

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO	Serviços de manutenção mínima periódica (MMP) e manutenção corretiva diferida (MCD) nas Controladoras Biométricas, nos Circuitos Fechados de Televisão (CFTV), nas Portas de Segurança Detectoras de Metais – PSDM, na Solução Restritora de Visibilidade, nas Fechaduras e no Sistema de Gerenciamento e Controle de Acesso Físico com assistência técnica, reposição de peças e insumos, instalação, desinstalação e remanejamento nas unidades no âmbito do Interior do Estado de São Paulo.
---------------	---

1. DEFINIÇÕES GERAIS DOS SERVIÇOS PRESTADOS

- 1.1 Entende-se por manutenção mínima periódica - MMP, aquela que será executada pela contratada em períodos pré-determinados, sem necessidade de acionamento da CAIXA. Nesta manutenção será observado os critérios de funcionamento de cada tipo de equipamento, realizando lubrificação, limpeza, ajuste de posicionamento, atualização de softwares etc., mas que não demandem troca de peças ou componentes.
- 1.2 Entende-se por manutenção corretiva diferida – MCD, aquela que será demandada pela CAIXA por abertura de chamado e consiste na execução dos mesmos serviços elencados no item anterior, quando identificada tal necessidade por empregado CAIXA, além de substituir peças ou componentes que se desgastaram, falharam ou sofreram ação de vandalismo e que levaram o equipamento a uma parada, por falha ou pane em um ou mais componentes, além de desinstalação e reinstalação de equipamentos em uma mesma Unidade.
- 1.3 Entende-se por remanejamento o deslocamento de um ou mais equipamentos ou soluções de segurança entre Unidades CAIXA.
- 1.4 Entende-se por reposição toda peça, acessório, periférico ou equipamento danificado que impeça o funcionamento integral de uma solução e precise ser substituído para restabelecer a condição normal de funcionamento.
- 1.5 Entende-se por equipamento temporário ou “backup” todo equipamento de propriedade da CONTRATADA, fornecido, instalado e configurado por ela, que fica disponível em Unidades CAIXA por um determinado período de tempo até que seja devidamente recomposto por um equipamento CAIXA.
- 1.6 Entende-se por Controladoras Biométricas os equipamentos, componentes e acessórios que constam no kit composto por controladora biométrica, leitor biométrico, fechadura eletromecânica, teclado externo à controladora, nobreak exclusivo e cartão SD Card compatível com a controladora.

- 1.7 Entende-se por Circuitos Fechados de Televisão – CFTV – o Digital Vídeo Recorder (DVR), as Câmeras Fixas, Micro Câmeras, Câmeras Domo, câmeras tipo IP Móveis e Fixas e Periféricos.
- 1.8 Entende-se por Portas de Segurança com Detector de Metais – PSDM – as portas giratórias, as portas semi-giratórias, portas eclusas e Periféricos.
- 1.9 Entende-se por Solução Restritora de Visibilidade o gerador de neblina, painel de comando, fluido, sensor sísmico, sensor de quebra de vidro, sensor de fumaça e sirene.
- 1.10 Entende-se por sistema de gerenciamento e controle de acesso físico, os equipamentos, componentes e acessórios que efetuam o gerenciamento e controle de acesso físico, além de computadores, servidores, softwares gerenciadores e de operação e demais peças.
- 1.11 Entende-se por Fechaduras a fechadura eletromagnética (FE), a fechadura limitadora de acesso (FLA), a fechadura de retardo de tempo (FR), a fechadura mecânica, segredo mecânico e alavanca de cofres e de casas fortes (FMCCF) e periféricos.

2 CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1 A presente especificação define o modelo operacional a ser utilizado pela CONTRATADA, em estrita concordância e obediência com as normas técnicas vigentes.
- 2.2 Havendo impossibilidade de manutenção/conserto dos equipamentos constantes deste Termo de Referência, a contratada emitirá laudo técnico fundamentado, demonstrado a inservibilidade mencionada.
 - 2.2.1 Na ocorrência do item anterior, a CAIXA avaliará a pertinência e momento da desinstalação dos equipamentos, conforme o caso.
- 2.3 A CONTRATADA executará a primeira manutenção mínima periódica em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do contrato, devendo realizar os ajustes mecânicos (lubrificação, posicionamento, limpeza, etc.) e sistêmicos (atualização de software, etc.) necessários, conforme características de cada equipamento.
- 2.4 Em razão de alteração do parque tecnológico da CAIXA, poderão ser incluídos novos tipos ou modelos de PSDM, Câmeras, DVR, Solução restritora de visibilidade, Fechaduras e Controladoras Biométricas.

3 OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

- 3.1 Manter os sistemas e equipamentos objeto deste contrato, conforme preços propostos em licitação, mantendo-os em perfeitas condições de funcionamento, os quais ficarão sob sua responsabilidade; a CONTRATADA também deverá

obedecer às instruções e as particularidades deste contrato, do manual específico de cada equipamento instalado e as técnicas e procedimentos recomendados pelo fabricante, sempre utilizando as normas técnicas brasileiras vigentes.

- 3.2 Atualizar o software dos equipamentos, sempre que houver nova versão disponibilizada pelo fabricante que será disponibilizada pela CAIXA a CONTRATADA, para que seja providenciada a atualização sem ônus para CAIXA.
- 3.3 Executar as manutenções corretivas e as manutenções mínimas periódicas definidas neste ANEXO I, ANEXO I-A e ANEXO I-B.
- 3.4 Toda manutenção deverá ser executada de acordo com Normas Brasileiras vigentes, e a CONTRATADA, neste ato declara conhecê-las e aplicá-las, especialmente as de segurança, inclusive utilizando sinalização de advertência para o equipamento.
- 3.5 A CONTRATADA deverá encaminhar via e-mail à Área de Segurança da CAIXA, em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato, cronograma físico de execução da manutenção mínima periódica nos equipamentos objeto deste contrato, para fins de homologação, compreendendo o agendamento da primeira manutenção mínima periódica, prevista no item 2.3 e demais atendimentos periódicos do semestre.
- 3.6 O cronograma de agendamento das demais manutenções mínimas periódica deverá ser encaminhado para a Área de Segurança da CAIXA, via e-mail, nos dias 01 de junho e 01 de dezembro, ou próximo dia útil, de cada ano de vigência do contrato, referente ao semestre seguinte.
 - 3.6.1 O cronograma deverá conter o nome da agência, endereço, data, horário de atendimento e dados – nome e CPF - do responsável técnico do contrato e dos técnicos que irão operacionalizar a manutenção.
 - 3.6.2 Qualquer modificação deverá ser comunicada via e-mail à Área de Segurança da CAIXA, com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis da data agendada para a manutenção mínima periódica - MMP.
- 3.7 Observar os seguintes prazos mínimos e máximos entre duas MMP:
 - a) Para as Portas de Segurança Detectoras de Metais – PSDM, a manutenção será trimestral: 90 (noventa) dias entre uma e outra manutenção.
 - b) Para a Solução Restritora de Visibilidade a manutenção será semestral: 180 (cento e oitenta) dias entre uma e outra manutenção.
 - c) Para os Circuitos Fechados de Televisão – CFTV, a manutenção será trimestral: 90 (noventa) dias entre uma e outra manutenção.

- 3.8 A realização das MMP independe de acionamento da Área de Segurança da CAIXA.
- 3.9 Deve-se considerar a data da primeira manutenção mínima periódica, conforme item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, para contagem dos prazos e as rotinas de todos os procedimentos previstos para as manutenções constantes no ANEXO I, ANEXO I-A e ANEXO I-B, registrando os serviços executados.
- 3.10 Em locais críticos (maiores distâncias, difícil acesso, maiores incidências de manutenções, áreas litorâneas, entre outros), a periodicidade das MMP poderá ser reduzida ou aumentada, a critério da CAIXA, de modo a manter o equipamento em perfeito estado de conservação e funcionamento.
- 3.11 A manutenção mínima periódica deverá ocorrer preferencialmente, a critério da CAIXA, fora do horário de atendimento ao público e mediante confirmação da data e horário com o responsável pela Unidade CAIXA, conforme definido no cronograma físico, itens 3.6 a 3.6.2 do ANEXO I, de acordo com preços propostos em licitação.
- 3.12 A manutenção corretiva e emergencial será executada mediante solicitação da CAIXA ou quando identificada a necessidade pela própria CONTRATADA, cabendo-lhe efetuar os reparos que se fizerem necessários.
- 3.13 Quando verificada in loco a necessidade de troca de peças ou componentes dos equipamentos, a contratada deverá emitir parecer técnico e avisar a Área de Segurança, antes de realizar os serviços de reparo.
- 3.13.1 Caso o valor do reparo seja superior a 50% do valor de um equipamento novo, o equipamento antigo deverá ser substituído.
- 3.14 Os chamados corretivos deverão ser atendidos conforme os prazos definidos no ANEXO I-B, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.
- 3.15 Os eventuais gastos com vigilância em decorrência do não atendimento da manutenção nos prazos definidos ou de não conclusão da manutenção por culpa exclusiva da Contratada, serão glosados do pagamento mensal do mês subsequente ao do evento.
- 3.16 Os serviços de manutenção corretiva diferida - MCD que se fizerem necessários e que venham a interferir no funcionamento normal da Unidade, que não sejam emergenciais, poderão ser executados fora do horário normal de expediente de atendimento ao público, desde que haja concordância prévia da gerência da unidade e da Área de Segurança da CAIXA, sem ônus adicional à CAIXA.
- 3.17 Na execução da manutenção corretiva diferida - MCD, a CONTRATADA deverá certificar-se de que o problema foi definitivamente eliminado e o sistema restabelecido e que os demais equipamentos se encontram em perfeito funcionamento, providenciando as eventuais correções que se fizerem

necessárias. Neste caso, os serviços executados deverão ser registrados no FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO da CONTRATADA (ANEXO XIII).

