os equipamentos permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para a finalidade a que se destinam, na forma estabelecida neste Termo de Referência.

- 9.2 Durante o período de garantia, a CONTRATADA compromete-se a substituir, em até 15 (quinze) dias corridos, os equipamentos que apresentarem, em um período de 60 (sessenta) dias corridos, ocorrências de sucessivos defeitos, conforme definido abaixo:
- a. Situação Crítica '0': equipamento inoperante. Acima de duas ocorrências constatadas.
 - b. Entende-se como “inoperante” o equipamento que não consegue operacionalizar nenhuma das funcionalidades para o qual foi adquirido;
 - c. Situação Crítica '1': equipamento operando com deficiências. Acima de três ocorrências constatadas.
 - d. Entende-se como “operando com deficiências” o equipamento que não
 - e. consegue operacionalizar parte das funcionalidades para o qual foi adquirido.
- 9.3 Serviços não incluídos na garantia
- 9.3.1 Não estão incluídos na garantia fornecida aos equipamentos os seguintes serviços/situações:
- a) Defeitos, falhas ou danos ocasionados por vandalismo, assim consideradas aquelas situações nas quais ocorre depredação do equipamento danificando-o no todo ou em parte, ou queda de equipamentos, desde que o Relatório de Atendimento Técnico (RAT) esteja acompanhado do aceite do usuário CAIXA;
 - b) Defeitos, falhas ou danos ocasionados por trabalhos realizados ou modificações implementadas por pessoal não pertencente ao quadro de empregados da CONTRATADA ou de suas subcontratadas;
- 9.3.2 Todos os outros serviços não inclusos no subitem 7.1 estão cobertos pela garantia enquanto esta estiver em vigor.
- 9.3.3 Os defeitos e situações mencionados no item 7.1, alíneas “a” e “b” acima, deverão ser devidamente documentados pelo técnico no documento RAT, que deverá receber aceite de um empregado da CAIXA, mediante assinatura sob carimbo.
- 9.3.4 O empregado da CAIXA deverá colocar suas observações no corpo do RAT, porém não poderá recusar-se a assiná-lo.
- 9.3.5 Sendo necessária a realização dos serviços previstos no item 7.1, esses deverão ser objeto de orçamento que deverá ser encaminhado à CAIXA no prazo máximo de dois dias úteis, a contar da data e horário da detecção da necessidade, registrados no RAT.

- 9.3.6 A execução de serviço de que trata o item 7.1 pela CONTRATADA somente poderá se dar depois de emitida a autorização da CAIXA, sendo facultado à CAIXA autorizar a execução do referido serviço e/ou a substituição de peças com a contratação de outro fornecedor/empresa sem prejuízo da garantia contratual.

10 Equipe técnica para atendimento à assistência on-site

- 10.1 A CONTRATADA deverá fornecer à CAIXA os dados necessários para identificação dos responsáveis pela assistência "on-site" dos equipamentos, inclusive endereço eletrônico (e-mail), número de telefone fixo e celular.
- 10.2 A CONTRATADA deverá informar por escrito sempre que ocorrer exclusão ou inclusão de técnicos para atendimento à CAIXA, encaminhando expediente à Unidade de Segurança da CAIXA, informando os dados de identificação dos técnicos que estão autorizados a executar os serviços contratados.

11 Condições de atendimento

- 11.1 Os serviços objeto deste contrato serão prestados pela CONTRATADA nos endereços onde os equipamentos estiverem instalados (sistema "on-site"), no horário local compreendido entre 08h00 e 18h00, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, o que passa a ser denominado como PERÍODO NORMAL DE ATENDIMENTO ou simplesmente pela sigla "PN".
- 11.2 Os chamados para manutenção corretiva serão efetuados através de conexão do sistema de atendimento CAIXA com o sistema de atendimento da CONTRATADA, on-line, disponível 5 X 12, estando a CONTRATADA responsável pelo desenvolvimento de interface que permita esta integração, ou a critério da CAIXA, por meio de telefone, fax ou e-mail, ou efetuados pelas Unidades de Segurança da CAIXA e dirigidos diretamente à central de atendimento da CONTRATADA ou outra empresa, sendo que o número do chamado deverá ser o mesmo gerado pelo sistema de atendimento da CAIXA.
- 11.3 A CONTRATADA compromete-se a fazer o fechamento dos chamados no instante da conclusão do serviço, sendo que este fechamento deverá ser executado diretamente pelo técnico ou pela central de atendimento da CONTRATADA, mediante interface com o sistema de atendimento da CAIXA ou, em caso de indisponibilidade de estação, o técnico deverá contatar a central de atendimento da CONTRATADA utilizando-se de telefone da Unidade da CAIXA atendida, sempre através de ligação telefônica na modalidade DDG.
- 11.4 A CONTRATADA disponibilizará mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, e por meio eletrônico, relatório estatístico em que estarão demonstrados os dados relativos aos chamados ocorridos no mês, constando número de chamados por Unidade da CAIXA, tabela com estatística do prazo de atendimento, chamados em que ocorreu a necessidade de apresentação de

orçamento e prazo de solução do problema, sendo que outros dados poderão ser incluídos no relatório a critério da CAIXA.