3.18 Substituir os empregados cuja conduta seja considerada inconveniente pela CAIXA, mantendo os atendimentos e a qualidade dos serviços prestados.

a) o empregado da CONTRATADA que apresentar conduta inconveniente deverá ser substituído imediatamente após solicitação da Área de Segurança da CAIXA e ficará impedido de prestar serviço em qualquer Unidade da CAIXA.

b) em ato contínuo à substituição do empregado, deverão ser alteradas todas as senhas e segredos de fechaduras das chaves que o prestador teve acesso, devendo a Área de Segurança da CAIXA receber cópia das novas chaves, tudo às expensas da CONTRATADA.

c) diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade os empregados CAIXA e demais prestadores.

d) assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e quaisquer outros oriundos, derivados ou conexos com o contrato.

3.19 Apresentar em meio magnético à CAIXA, na data da assinatura do contrato, juntamente com a nota fiscal de pagamento e sempre que houver alteração no quadro de prestadores, conforme demais cláusulas contratuais, relação com os dados dos profissionais alocados no contrato, de acordo com modelo de planilha a ser disponibilizado pela Área de Segurança da CAIXA.

3.19.1 Informar por e-mail a Área de Segurança da CAIXA, também para efeito de controle de acesso às suas dependências, todas as ocorrências de afastamento definitivo, substituições e novas contratações de empregados, devendo estas serem comunicadas até às 15 (quinze) horas do dia anterior da data de início do trabalho, sendo que o novo empregado, obrigatoriamente, deverá se apresentar ao empregado CAIXA munido de documento de identificação.

a) nos casos de afastamento definitivo e novas contratações atualizar a planilha de prestadores e enviar por e-mail para a Área de Segurança da CAIXA.

b) os novos integrantes da equipe somente poderão iniciar suas atividades após comunicação oficial e resposta de recebimento da mensagem eletrônica pela Área de Segurança da CAIXA, conforme item 3.19.1.

3.19.2 Diligenciar para que seus empregados cumpram aviso-prévio fora das dependências da CAIXA, salvo quando do término ou rescisão amigável do contrato.

3.20 Fornecer aos empregados alocados na prestação dos serviços uniformes completos com o logotipo da empresa e crachá de identificação, tudo às expensas da CONTRATADA.

- a)** todos os itens do uniforme deverão estar sempre em boas condições, não podendo apresentar puídos, manchas, desbotamento, furos ou rasgos, situações essas que, se detectadas, a CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição.
- b)** no crachá subscrito pela CONTRATADA deverá constar, obrigatoriamente, sua razão social, nome completo do empregado, função, data de admissão, fotografia 3x4 e registro na DRT nos locais de prestação de serviço.
- 3.20.1 Os prestadores deverão utilizar, obrigatoriamente, uniforme e crachá de identificação quando em atividade nas Unidades CAIXA.
- 3.21 Treinar os prestadores da CONTRATADA alocados no contrato antes do início da prestação dos serviços, quando identificar a necessidade e sempre que solicitado pela CAIXA, inclusive no caso de novos procedimentos operacionais ou novos recursos tecnológicos, sem ônus adicional à CAIXA.
- 3.22 Todos os serviços deverão ser realizados por pessoal técnico de manutenção sob responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.23 Em localidades de difícil acesso, assim definidos pela CAIXA, ou nos casos avaliados como pertinentes pela Área de Segurança da CAIXA, é possível o credenciamento de técnicos, pela CONTRATADA, para a prestação dos serviços, desde que expressamente autorizado pela CAIXA.
- 3.23.1 A autorização de acesso às unidades CAIXA está condicionada ao envio dos dados dos profissionais para o endereço eletrônico cisepsp@caixa.gov.br previamente à execução dos serviços, com a confirmação de recebimento pela Área de Segurança da CAIXA.
- 3.24 É de total responsabilidade da CONTRATADA a boa execução dos serviços e demais ações realizadas pelos técnicos credenciados, tendo, inclusive, que ressarcir a CAIXA o valor integral de prejuízos gerados por estes ou em decorrência de suas ações ou omissões.
- 3.25 Os prejuízos gerados pela CONTRATADA ou em decorrência de suas ações ou omissões serão glosados diretamente da fatura mensal de pagamento da CONTRATADA.
- 3.26 Orientar seus prestadores que o acesso às unidades CAIXA só será permitido após ser confirmada sua identificação e, caso a unidade conte com Porta de Segurança Detectora de Metal (PSDM), estes deverão se sujeitar à triagem desta, com vistoria de seus materiais/equipamentos quando da entrada e saída na unidade.
- 3.27 Apresentar mensalmente, em meio magnético, juntamente com as faturas referentes aos pagamentos, os seguintes documentos:

- a)** arquivo na forma de planilha, com a relação dos dados dos empregados alocados na execução dos serviços contratados informando, no mínimo: nome, RG, CPF, filiação, data de nascimento, data de admissão na CONTRATADA, data que iniciou a prestação de serviço no contrato CAIXA, unidades CAIXA que atende e formação profissional.
 - b)** relatório de Manutenção mínima periódica - MMP com a lista das unidades visitadas, datas, procedimentos realizados, nome do técnico da CONTRATADA que realizou o serviço e nome do empregado CAIXA que fez o acompanhamento;
 - c)** FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO – FAT (ANEXO XIII);
 - c.1)** A CAIXA poderá solicitar a qualquer momento, relatório fotográfico dos atendimentos, visando demonstrar e embasar o Formulário de Atendimento Técnico – FAT.
 - d)** relação das peças e demais elementos/componentes substituídos e/ou instalados;
 - e)** cópia da nota fiscal das peças que forem substituídas;
 - f)** planilha que especifique todos os equipamentos mantidos sob gestão da CONTRATADA, identificados por unidade atendida, promovendo as inclusões e exclusões que foram realizadas no período e demais informações referentes às condições técnicas dos equipamentos, inclusive sobre a instalação de equipamento reserva.
- 3.27.1 Caso os documentos não sejam entregues, conforme item 3.27, as notas fiscais serão devolvidas e deverão ser reapresentadas pela CONTRATADA com a documentação completa, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da nota fiscal/fatura, sem prejuízo de demais penalidades.
- 3.28 Fica a CONTRATADA sujeita ao pagamento de multas, descontadas diretamente na fatura mensal, por eventuais atrasos nos repasses de tributos pela CAIXA decorrentes do atraso na entrega da nota fiscal para pagamento e/ou demais documentos exigidos por legislação específica ou contratualmente.
- 3.29 Fornecer à CAIXA sempre que solicitado, em meio magnético, no prazo máximo de 05 (cinco) dias ininterruptos, planilha detalhada dos insumos que compõem o preço contratado.
- 3.30 Instalar, desinstalar e remanejar os equipamentos objeto do contrato, novos ou usados, sempre que solicitado pela CAIXA.
- 3.31 Todo ônus relativo aos serviços de reposição e substituição de peças, componentes ou periféricos, mesmo que não descritos detalhadamente no Termo de Referência, mas que sejam necessários à manutenção dos equipamentos e o retorno a sua condição normal de operacionalidade, é integralmente e

exclusivamente obrigação da CONTRATADA, não cabendo quaisquer ônus adicionais à CAIXA.

- 3.32 Também se inclui no preço contratado a recomposição de cofre/Casa Forte quando houver necessidade de abertura técnica forçada das fechaduras e/ou nos casos de arrombamento/furto, de forma a restabelecer o funcionamento e operação dos equipamentos danificados, assegurando a continuidade das atividades na Unidade. |
- 3.33 No caso de peça com possibilidade de recuperação e cujo reparo necessitar de envio para conserto, ou não for possível reparar a falha dentro do prazo de atendimento definido no ANEXO I-B, a CONTRATADA está obrigada a substituir imediatamente as peças danificadas por outras em perfeito estado de funcionamento, independentemente da quantidade danificada, até o retorno da peça de propriedade da CAIXA devidamente reparada.
- 3.34 Caso as intervenções impliquem em paralisações superiores a 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas após a presença do técnico na unidade, a CONTRATADA deverá promover a substituição provisória do equipamento, até o conserto do equipamento defeituoso ou aquisição de novo pela CAIXA, imediatamente, este custo deve estar previsto no preço proposto, não sendo possível alegação posterior de custo adicional para sua execução.
- 3.34.1 Todos os equipamentos de substituição devem ter especificação técnica idêntica ou superior a dos equipamentos substituídos e, obrigatoriamente, permitir as mesmas funcionalidades.
- 3.35 Caso seja necessária a reposição durante horário noturno e/ou final de semana, o agendamento deverá ser realizado previamente com a Área de Segurança da CAIXA.
- 3.36 Comunicar formalmente à CAIXA quaisquer alterações ocorridas nos equipamentos nas unidades utilizando o formulário do ANEXO IX.
- 3.37 Preencher corretamente os relatórios de inspeção e de pendências conforme os padrões da CAIXA.
- 3.38 Utilizar equipamentos, ferramental e instrumental, genuínos, adequados, necessários e suficientes à boa execução dos serviços sob sua responsabilidade, os quais deverão oferecer o máximo de segurança quanto à prevenção de acidentes e danos materiais que possam ser ocasionados à CAIXA ou a terceiros.
- 3.39 Utilizar peças de reposição, fluídos, placas e outros elementos necessários a manutenção dos equipamentos sempre de primeira linha (de qualidade igual ou superior ao original de fábrica), de modo que garanta a sua vida útil e não cause falhas decorrentes por utilização de materiais de baixa qualidade.
- 3.39.1 Sendo constatado que a empresa se utilizou de insumos de baixa qualidade ou que estes insumos tenham causado danos ao equipamento mantido, estará

a empresa suscetível as multas decorrentes e reposição imediata do equipamento danificado, sem custo adicional para CAIXA.

- 3.40 Os equipamentos em garantia estarão sujeitos à manutenção mínima periódica, remanejamento ou reposicionamento, pela CONTRATADA, exceto expressa recomendação contrária do fornecedor que, neste caso, garantirá a manutenção do equipamento.
- 3.41 Sendo constatado defeito de fabricação de equipamentos em garantia, durante a MMP ou MCD, caberá a CONTRATADA o acionamento do fabricante/fornecedor e, ainda, atestar a execução dos serviços ao término do atendimento prestado, sem ônus para a CAIXA.
- 3.41.1 A CAIXA deverá ser comunicada antes do acionamento da garantia.
- 3.42 A pedido da CAIXA, a contratada efetuará manutenção em equipamento em garantia que, por algum motivo, não tenha sido atendido pela empresa responsável pela garantia.
- 3.43 Na impossibilidade de recuperação de algum equipamento sob sua responsabilidade, a CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à Área de Segurança da CAIXA, via mensagem eletrônica.
- 3.43.1 Deverá também emitir laudo técnico, elaborado por profissional qualificado, comprovando a inservibilidade dos equipamentos em até 15 (quinze) dias ininterruptos após a mensagem eletrônica, conforme item acima, comunicando a condição de inservibilidade à Área de Segurança da CAIXA, que irá analisar e decidir quanto da necessidade de substituição.
- 3.43.2 A CAIXA poderá providenciar laudo probatório com outros institutos/peritos externos para comprovação da inservibilidade do equipamento.
- 3.43.3 Caso o laudo probatório indique que o equipamento ainda tenha condições de manutenção, os custos, inclusive aqueles referentes à emissão do laudo probatório, serão glosados diretamente da fatura mensal da CONTRATADA no mês seguinte ao de emissão do laudo.
- 3.43.4 É facultada à CONTRATADA a apresentação de novo laudo técnico para nova avaliação em até 15 (quinze) dias ininterruptos após apresentação de negativa da CAIXA referente à inservibilidade do equipamento.
- 3.43.5 Havendo discordância do laudo probatório, a CONTRATADA terá até 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, após o aviso de negativa da CAIXA, para manifestar o interesse de enviar outro laudo técnico para reavaliação do equipamento.
- 3.43.6 No caso da não manifestação no prazo indicado, ou caso haja a segunda negativa da CAIXA, ficará a CONTRATADA obrigada a realizar manutenção no equipamento em até 48 (quarenta e oito) horas ininterruptas a partir do parecer

da CAIXA, mantendo, se for o caso, o equipamento de substituição instalado até conclusão da manutenção.

3.43.7 O equipamento retirado da unidade pela CONTRATADA para manutenção deverá ser devolvido em perfeitas condições de uso no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, sendo reinstalado no seu local de origem. O prazo poderá ser alterado desde que justificado e autorizado pela Área de Segurança da CAIXA, sob risco de penalização.

3.44 Manter uma equipe em sede Administrativa em qualquer capital que esteja na circunscrição de abrangência do contrato, para contato imediato, o qual deverá dispor de instalações físicas adequadas, preposto técnico e preposto administrativo para atendimento das demandas da CAIXA, de segunda a sexta-feira, das 07h (sete horas) às 21h (vinte e uma horas), com disponibilização de meios de comunicação de forma a viabilizar o pronto atendimento às solicitações da CAIXA, devendo comprovar essa condição em até 30 (trinta) dias ininterruptos após a assinatura do contrato.

a) encaminhar para Área de Segurança da CAIXA, pelo endereço eletrônico cisepsp@caixa.gov.br, em até 01 (um) dia útil após a assinatura do contrato, nome, telefone e endereço eletrônico dos prestadores responsáveis pelo contrato.

a.1) encaminhar também, no mesmo prazo acima, número de telefone móvel com a linha da cidade sede do escritório de representação, para comunicação entre a CAIXA e a CONTRATADA, devendo o número ser atualizado imediatamente em caso de alteração, para solução de demandas pontuais e/ou emergenciais.

b) manter atualizado junto a Área de Segurança da CAIXA, durante a vigência do contrato, endereço comercial completo (logradouro, cidade, UF, CEP), endereço eletrônico, telefone e nome dos seus representantes, para fins de comunicação e encaminhamento de informações e documentos.

3.45 A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CAIXA, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, não estando isenta de penalidades em razão de descumprimento de prazos em função de problemas de sua logística.

3.46 Independente da fiscalização que será exercida pela CAIXA, a CONTRATADA deverá manter responsável técnico para acompanhar o perfeito cumprimento dos serviços. O responsável técnico deverá orientar, coordenar, dar ordens aos prestadores de serviços e resolver quaisquer questões pertinentes à execução do contrato.

a) caso solicitado pela CAIXA, o responsável técnico deverá se deslocar em até 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, a contar da solicitação da CAIXA, para as unidades atendidas e/ou Sede Administrativa da Superintendência da CAIXA para solução de problemas pontuais, sem ônus adicional à CAIXA.

- a1)** em casos emergenciais, poderá ser solicitada a presença do responsável técnico em um prazo inferior a 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, respeitadas as condições de deslocamento, tudo às expensas da CONTRATADA.
- 3.47 Executar os serviços com supervisão técnica, sempre que necessário ou solicitado pela Área de Segurança da CAIXA.
- 3.48 Deverão ser elaborados relatórios técnicos após cada vistoria realizada nas unidades atendidas pelo contrato.
- 3.49 Deverão ser realizadas reuniões de acordo com cronograma elaborado pela CAIXA, entre os profissionais responsáveis pelo contrato e representante da Área de Segurança da CAIXA.
- 3.50 Fornecer por e-mail, imediatamente, informações preliminares atualizadas referentes às condições técnicas dos equipamentos e instalações nas unidades atendidas e/ou procedimentos executados pelos prestadores de serviço e/ou propostas de correções de falhas ou melhorias e/ou demais informações relacionadas, solicitadas pela Área de Segurança da CAIXA.
- 3.50.1 Havendo necessidade do envio dos dados impressos, com força de laudo técnico, a CONTRATADA terá até 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, desde a solicitação pela Área de Segurança da CAIXA, para atendimento da demanda.
- 3.51 Prestar assessoria técnica na aquisição de novos equipamentos, quando solicitado pela CAIXA.
- 3.51.1 Verificar se os equipamentos fornecidos por outras empresas, assim como as instalações desses equipamentos, correspondem com as especificações contratadas pela CAIXA, com emissão de relatório conclusivo ao final.
- 3.51.2 Executar ensaios, testes e demais provas exigidas pelas normas técnicas oficiais, sem ônus adicional à CAIXA, conforme dispõe o artigo 75 da Lei 8.666/93.
- 3.52 A CONTRATADA também se obriga à prestação de serviços de assistência técnica visando à melhoria no funcionamento dos sistemas, propondo soluções que venham otimizar e racionalizar o uso dos equipamentos. Nestes serviços estão inclusos a realização de estudos, elaboração de desenhos, levantamento de materiais, e outros considerados necessários, mediante pagamento conforme regras para manutenção diferida.
- 3.53 Caso seja necessária atuação conjunta de outras empresas de infraestrutura contratadas pela CAIXA para a manutenção e/ou instalação de equipamentos, a CONTRATADA deverá acompanhar as ações para garantia do bom funcionamento dos equipamentos objetos deste contrato, sem ônus a CAIXA.
- a)** caso solicitado pela CAIXA, o comparecimento à conjunta deverá ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, a contar da solicitação da CAIXA, para as unidades atendidas e/ou Sede Administrativa da Superintendência da CAIXA.

- b)** em casos emergenciais, poderá ser solicitado o comparecimento à conjunta em um prazo inferior a 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas, respeitadas as condições de deslocamento.
- 3.54 Todo material/equipamento que for entregue ou retirado da unidade deverá ser relacionado pela CONTRATADA no Relatório Técnico, sendo facultada à CAIXA o preenchimento de formulário próprio.
- 3.55 Deverá treinar os empregados da CAIXA e/ou terceirizados indicados por esta, no início do contrato e sempre que necessário ou solicitado pela CAIXA, para a verificação rotineira quanto ao funcionamento regular das instalações e equipamentos objeto do Contrato, alertando-os sobre os riscos de panes e acidentes em atuações fora das sequências recomendadas.
- 3.56 A CONTRATADA deverá fornecer instruções claras, simples e objetivas, contendo a correta operação dos equipamentos em meio digital a CISEP para que seja disponibilizada as unidades atendidas.
- 3.57 Sempre que necessário, a CONTRATADA deverá prestar apoio a empregado CAIXA, ou prestador indicado por esta, quanto à programação e operacionalização geral dos sistemas.
- 3.58 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.
- 3.59 Ocorrendo mudança no endereço da unidade CAIXA, ficará a CONTRATADA obrigada a executar a prestação de serviço no novo endereço, sendo este na região de abrangência do contrato.
- 3.60 Não é permitido à CONTRATADA:
- a)** realizar pesquisa de satisfação em unidades da CAIXA;
 - b)** registrar imagens e/ou sons dentro dos ambientes atendidos, salvo quando expressamente autorizado pela Área de Segurança da CAIXA;
 - c)** acessar os locais de prestação de serviço fora dos horários em que estiver realizando atendimento ao objeto deste contrato;
 - d)** divulgar dados e/ou informações pessoais e/ou referentes às atividades desenvolvidas por prestadores e/ou empregados CAIXA, assim como do local de prestação de serviço e demais unidades CAIXA, salvo quando questionado pela Área de Segurança da CAIXA e/ou autoridades policiais;
 - e)** fumar nas dependências da CAIXA.
- 3.61 Outras obrigações da CONTRATADA