- 11.5 Para os casos em que houver indisponibilidade do sistema de atendimento da CONTRATADA, esta deverá informar os números dos telefones, fax e endereços eletrônicos a serem utilizados para a abertura e fechamento dos chamados, devendo ser disponibilizado número de telefone na modalidade DDG, quando a Central de Atendimento da CONTRATADA se localizar fora da região abrangida pelo código de discagem (DDD) da Unidade de Segurança da CAIXA.
- 11.6 A indisponibilidade do sistema de atendimento da CONTRATADA não poderá ser superior a 12 (doze) horas por mês, sob pena de aplicação de sanções administrativas.
- 11.7 A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente os prazos para solução dos atendimentos, sob pena de multa, conforme previsto no contrato.
- 11.8 A permanência do técnico na Unidade da CAIXA além do Período Normal de Atendimento, para dar continuidade à solução de um problema, não deverá representar qualquer ônus adicional à CAIXA.
- 11.9 Durante a vigência do contrato, a substituição de peças e/ou de componentes dos equipamentos objeto deste contrato, que for julgada necessária pela CONTRATADA, será feita sob forma de permuta, sem custo adicional para a CAIXA.
- 11.10 Na substituição de algum componente ou periférico devido à manutenção, este deverá ser compatível com as demais partes do equipamento, não podendo ser, em hipótese alguma, de especificação inferior à da parte substituída.
- 11.11 Havendo outros equipamentos com problemas na Unidade, quando do atendimento a um chamado, a CONTRATADA deverá efetuar a manutenção em tais equipamentos, desde que haja concordância da Gerência da Unidade da CAIXA e não venha a causar o atraso de outros atendimentos a serem realizados, cabendo à CAIXA o registro desse chamado na central de atendimento da CONTRATADA.
- 11.12 Para os equipamentos que não comprometam ou paralise o funcionamento da Unidade da CAIXA, o disposto no parágrafo anterior será ajustado com a Unidade da CAIXA usuária do equipamento.

12 Assistência técnica aos equipamentos

- 12.1 A Unidade de Segurança da CAIXA, ou outro gestor por ela designado, abrirá o chamado para a CONTRATADA por meio de serviço 0800, fax, ticket em sistema automático de abertura de chamado ou preferencialmente por página WEB ou e-mail, informando a Unidade da CAIXA solicitante, o modelo e o número de série do equipamento, o problema relatado e o número do chamado registrado internamente pelo sistema de atendimento da CAIXA.

- 12.2 A CONTRATADA será acionada exclusivamente pela Unidade de Segurança da CAIXA, ou quem ela indicar formalmente.
- 12.3 Quando da chegada do técnico à Unidade solicitante, este deverá preencher no RAT a data e horário de início do atendimento.
- 12.4 A prestação de serviços assistência técnica com substituição de peças dos equipamentos deverá ser efetuada nos locais, datas e horários estipulados pela CAIXA, dentro dos prazos contratados, a partir da abertura de chamado técnico junto à CONTRATADA, durante a vigência da garantia dos equipamentos.
- 12.5 Após a realização da assistência técnica, a equipe efetuará testes com os equipamentos em conjunto com o empregado/prestador CAIXA responsável pelo equipamento.
- 12.6 Concluído o serviço, o técnico registrará o problema detectado, os procedimentos executados, ratificará o código do item de serviço informado na abertura do chamado, a data e horário do término e ao final todos devem assinar a RAT.
- 12.7 Caso o chamado ocorra no final do expediente e não tenha sido realizado o teste de funcionamento, o técnico deverá voltar na primeira hora do dia útil imediatamente seguinte, efetuar o teste e fechar o chamado, a menos que haja orientação em contrário do funcionário da unidade da CAIXA, registrado no RAT.
- 12.8 O técnico deixará uma via da RAT em poder do responsável pelo equipamento para ser arquivado na Unidade e outra via será encaminhada, em até 72 (setenta e duas) horas, à CISEP de vinculação para acompanhamento e verificação.

13 Procedimentos adotados nos chamados

- 13.1 Preencher todos os campos do RAT referentes ao “Atendimento Técnico”, colher assinatura e matrícula sob carimbo e o “Fechamento” do usuário responsável pelo chamado ou pela Unidade da CAIXA.
- 13.2 A CONTRATADA enviará, em até 72 (setenta e duas) horas úteis, uma via do RAT à CAIXA para conferência, controle e arquivo.
- 13.3 O RAT não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA para as correções necessárias, com as informações que motivaram a sua rejeição.
- 13.4 Em hipótese alguma os técnicos da CONTRATADA poderão repassar senhas de acesso fornecidas pela CAIXA, bem como alterá-las ou implementá-las sem a prévia autorização da Unidade de Segurança da CAIXA.