- 3.61.1 Indenizar a CAIXA dos prejuízos decorrentes de ações criminosas, quando a concretização do ato criminoso decorrer de comprovada falha na execução dos serviços objeto deste contrato, seja por falha na prestação de serviço, por ação ou omissão, imprudência, negligência, imperícia ou facilitação por parte de seus empregados, prepostos ou mandatários, assegurada prévia defesa.
- a) a indenização a que se refere o item acima compreenderá os bens e valores subtraídos, os danos verificados nas instalações, móveis e equipamentos, os gastos suportados pela CAIXA com a assistência médica e apoio a seus empregados, clientes, prestadores e/ou outras pessoas vitimadas, em consequência da ação criminosa e outros prejuízos decorrentes do fato verificado, exceto lucro cessante.
- 3.61.2 Indenizar a CAIXA dos prejuízos decorrentes de todo e qualquer dano que causar à CAIXA ou a terceiros, ainda que culposos, praticado por seus prepostos, empregados ou mandatários, assegurada prévia defesa.
- 3.61.3 A CONTRATADA é responsável, durante a prestação dos serviços objeto deste contrato, por eventuais danos às instalações físicas das unidades, assim como, pela subtração de itens/ bens/ numerário, realizada por seus prestadores e/ou facilitada por estes, seja por ação, omissão ou imperícia dos mesmos.
- 3.61.4 Ressarcir a CAIXA de valores desembolsados pela necessidade de alocação de vigilância ostensiva, devido à inoperância dos equipamentos de CFTV, PSDM, Solução Restritora de Visibilidade, sistema de gerenciamento e controle de acesso físico, Fechaduras e controladoras biométricas em decorrência de falha na prestação dos serviços objeto deste contrato.
- 3.61.5 Os valores serão glosados diretamente da fatura de pagamento da CONTRATADA, sem a necessidade de instauração de processo administrativo, para as situações contempladas nos itens 3.15, 3.25 e 3.43.3.
- 3.62 Em casos excepcionais, a CONTRATADA deverá prestar os serviços deste contrato em postos de atendimento bancário móveis, vinculados a unidades fixas – agências, postos de atendimento bancário ou unidades administrativas, desde que tais unidades móveis estejam na área de abrangência contratual.
- 3.62.1 O processo de atendimento será o mesmo utilizado para as unidades fixas.
- 3.62.2 O aditamento contratual relativo à inclusão de novos equipamentos instalados durante a vigência do contrato ocorrerá em até 30 (trinta) dias úteis após a sua instalação, devendo a CONTRATADA iniciar a manutenção a partir da data de instalação.
- 3.62.3 A CONTRATADA se obriga a iniciar a prestação dos serviços objeto deste contrato no dia seguinte a sua assinatura, seguindo todas as exigências e normas presentes neste instrumento contratual, sendo acordado o cronograma com a Área de Segurança da CAIXA.

- 3.62.4 Ao término do contrato será feita vistoria em conjunto pela CONTRATADA e por engenheiro designado pela CAIXA, e lavrado termo de entrega das instalações e equipamentos, com assinatura das partes, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.
- 3.63 É de responsabilidade da CONTRATADA, o recolhimento e o descarte sustentável dos materiais utilizados, sendo obrigada a dar destinação adequada para todos conforme tratamento exigido pelos órgãos de fiscalização competentes e demais legislações específicas.
- 3.63.1 A CONTRATADA deverá se certificar da origem dos materiais/ equipamentos adquiridos para execução do objeto contratual atentando-se para os critérios de sustentabilidade ambiental.
- 3.63.2 A CONTRATADA é a única responsável civil, administrativa e criminalmente, por eventuais danos causados ao meio ambiente e a qualquer pessoa em razão de contaminação, acidentes ou qualquer outro fato decorrente da execução da prestação de serviços.

4 COMPOSIÇÃO TÉCNICA

- 4.1 A contratada deverá dispor de equipe técnica distribuída na circunscrição do contrato, de modo a atender todos os chamados de Manutenção Mínima Periódica – MMP e Manutenção Corretiva Diferida - MCD dentro dos prazos contratuais estabelecidos nos itens 3.7 do ANEXO I e item 4 do ANEXO I-B “PROCESSO DE ATENDIMENTO” do Termo de Referência.
- 4.1.1 Deverão ser disponibilizados técnicos para suporte operacional físico e suporte técnico remoto, sendo este último, para atuar a partir da central de monitoramento na CISEP/SP, situada à Avenida Paulista, 750, 3º andar, Bela Vista, São Paulo/SP, CEP 01310-100, nos horários previstos no item 4.1.3.
- 4.1.2 Estes técnicos serão responsáveis pela disponibilidade e suporte técnico de hardware e software à solução de controle de acesso para abertura e fechamento remoto instalados em todas as unidades vinculadas à CISEP/SP, nos momentos críticos de operação do sistema, nos momentos em que a solução apresentar defeito e por gerarem relatórios de acompanhamento diário da situação dos referidos dispositivos e dos procedimentos executados.
- 4.1.3 Os serviços relativos ao Tratamento de Incidentes, atendimento presencial e remoto, serão prestados de segunda a sexta feira no horário de 07h00min às 19h00min, exceto feriados.
- 4.2 **PESSOAL TÉCNICO DA CONTRATADA**
- 4.2.1 A CONTRATADA obriga-se a executar os serviços com o efetivo necessário de pessoal, cuja qualificação profissional e quantidade de componentes atendam às exigências dispostas neste termo de referência e respectivos anexos.

4.2.2 A equipe de Manutenção será composta por:

- a) Técnico de manutenção, cujo quantitativo deverá estar em conformidade com o item 4.1.
- b) Responsável Técnico (supervisor), cujo dimensionamento deverá abranger atendimentos em toda a circunscrição do contrato.

4.3 QUALIFICAÇÕES E COMPETÊNCIAS DOS PROFISSIONAIS

4.3.1 Técnico de manutenção

4.3.2 Classificação no código brasileiro de ocupações – CBO, do ministério do trabalho e emprego

Código	Ocupação	Sinônimos
3132-05	Técnico de manutenção eletrônica	Eletrônico de manutenção, Técnico eletrônico, Reparador técnico, Técnico de controle de processo de manutenção eletrônica, Técnico de manutenção de computador, Técnico de produção eletrônica, Técnico eletrônico de processo, Técnico instrumentista.

4.4 PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES

- a) Consertar, remanejar e instalar os equipamentos objetos do contrato e fazer manutenções preventivas e corretivas.
- b) Instalar, substituir, ampliar, modificar, vistoriar, trocar e recuperar componentes, utilizando equipamentos e ferramentas adequadas.
- c) Executar atividades de reparos, inspeções, testes, substituição de componentes e equipamentos.
- d) Utilizar programas e aplicativos de informática no desempenho de suas atividades.
- e) Realizar o trabalho com segurança, cumprindo as normas de Segurança do Trabalho e usando equipamentos de proteção (EPI's).
- f) Zelar pela conservação, limpeza e estado de operação dos instrumentos, equipamentos e locais de trabalho, observando a necessidade de utilização de dispositivos especiais e outros equipamentos relativos ao asseio e ao controle do processo.

g) Acompanhar montagens e desmontagens por meio de procedimentos padronizados, efetuando reparos, limpeza, aferições e verificações de comandos e de proteção elétrica.

h) Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade do serviço e orientação superior.

i) Auxiliar em caráter eventual a qualquer setor de manutenção que necessitar da equipe em caráter emergencial.

4.5 O Responsável Técnico da equipe deverá ter formação em Técnico de manutenção ou sinônimo e desempenhar as funções abaixo elencadas, dentre outras inerentes a sua atribuição:

a) Realizar contatos técnicos com a Área de Segurança da CAIXA.

b) Ao assumir o contrato, realizar reunião pontual com os prestadores alocados no contrato para reforçar suas atribuições e proibições, sendo tal reunião repetida sempre que solicitado pela CAIXA.

c) Acompanhar novo prestador para início de suas atividades, devendo orientar o prestador quanto aos procedimentos a serem adotados.

d) Propor soluções técnicas para problemas detectados pelas equipes de manutenção.

e) Envidar esforços para a melhoria contínua da qualidade dos serviços executados pelas equipes, inclusive na redução do custo de manutenção.

f) Comunicar imediatamente à Área de Segurança da CAIXA, as ocorrências operacionais verificadas nas unidades.

g) Assumir a responsabilidade técnica por todos os serviços executados pelas equipes de manutenção.

h) Apresentar à Área de Segurança da CAIXA, sempre que solicitado, os documentos comprobatórios das qualificações técnicas previstas neste contrato, assim como demais documentações obrigatórias quanto aos prestadores de serviço e equipamentos/insumos.

i) Realizar reuniões com representante da Área de Segurança da CAIXA, de acordo com cronograma elaborado por esta; a primeira reunião deverá ocorrer antes do início da prestação dos serviços.

j) Responder prontamente qualquer solicitação referente ao atendimento dos equipamentos objeto deste contrato, sempre que requisitado pela CAIXA.

k) Atender as solicitações da Área de Segurança da CAIXA, treinando os prestadores sempre que solicitado por esta, inclusive no caso de novos procedimentos operacionais ou novos recursos tecnológicos.

l) Consultar a Área de Segurança da CAIXA, referente a qualquer assunto que fuja da rotina diária.

4.6 Todos os serviços objeto do presente contrato deverá ser supervisionado, orientado, coordenado e fiscalizado por um profissional técnico.

5 REPOSIÇÃO DE MATERIAIS E PEÇAS PELA CONTRATADA

5.1 Os materiais, peças e insumos necessários à execução da manutenção mínima periódica e manutenção corretiva diferida (conforme o caso) dos equipamentos previstos no contrato serão de responsabilidade da CONTRATADA, cuja obrigação abrange também o acondicionamento, transporte e demais procedimentos relacionados.

5.2 A reposição de materiais e peças em geral poderá ser executada diretamente por terceiros (representantes, revendedores, fabricantes, entre outros), desde que tal fato não implique em custos adicionais para a CAIXA, não caracterizando essa concessão qualquer prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA quanto à garantia do material e das peças e a execução dos serviços.

5.3 A responsabilidade quanto à aquisição e à integridade dos materiais e peças fornecidos de acordo com as disposições deste Edital, será única e exclusiva da CONTRATADA, não cabendo à CAIXA qualquer corresponsabilidade, mesmo que já depositados em suas dependências/Unidades.

5.4 A CONTRATADA é responsável pela especificação dos materiais e peças em geral fornecidos na forma deste Edital, não cabendo qualquer solidariedade e/ou assunção de custos à CAIXA, advindos da necessidade de troca ou devolução junto aos fabricantes e/ou seus prepostos.

5.5 Os materiais e peças em geral fornecidos pela CONTRATADA e utilizados nas instalações e equipamentos da CAIXA deverão ser novos, podendo ser fornecido material/peça de qualidade superior ao substituído.

5.6 No caso de utilização de material e peças não originais de fábrica, a instalação somente poderá ser realizada após aprovação da CAIXA, ainda que sejam os casos em que se fizer necessária à melhoria das instalações/equipamentos.

5.6.1 Todas as substituições deverão observar os aspectos técnicos de compatibilidade, segurança e viabilidade econômica.

5.7 Não será admitido o emprego de materiais ou peças em geral usados, reconicionados e/ou reaproveitados de outras instalações/equipamentos, sob pena de aplicação das penalidades previstas contratualmente e da imediata substituição dos respectivos itens, sem quaisquer ônus à CAIXA.

- 5.8 Se a CONTRATADA utilizar material ou peça em geral que não apresente equivalência construtiva, ou seja, de qualidade inferior ao substituído, deverá efetuar a substituição imediatamente, sem qualquer ônus à CAIXA, e estará sujeita às sanções previstas.
- 5.9 As reposições somente poderão ser executadas mediante a prévia autorização da CAIXA, utilizando-se itens compatíveis com os equipamentos instalados.
- 5.10 É admitida a reposição de peças, acessórios e equipamentos em casos de danos irreversíveis aos mesmos, em razão de ações criminosas, com ônus para a CAIXA conforme os valores estipulados na proposta comercial da CONTRATADA.
- 5.11 Os valores estabelecidos para pagamento serão praticados durante toda a vigência contratual e deverão incluir o fornecimento/reposição do material, sendo que a instalação e demais ações vinculadas são de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicional à CAIXA
- 5.12 Eventuais prejuízos gerados aos equipamentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.

6 REMANEJAMENTOS

- 6.1 A CONTRATADA deverá efetuar o remanejamento dos equipamentos sempre que solicitado pela Área de Segurança da CAIXA.
- 6.2 Remanejamento de equipamento, é o trânsito de equipamentos entre unidades, sempre que necessário e solicitado pela Caixa, conforme valor informado na Proposta Comercial. Dessa forma, qualquer mudança de equipamentos dentro de uma mesma Unidade é considerada reposicionamento e, portanto, sem ônus adicional à CAIXA.
- 6.3 O remanejamento será considerado finalizado somente após o equipamento estar funcionando corretamente no novo local de instalação.
- 6.4 O pagamento pelos remanejamentos realizados pela CONTRATADA ocorrerá no mês subsequente da execução/finalização do remanejamento, conforme valor informado na Proposta Comercial.
- 6.5 A CONTRATADA será responsável por quaisquer outros custos, ações e insumos necessários para executar os remanejamentos.
- 6.6 A CONTRATADA é responsável pela mão-de-obra e demais ações vinculadas para a substituição dos equipamentos, portanto este custo deve estar previsto no preço proposto, não sendo possível alegação posterior de custo adicional para sua execução.

7 EQUIPAMENTOS TEMPORÁRIOS (“BACKUP”)

- 7.1 A CONTRATADA deverá efetuar a instalação de equipamentos temporários (“backup”) sempre que um equipamento ou solução não puder ser substituído imediatamente por outro da CAIXA, durante as manutenções.
- 7.2 O equipamento substituto deverá ser imediatamente fornecido pela CONTRATADA, de modo que a Unidade CAIXA atendida não fique sem equipamentos funcionais.
- 7.3 Os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA devem possuir a mesma especificação técnica – ou superior – ao equipamento CAIXA que foi substituído.
- 7.4 O equipamento temporário deverá ser fornecido, instalado e configurado pela CONTRATADA, sem custo adicional à CAIXA.
- 7.5 O atendimento, nestes casos, será considerado finalizado somente após o equipamento substituto estar funcionando corretamente no local de instalação.
- 7.6 Fica a CONTRATADA obrigada a fornecer, durante a vigência do contrato e sem ônus adicional à CAIXA, o quantitativo máximo de equipamentos temporários elencado a seguir:

EQUIPAMENTO	QUANTIDADE MÁXIMA, POR ANO DE CONTRATO
PSDM	38
Câmeras	469
DVR	34
Restritor de Visibilidade	60
Fechadura Eletromagnética	21
Fechadura Limitadora de Acesso	123
Fechadura de Retardo	50
Fechadura Mecânica de Cofre e Casa Forte	50

- 7.7 Foi estabelecido limite de backups: até 5% do quantitativos, por tipo de equipamento previsto no contrato, que devem permanecer disponíveis na CAIXA por um prazo máximo de 180 dias consecutivos, devendo ser recolhidos após o encerramento do prazo.

8 GARANTIA DOS MATERIAIS E PEÇAS EM GERAL

- 8.1 A CONTRATADA dará garantia total, pelo prazo mínimo de 01 (um) ano, para todos os materiais e peças, fornecidos à CAIXA, instalados ou não.

8.1.1 Na hipótese de a CONTRATADA utilizar material ou peças em geral com prazo de garantia do fabricante já vencido, esta se obriga a assumir a garantia integral pelo prazo idêntico ao estabelecido pelo fabricante, respeitado o prazo mínimo disposto no subitem 8.1 retroagindo a contar da data de efetiva instalação nas unidades CAIXA, sem prejuízo das sanções cabíveis.

8.2 No caso do fornecimento de equipamentos como controle remoto e caixa coletora de objetos metálicos, a garantia também deverá ser de no mínimo, 01 (um) ano.

9 TRANSPORTES

9.1 O deslocamento da equipe ou entrega de material e peças no local de execução dos serviços são de competência exclusiva da CONTRATADA, a qual se responsabilizará por todos os gastos decorrentes, sem ônus adicional à CAIXA.

9.2 No caso de desmontagem/desinstalação de equipamento compete à CONTRATADA embalar adequadamente todos os seus componentes, assim como transportá-los para guarda em local indicado pela CAIXA, sem ônus adicional.

9.3 Realizar a instalação dos equipamentos no endereço e/ou local indicado, quando solicitado pela CAIXA, sendo a CONTRATADA também responsável pelo transporte de todos os equipamentos a partir de local indicado pela CAIXA, assim como pela desembalagem, sem ônus adicional.

9.4 Os locais de origem e guarda dos equipamentos serão na área de abrangência contratual.

9.5 Caso seja necessário, o transporte de peças/materiais deverá ser realizado pela CONTRATADA, sendo esta também responsável pela embalagem e desembalagem das peças e guarda, quando for o caso.

9.6 Em caso de extravio de qualquer equipamento ou peça/material é de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA a reposição imediata e respectivo ônus.

10 VIGÊNCIA

10.1 O presente contrato terá a duração de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado a critério da CAIXA e concordância da CONTRATADA, por período igual ou inferior até o limite permitido nas Leis nº 13.303/2016 e 8.666/93.

11 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1 A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo de monta ao interesse do serviço contratado, inclusive pelos motivos, prazos e conceitos constantes no ANEXO I-B - Processo de Atendimento.

- 11.1.1 A advertência ainda será aplicada no caso recorrente do atraso no envio das notas fiscais para pagamento, sem prejuízo da aplicação de demais penalidades e ressarcimento à CAIXA de eventuais prejuízos gerados pelo atraso no recolhimento de encargos e/ou tributos.
- 11.1.2 A reincidência de advertência no período de 03 (três) meses seguidos sujeitará a CONTRATADA a uma multa de 3% (três por cento), incidente sobre o valor do faturamento total mensal devido no mês da ocorrência, além das demais sanções previstas neste Contrato.
- 11.2 Pela execução de forma insatisfatória ou pelo atraso na execução dos serviços, por culpa imputada à CONTRATADA ou pela sua execução de forma incorreta, poderá ser aplicada multa de 1% (um por cento), incidente sobre faturamento mensal da unidade que ocorreu o fato, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.
- 11.3 Pelo atraso no cronograma definido para as manutenções preventivas, poderá ser aplicada multa diária de 0,1% (zero vírgula um por cento), incidente sobre faturamento mensal da unidade que ocorreu o fato, cobrada em dobro no caso de reincidência verificada num período de 03 (três) manutenções preventivas seguidas, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.
- 11.3.1 Ocorrendo atraso nos prazos de atendimento da manutenção corretiva nos equipamentos objeto deste Contrato, conforme prevê o ANEXO I-B - Processo de Atendimento e demais itens que integra o Edital e este Contrato, será aplicada a multa de 0,01 % (zero vírgula zero um por cento) por hora de atraso, incidente sobre o faturamento mensal da unidade que ocorreu o fato. A penalidade se aplicará mesmo em caso de inoperância do sistema operacional para controle dos chamados que não for comunicada imediatamente a Área de Segurança da CAIXA.
- 11.4 Quanto aos fatores de avaliação, conforme as tabelas do item 5 (CONCEITOS DE EFICIÊNCIA DOS CHAMADOS CORRETIVOS) do ANEXO I-B, a CONTRATADA será multada em 1% (um por cento) do valor mensal do contrato referente ao mês que ocorreu o fato caso seja apurado pela CAIXA conceito regular e em 2% (dois por cento) do valor mensal do contrato referente ao mês que ocorreu o fato, caso seja apurado conceito ruim. Se forem repetidos os conceitos regular e/ou ruim por 02 (dois) ou mais meses no período de 06 (seis) meses, estará a CONTRATADA sujeita a aplicação da multa em dobro incidente sobre o valor mensal do contrato de cada mês em que foram obtidos os referidos conceitos, a ser glosada do ateste de pagamento, sem prejuízo de demais penalidades pela inexecução contratual.
- 11.4.1 Esta penalidade não poderá ser aplicada de forma cumulativa, em detrimento da verificação dos conceitos regular e/ou ruim nos fatores de avaliação.
- 11.5 A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total mensal do contrato, caso não disponha no prazo máximo de 30 (trinta) dias ininterruptos após a assinatura do contrato, sistema operacional