14 Prazos de atendimento

- 14.1 Os prazos de atendimento dos chamados e de execução dos serviços serão contados da seguinte forma:
- a) A efetiva solução do chamado deverá ser concluída em dois dias úteis, contados a partir do horário de abertura do chamado à CONTRATADA.
 - b) Para as Unidades existentes com mais de 50 Km distantes das capitais ou dos municípios com Unidade de Segurança da CAIXA com malha rodoviária pavimentada, será acrescida ao prazo de solução uma hora para cada 50 Km ou fração.
 - c) Para as Unidades existentes com mais de 50 Km distantes das capitais ou dos municípios com Unidade de Segurança da CAIXA sem malha rodoviária pavimentada, serão acrescidas ao prazo de solução três horas para cada 50 km ou fração.
 - d) Entenda-se por hora útil o período compreendido entre 08h00 e 18h00 do horário local da localidade da Unidade onde se encontra instalado o equipamento, em dias úteis.
 - e) Para qualquer efeito do contrato, e se necessário, o marco zero do município da Unidade de Segurança da CAIXA será o parâmetro inicial para cálculo de distância até as Unidades da CAIXA atendidas.
 - f) O técnico deverá se deslocar com ferramentas e equipamentos necessários para a reparação e/ou substituição de peças, de forma imediata.

15 Desinstalação, reinstalação e mudança de local

- 15.1 A CAIXA reserva-se o direito de transferir os equipamentos constantes deste contrato para outras Unidades da CAIXA ou espaços onde exercer suas atividades, mantida esta contratação, sendo obrigatória por parte da CONTRATADA a atualização dos dados cadastrais referente às Unidades da CAIXA envolvidas.
- 15.2 Qualquer mudança de local de instalação de equipamentos que venha a implicar alteração de endereço, será comunicada pela CAIXA à CONTRATADA com antecedência mínima de dois dias úteis.
- 15.3 A CAIXA se reserva o direito de desinstalar, remanejar e reinstalar os equipamentos objeto deste contrato, por meio dos serviços de seus empregados ou de outro fornecedor, conforme lhe convier técnica e financeiramente.
- 15.3.1 Nesse caso, constitui ônus da CAIXA fornecer toda a mão-de-obra e material necessário à embalagem, remoção, desembalagem e colocação do equipamento em seu novo local de instalação, inclusive transporte e seguros.

16 Relatório de Atendimento Técnico – RAT

- 16.1 A CONTRATADA deverá confeccionar o Relatório de Atendimento Técnico – RAT.
- 16.2 O RAT deverá ser preenchido em, no mínimo, três vias: uma para a CISEP, outra para a Unidade da CAIXA atendida e outra para a CONTRATADA.
- 16.3 O RAT será composto por três fases de atendimento: “Abertura”, “Atendimento Técnico” e “Fechamento”.
- 16.4 Os dados da fase de “Abertura” do RAT serão encaminhados pela Unidade de abertura do chamado da CAIXA à CONTRATADA.
- 16.5 Os campos da fase de “Atendimento Técnico”, exceto os itens precedidos por (-) e (=), são de preenchimento obrigatório do técnico, antes da apresentação do RAT para “Fechamento” por parte do responsável na Unidade da CAIXA.
- 16.6 A fase de “Fechamento”, exceto data e horário de conclusão e assinatura do técnico, é de preenchimento obrigatório pelo responsável da Unidade da CAIXA, sob carimbo.

17 Alinhamento com a Responsabilidade Social

- 17.1 É exigido do contratado:
- Uso de equipamentos de proteção coletiva na execução dos serviços, obediência à legislação sobre segurança e saúde no trabalho;
 - Não manutenção 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;
 - Não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;
 - Observância da 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;
 - Manutenção de 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.

18 Segurança da Informação

- 18.1 Esta contratação possui Grau de Criticidade em Segurança da Informação Baixo.
- 18.2 A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>).
- 18.3 A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.
- 18.4 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.
- 18.5 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.
- 18.6 A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.
- 18.7 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 18.8 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 18.9 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 18.10 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 18.11 A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado.
- 18.12 A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo.

- 18.13 CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.
- 18.14 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.
- 18.15 A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CONTRATANTE a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, disponível no Portal Licitações CAIXA, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 18.16 A CONTRATADA deve realizar ou contratar treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo o seguinte conteúdo:
- i. conhecimento da política de segurança da informação da empresa CONTRATADA e da CAIXA, mencionada no item 9.1;
 - ii. uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
 - iii. proteção de dados e privacidade – LGPD – direitos do titular dos dados;
 - iv. proteção de dados e privacidade – LGPD – responsabilidades do controlador, operador e do agente de tratamento dos dados;
 - v. uso seguro de dispositivos;
 - vi. uso seguro de e-mails;
 - vii. uso seguro de soluções em nuvem;
 - viii. uso seguro de redes sociais e comunicadores instantâneos;
 - ix. adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
 - x. formas defensivas contra phishing e smshing;
 - xi. formas defensivas contra códigos maliciosos recebidos em dispositivos.
- 18.17 O treinamento referido no item 18.16 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual.
- 18.18 A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 18.19 A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 18.20 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará na aplicação das sanções administrativas previstas em contrato.