para controle dos chamados e/ou não realize as alterações de sistema solicitadas pela CAIXA, conforme especificações fornecidas pela CAIXA. Não sendo realizada a regularização a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia ou o sistema volte a ficar inoperante durante a vigência contratual por falha da CONTRATADA, será descontado por dia 0,01% (zero vírgula zero um por cento) do faturamento total mensal.

- 11.6 Ocorrendo atraso no fechamento do chamado no sistema operacional para controle dos chamados será aplicada a multa de 0,01 % (zero vírgula zero um por cento) por hora de atraso, incidente sobre o faturamento total mensal da CONTRATADA no respectivo mês. A penalidade se aplicará mesmo em caso de inoperância do sistema que não for comunicada imediatamente a Área de Segurança da CAIXA.
- 11.7 Por não informar imediatamente a Área de Segurança da CAIXA após a percepção da CONTRATADA de falha nos equipamentos do sistema operacional, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor total da fatura do mês referente à ocorrência.
- 11.8 A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 1% (um por cento) sobre o valor total mensal do contrato, caso não disponha de equipamento reserva para reposição de equipamentos inservíveis e/ou que forem retirados para manutenção até o conserto do equipamento defeituoso ou a aquisição de novo pela CAIXA, conforme prazos, modelos e quantidades previstas contratualmente.
- 11.9 A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) por dia de atraso, sobre o valor da respectiva fatura da unidade onde o equipamento estava localizado, caso não envie laudo técnico de inservibilidade do equipamento no prazo estipulado pelo contrato.
- 11.10 Ocorrendo atraso na devolução de equipamento/peça reparado, retirado da unidade pela CONTRATADA para manutenção, será aplicada a multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) por dia de atraso, incidente sobre o faturamento mensal da unidade de instalação do equipamento no respectivo mês. Caso a Área de Segurança da CAIXA autorize prorrogação do prazo de 15 (quinze) dias ininterruptos, a multa contará a partir do dia seguinte ao término do prazo autorizado.
- 11.11 Caso seja utilizado material ou peça usado, recondicionado e/ou reaproveitado de outras instalações ou equipamentos, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 1% (um por cento) sobre o valor da respectiva fatura da unidade onde acontecer o fato, sem prejuízo da imediata substituição dos respectivos itens, sem quaisquer ônus à CAIXA.
- 11.12 A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,001% (zero vírgula zero um por cento) por dia de atraso, sobre o valor total mensal do contrato, caso não envie relatório, planilha e/ou demais dados solicitados pela CAIXA no prazo estipulado pelo contrato, exceto para emissão do laudo técnico de inservibilidade, conforme item 3.43.1.

- 11.13 A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,001% (zero vírgula zero um por cento) por hora de atraso, sobre o valor total mensal do contrato, caso o Responsável Técnico não compareça em local indicado pela CAIXA para solução de demandas pontuais, conforme previsto no contrato.
- 11.14 Pela permanência de prestador de serviço da CONTRATADA, quando no exercício de suas atividades para a CAIXA, usando uniforme incompleto, em mau estado de conservação e limpeza, e/ou sonolento, ausência de crachá, documento oficiais de identificação, com indícios de ter ingerido bebida alcoólica, e/ou portando-se de modo julgado inconveniente ou incompatível com o serviço, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total da fatura de pagamento do mês em que se verificou a ocorrência.
- 11.15 As multas previstas nos parágrafos acima são aplicáveis simultaneamente, sem prejuízo, ainda, de outras cominações previstas neste contrato.
- 11.16 A multa será descontada da fatura mensal, do valor da garantia contratual, cobrada diretamente da CONTRATADA ou judicialmente.

11.17 DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO

11.17.1 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.

12 GRAU DE CRITICIDADE

12.1 Como trata-se de Manutenção de Equipamentos de Segurança, pois eventualmente tem acesso à informação corporativa ou pessoal e pode ou não ter acesso ao ambiente físico da CAIXA, o Grau de Criticidade em SI, por tipo de objeto se enquadra em **GRAU MÉDIO**.

12.2 CLÁUSULAS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

12.2.1 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>).

12.2.2 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.

12.2.3 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.

12.2.4 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.

12.2.5 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.

12.2.6 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.

12.2.7 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.

12.2.8 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.

12.2.9 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.

12.2.10 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.

12.2.11A 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.

12.2.12 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.

12.3 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

12.3.1 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.

12.3.2 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).

12.3.3 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:

- a) conhecimento da política de segurança da informação da empresa CONTRATADA e da CAIXA, mencionada no item 12.2.1;
- b) uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
- c) proteção de dados e privacidade – LGPD – direitos do titular dos dados;
- d) proteção de dados e privacidade – LGPD – responsabilidades do controlador, operador e do agente de tratamento dos dados;
- e) uso seguro de dispositivos;
- f) uso seguro de e-mails;
- g) uso seguro de soluções em nuvem;
- h) uso seguro de redes sociais e comunicadores instantâneos;
- i) adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
- j) formas defensivas contra phishing e smshing;
- k) formas defensivas contra códigos maliciosos recebidos em dispositivos;
- l) formas defensivas contra engenharia social;

- m) formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA;
- n) vazamento de dados e proteção de senhas;
- o) metodologia e princípios da Privacy by Design e Secure by Design.

12.3.3.1 O treinamento referido no item 12.3.3 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima semestral de 04 horas.

12.3.4 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 12.3.3.

12.3.5 A CONTRATADA deve apresentar semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao semestre anterior, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.

12.3.6 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.

12.3.7 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.

12.3.8 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.

12.3.9 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.

12.3.10 A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:

- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 12.3.3, no último semestre dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido semestralmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 12.3.1, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

12.3.11 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em:

- a) A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) sobre o valor total mensal do contrato, caso deixe de 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). Não sendo realizada a regularização a partir do 15º (décimo quinto) dia após o vencimento do prazo inicial, será descontado por dia 0,0001% (zero vírgula zero zero zero um por cento) do faturamento total mensal;
- b) A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,005% (zero vírgula zero zero cinco por cento) sobre o valor total mensal do contrato, caso não apresente, anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 12.3.3. Não sendo realizada a regularização a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia após o vencimento do prazo inicial, será descontado por dia 0,0001% (zero vírgula zero zero zero um por cento) do faturamento total mensal;
- c) A CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o valor total mensal do contrato, caso deixe de apresentar, semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao semestre anterior, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA. Não sendo realizada a regularização a partir do 31º (trigésimo primeiro) dia após o vencimento do prazo inicial, será descontado por dia 0,0001% (zero vírgula zero zero zero um por cento) do faturamento total mensal;
- d) Pelo não cumprimento da Política de Segurança e Informação da CAIXA, a CONTRATADA sujeitar-se-á às multas especificadas, sem prejuízo da aplicação de demais penalidades.

12.3.12 Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a atuar de forma a possibilitar a continuidade dos serviços.

12.3.13 Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.

12.3.14 No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a:

- a) a exclusão e sanitização de dados e informações confidenciais após a devida cópia/transferência para a CONTRATANTE ou a quem ela indicar, observada a regulamentação vigente;

- b) devolver ou transferir a quem for designado pela CONTRATANTE todos os ativos que lhe foram cedidos no mesmo estado que estavam no momento da cessão.

ANEXO I-A**PLANO DE MANUTENÇÃO****1. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

- 1.1 Serviços não constantes neste plano de manutenção, mas previstos no manual do fabricante do equipamento, também deverão ser executados e registrados.
- 1.2 A CONTRATADA deverá utilizar o RELATÓRIO DE MANUTENÇÃO MÍNIMA PERIÓDICA - RMP ou FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO – FAT (ANEXO XIII), nos quais serão registrados todos os serviços que foram executados, bem como os quantitativos e tipo de materiais ou peças aplicadas, com as observações que se fizerem necessárias, devidamente assinado e atestado por um empregado CAIXA.
- 1.3 Todos os serviços deverão ser realizados, inclusive quando houver mudança de endereço da unidade ou alteração de layout.
- 1.4 Elaborar layout de interligações dos equipamentos, sem ônus adicional à CAIXA, sempre que solicitado, mediante pagamento conforme regras para manutenção diferida.
- 1.5 A CONTRATADA deverá fornecer para todos os seus Técnicos, durante os atendimentos, equipamento que possibilite a visualização das imagens captadas pelo CFTV, para que seja realizado o ajuste das câmeras.

2. RELATÓRIO DE MANUTENÇÃO MÍNIMA PERIÓDICA

- 2.1 Para o Relatório de Manutenção mínima periódica, substituir a marcação "X" pela data em que foram executados os serviços.

a) PSDM:

RELATÓRIO DE MANUTENÇÃO MÍNIMA PERIÓDICA			
ITEM	SUBITEM	EQUIPAMENTO/ INSTALAÇÃO	REFERÊNCIA
Item	SISTEMAS DE SEGURANÇA	Subitem PORTA DETECTORA DE METAIS	Ref. PSDM
		Equipamento/Instalação SISTEMA, EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	Fl. 01/01
Periodicidade			
SQ	Descrição dos Serviços		TRIMESTRAL
1	Medir tensão de alimentação da PSDM		X
2	Verificar o estado do disjuntor de proteção do circuito alimentador		X
3	Verificar condições de funcionamento do estabilizador externo (se tiver)		X
4	Verificar conexões de aterramento		X
5	Reapertar os parafusos em geral e eventuais folgas nas folhas giratórias		X
6	Verificar o estado do solenóide de travamento		X

7	Verificar as lâmpadas sinalizadoras de funcionamento e travamento	X
8	Verificar os mecanismos de posicionamento de parada obrigatória e controle de velocidade	X
9	Verificar os mecanismos de funcionamento do painel de comando	X
10	Verificar as condições de funcionamento dos controles remotos e das baterias	X
11	Verificar o estado dos amortecedores	X
12	Verificar o sistema de frenagem, realizando os devidos ajustes	X
13	Verificar o estado das pastilhas de freio (quando houver)	X
14	Verificar o sensor de movimento (quando houver)	X
15	Verificar as condições das baterias (oxidação dos pólos e tensão por unidade e do conjunto)	X
16	Verificar o sistema retificador no break, assim como o seu funcionamento	X
17	Medir a tensão e a corrente de saída do retificador	X
18	Simular a falta de energia da concessionária pelo período de 5 a 10 minutos, e verificar as condições de funcionamento do sistema	X
19	Limpar as placas eletrônicas	X
20	Lubrificar os mecanismos que necessitem, conforme recomendações do fabricante	X
21	Testar a operação dos sistemas de travamento manual e automático das PSDM	X
22	Ajustar o acoplamento e efetuar a limpeza e lubrificação das engrenagens de acionamento das portas	X
23	Verificar as condições de carga da bateria acoplada, quando for o caso, substituindo, se necessário	X
24	Examinar a continuidade das ligações e conexões, efetuando os reapertos e melhorias necessárias	X
25	Testar o funcionamento de controles (com ou sem fio), e verificar a necessidade de ajustes, troca de baterias e/ou substituições de componentes	X
26	Limpar e ajustar o cabeçote de leitura magnética de fechadura e/ou dispositivo de acionamento por cartão	X

27	Verificar a tensão de entrada e saída do transformador e conferir a sua capacidade nominal	X
28	Verificar a temperatura da fonte, com leitura dos componentes que transmitem e regulam a corrente nominal	X
29	Ajustar a voltagem de frequência do transmissor, verificar o cabeamento de transmissão e fazer a leitura dos componentes	X
30	Regular o transformador de recepção, ajustar a sintonia e reapertar os parafusos de antena, checagem do sinal	X
31	Fazer leitura dos componentes e ajustes na razão dos disparos de travamento	X
32	Regular o nível de sensibilidade do multiplicador desinal, através de trimpotes, redução ou aumento na velocidade de resposta do detector	X
33	Regular e/ou reparar os componentes de transmissão e limpeza dos botões de comando	X
34	Regular a capacidade de recepção do controle remoto, ajustando a frequência do transmissor	X
35	Verificar as interligações dos componentes dos fios e cabos, e limpeza dos contatos existentes	X
36	Verificar o estado do botão destravador, suas interligações e realizar testes	X
37	Verificar o comando da trava através da leitura dos componentes e ajustes na razão dos disparos de travamento	X
38	Verificar as conexões de aterramento	X
LOCAL E DATA: incluir – orientar a equipe de vigilância a regulagem simples da sensibilidade		
SERVIÇO EXECUTADO POR (Nome/Assinatura):		
RT RESPONSÁVEL (Nome/Assinatura):		
RESPONSÁVEL PELA UNIDADE (Nome/Assinatura/Carimbo):		

b) SOLUÇÃO RESTRITORA DE VISIBILIDADE:

RELATÓRIO DE MANUTENÇÃO MÍNIMA PERIÓDICA			
ITEM	SUBITEM	EQUIPAMENTO/ INSTALAÇÃO	REFERÊNCIA
Item	SISTEMAS DE SEGURANÇA	Subitem	Ref.
		Solução Restritora de Visibilidade	Solução Restritora de Visibilidade
		Equipamento/Instalação	Fl.
		SISTEMA, EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES	01/01
Periodicidade			
SQ	Descrição dos Serviços		SEMESTRAL
1	Testar o funcionamento de todos os equipamentos e periféricos (Gerador de Nebolina, sensor de detecção de quebra de vidro, sísmico, sirene).		X
2	Verificar as condições do fluido, realizando a sua substituição quando necessária		X
3	Verificar as condições das baterias (oxidação dos pólos e tensão por unidade e do conjunto)		X
4	Limpar todos os equipamentos e periféricos, inclusive caixas de proteção.		X
5	Reapertar os parafusos e demais elementos de fixação		X
6	Inspeccionar todos os equipamentos e suas instalações, inclusive cabos e conectores.		X
7	Medir a tensão de alimentação de todos os equipamentos e periféricos, promovendo a sua adequação quando necessária		X
8	Examinar a continuidade das ligações e conexões, efetuando os reapertos e melhorias necessárias		X
9	Simular a falta de energia da concessionária pelo prazo de 05 a 10 minutos, e verificar as condições de funcionamento do sistema		X
LOCAL E DATA:			
SERVIÇO EXECUTADO POR (Nome/Assinatura):			
RT RESPONSÁVEL (Nome/Assinatura):			
RESPONSÁVEL PELA UNIDADE (Nome/Assinatura/Carimbo):			

c) CFTV

RELATÓRIO DE MANUTENÇÃO MÍNIMA PERIÓDICA										
ITEM	SUBITEM	EQUIPAMENTO/ INSTALAÇÃO	REFERÊNCIA	FOLHA						
SISTEMA DE SEGURANÇA	SISTEMA CFTV	SISTEMA, EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES ELÉTRICAS	CFTV	1						
Item	Subitem								Ref.	
	CIRCUITO FECHADO DE TELEVISÃO								CFTV	
SISTEMAS DE SEGURANÇA	Equipamento/Instalação								Fl.	
	SISTEMA, EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES								01/01	
Periodicidade										
SQ	Descrição dos Serviços	D	S	Q	M	B	T	S	A	
1	Testar o funcionamento de todos os equipamentos e periféricos.						X			
2	Medir a tensão de alimentação das câmeras						X			
3	Verificar o sistema retificador do no break						X			
4	Lubrificar os mecanismos que se fizerem necessários, de acordo com as recomendações do fabricante						X			
5	Inspecionar todos os equipamentos e suas instalações, inclusive cabos e conectores.						X			
6	Limpar todos os equipamentos, inclusive caixas de proteção, domos, etc.						X			
7	Ajustar o foco e o alinhamento das câmeras						X			
8	Verificar o funcionamento dos equipamentos quanto a qualidade da gravação, programação dos menus, automatização nas gravações						X			
9	Reprogramar os equipamentos que contenham data e hora, utilizando o horário constante dos Terminais de Caixa e Cash Dispenser						X			
10	Configurar os equipamentos do CFTV, caso seja necessário, inclusive o sistema de monitoramento						X			
11	Corrigir a identificação das câmeras para visualização no monitor de acordo com a numeração e localização das mesmas						X			
12	Verificar e ajustar a tensão dos equipamentos						X			
13	Simular a falta de energia da concessionária pelo prazo de 05 a 10 minutos, e verificar as condições de funcionamento do sistema						X			
14	Medir a tensão e a corrente de saída do retificador						X			
15	Verificar o funcionamento do DVR						X			
16	Orientar os empregados da CAIXA quanto a correta operação dos equipamentos e acompanhamento diário do funcionamento destes						X			
LOCAL E DATA:										
SERVIÇO EXECUTADO POR (Nome/Assinatura):										
RESPONSÁVEL PELA UNIDADE (Nome/Assinatura/Carimbo):										

3. MANUTENÇÃO ESPECÍFICA – CFTV

- 3.1 Consertar, fornecer, repor, desmontar, montar, embalar, desembalar, instalar, desinstalar, remanejar, reposicionar, manter, configurar, ajustar, substituir e transportar todos os equipamentos, materiais, peças e acessórios de todos os equipamentos descritos no objeto deste contrato, especificamente quanto ao CFTV, citamos: DVR - digital vídeo recorder (CPU, periféricos, placa-mãe, placa de captura, HD e todos os seus componentes internos), software, equipamento/sistema transmissor e receptor de imagens, entre outros, quando solicitado pela CAIXA e conforme suas especificações, e no caso de software atualizar com as novas versões, sem ônus adicional à CAIXA, uma vez que os mesmos deverão estar inclusos no preço apresentado pela CONTRATADA.
- 3.1.1 Entende-se por remanejamento de equipamento, o trânsito de equipamentos entre unidades, sempre que necessário e solicitado pela Caixa, conforme valor informado na Proposta Comercial. Dessa forma, qualquer mudança de equipamentos dentro de uma mesma Unidade é considerada reposicionamento e, portanto, sem ônus adicional à CAIXA.
- 3.2 A manutenção dos equipamentos de CFTV denominados Câmeras Fixas, Micro Câmeras, Câmeras Domo Móveis, Câmeras tipo IP e respectivos Periféricos consistirá na substituição dos mesmos, conforme ANEXO I, ou sempre que solicitado pela CAIXA, cabendo à CONTRATADA montar, embalar, desembalar, instalar, desinstalar, remanejar os equipamentos, assim como acionar a garantia quando necessário, sem ônus adicional à CAIXA.
- 3.3 A manutenção dos equipamentos inclui a configuração das câmeras e DVR de forma a manter o pleno funcionamento dos equipamentos, inclusive, com a manutenção do movimento e monitoramento nas câmeras Domo Móveis.
- 3.4 Fica a CONTRATADA obrigada a executar todas as substituições de fontes, independente de tipo e modelo, sem ônus adicional à CAIXA, exceto nos casos decorrentes de ações criminosas e em casos onde houver necessidade de individualização dos pontos elétricos de CFTV, em que a unidade não possua fontes suficientes instaladas.
- 3.5 Conectar os equipamentos objeto deste contrato ao sistema de alarme e/ou ao Circuito Fechado de Imagens e/ou demais sistemas e executar as configurações de rede nos equipamentos (configurar endereço IP), nas unidades determinadas pela CAIXA, sem ônus adicional ao contrato, inclusive novos equipamentos que vierem a ser incorporados no parque tecnológico da CAIXA.
- 3.6 Elaborar layout de interligações dos equipamentos, sem ônus adicional à CAIXA, sempre que solicitado.

3.7 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS CÂMERAS TIPO IP

Câmera IP Modelo Mini Dome Colorida Para Uso Geral

Possui sensor tipo CMOS/MOS com varredura progressiva, resolução de 4 Megapixels ou superior, ângulo de abertura acima de 90°, LED infravermelhos com alcance de iluminação de pelo menos 20 metros e ainda possui tecnologia que possibilite o ajuste automático de potência, possui filtro de IR automático (IR cut). Construída no formato mini dome e possui pelo menos fatores de proteção IP66 e IK10. Permite a transmissão de pelo menos três fluxos independentes de vídeo, em compressão H.265 e/ou H.264 otimizados (por exemplo: H265 e/ou H.264 High Profile e M-JPEG) na resolução máxima em 20 FPS ou mais. Possui suporte aos protocolos IPv4, IPv6, UDP, TCP, HTTP, HTTPS, SSL/TLS Digest, RTP, IGMP, ICMP, RTSP, FTP, DHCP, 802.1x, DNS, DDNS, PPPoE, SMTP, UPnP, QoS, NTP e SNMP V3; compatível para visualização das imagens em múltiplas plataformas web, IE, Chrome, Firefox e Safári, no mínimo. Comunicação no padrão ONVIF profile S. Possui tecnologia de compensação de luz de fundo (WDR) que permita nitidez nas imagens que combinem ou não áreas de sombra e iluminação. Esta câmera apresenta valor mínimo de 120 Decibéis para o recurso WDR. Possui tecnologia de supressão dinâmica de ruído na imagem e recurso de máscara de privacidade configurável em até quatro áreas independentes. Funcionar na voltagem a partir da alimentação de porta PoE do gravador de vídeo em rede ofertado, obedecendo o padrão 802.3af. Permite ajuste manual de posicionamento de lente, no mínimo para os valores de PAN: 350°, TILT: 60° e Rotação: 170°. Conector de rede no padrão RJ45 integrado a câmera, suporte para comunicação Unicast para seis usuários e Multicast. Possui slot para instalação de cartão de memória tipo SD Card com capacidade de armazenamento de até 64GB para gravação em borda. Os firmwares de atualização de produto, disponibilizados pelo fabricante do equipamento, são criptografados, para impedir a análise e alteração da estrutura interna dos arquivos do equipamento;

Câmera IP Modelo Mini Dome Colorida Para Uso Em Autoatendimento

Possui sensor tipo CMOS/MOS com varredura progressiva, resolução de 4 Megapixels ou superior, ângulo de abertura acima de 92°, permite visualização de imagem em iluminação mínima de 0,16 lux sem infravermelho e 0 lux com infravermelho, possui LED infravermelhos com alcance de iluminação de pelo menos 30 metros e ainda possui tecnologia que possibilita o ajuste automático de potência, para que a iluminação seja sempre adequada à distância dos objetos e locais a serem iluminados. Possui filtro de IR automático (IR cut). Construída no formato mini dome e possui pelo menos fatores de proteção IP67 e IK10. Possui recurso de inversão de escala para instalação em corredor. Permite a transmissão de pelo menos 3 fluxos independentes de vídeo, em compressão H.265 e/ou H.264 otimizados (por exemplo: H265 e/ou H.264 High Profile e M-JPEG) na resolução máxima em 30 FPS. Possui suporte aos protocolos IPv4, IPv6, UDP, TCP, HTTP, HTTPS, SSL/TLS Digest, RTP, IGMP, ICMP, RTSP, FTP, DHCP, 802.1x, DNS, DDNS, PPPoE, SMTP, UPnP, QoS, NTP e SNMP v3;

5.2.11 Ser compatível para visualização das imagens em múltiplas plataformas web, IE, Chrome, Firefox e Safari no mínimo. Comunicação no padrão ONVIF profile S. Possui tecnologia de compensação de luz de fundo (WDR) que permita nitidez nas imagens que combinem ou não áreas de sombra e iluminação. Como medida de referência, além do atendimento ao item anterior, a câmera deverá apresentar valor mínimo de 120 Decibéis para o recurso WDR. Possui tecnologia de supressão dinâmica de ruído na imagem. Suporte a detecção de movimento que possibilita a configuração de pelo menos quatro áreas de detecção independentes; Possui recurso de máscara de privacidade poligonal configurável em até quatro áreas independentes. Funciona na voltagem a partir da alimentação de porta PoE do gravador de vídeo em rede ofertado, obedecendo o padrão 802.3af. Deverá ter consumo máximo de 13 Watts PoE, incluindo o consumo dos Led infravermelhos. Permite ajuste manual de posicionamento de lente, no mínimo para os valores de PAN: 350°, TILT: 60° e Rotação: 175°. Conector de rede no padrão RJ45 integrado a câmera não sendo admitidos adaptações. Suporte para comunicação Unicast para 10 usuários e Multicast. Possui recurso de identificação da alteração da cena em caso de geração de neblina no ambiente onde estiver instalada, com ativação automática para compensação de imagem nessas condições. Possui áudio bidirecional com detecção e capacidade de classificação de áudio, considerando alarme em no mínimo nos casos de quebra de vidro, explosão, disparo de arma de fogo. Possui slot para instalação de cartão de memória tipo SD Card com capacidade de armazenamento de até 64GB para gravação em borda. Os firmwares de atualização de produto, disponibilizados pelo fabricante do equipamento, são criptografados, para impedir a análise da estrutura interna de pastas do equipamento;

Câmera IP Modelo 360°, *Fish Eye* Ou Equivalente

Possui sensor tipo CMOS/MOS com varredura progressiva. Possui resolução de 6 Megapixels ou superior, com ângulo de abertura mínimo de 360°. Permite visualização de imagem em iluminação mínima de 0,2 lux sem infravermelho e 0 lux com infravermelho. Possui LED infravermelhos com alcance de iluminação de pelo menos 15 metros e ainda possui tecnologia que possibilite o ajuste automático de potência, para que a iluminação seja sempre adequada à distância dos objetos e locais a serem iluminados. Possui filtro de IR automático (IR cut). Construída no formato mini dome e possui pelo menos fatores de proteção IP66 e IK10. Permite a transmissão de pelo menos 3 fluxos independentes de vídeo, em compressão H.265 e/ou H.264 otimizados (por exemplo: H265 e/ou H.264 High Profile e M-JPEG) na resolução máxima em 30 FPS. Possui suporte aos protocolos IPv4, IPv6, UDP, TCP, HTTP, HTTPS, SSL/TLS Digest, RTP, IGMP, ICMP, RTSP, FTP, ARP, DHCP, 802.1x, DNS, DDNS, PPPoE, SMTP, UPnP, QoS, NTP e SNMP v3. Ser compatível para visualização das imagens em múltiplas plataformas web, IE, Chrome, Firefox e Safari no mínimo. Comunicação no padrão ONVIF profile S. Possui tecnologia de compensação de luz de fundo (WDR) que permita nitidez nas imagens que combinem ou não áreas de sombra e iluminação. Possui tecnologia de proteção contra ruído na imagem, igual ou superior à tecnologia DNR. Suporte a detecção de movimento e possibilidade de

configuração de pelo menos quatro áreas de detecção independentes. Funciona na voltagem a partir da alimentação de porta PoE do gravador de vídeo em rede ofertado, obedecendo o padrão 802.3af. Possui conector de rede no padrão RJ45 integrado a câmera, suporte para comunicação Unicast para 10 usuários e Multicast. Possui análise de vídeo embarcada, contemplando funções como: cruzamento linha, intrusão, loitering (objetos ou pessoas estacionados/estáticos por um tempo determinado), detecção de objeto abandonado e removido. Possui suporte a Dewarping, para permitir que a imagem captada pela câmera possa ser dividida em pelo menos quatro cenas de áreas diferentes. Possui slot para instalação de cartão de memória tipo SD Card com capacidade de armazenamento de até 64GB para gravação em borda. Os firmwares de atualização de produto, disponibilizados pelo fabricante do equipamento, devem ser criptografados, para impedir a análise da estrutura interna de pastas do equipamento; 5.3.24.2 Alteração obrigatória de senha no primeiro acesso;

Câmera IP Modelo Externa Ptze - Day/Night

Câmera móvel, para operação nos modos Day/Night para utilização em ambientes externos com no mínimo as seguintes características: possui sensor de imagem em estado sólido do tipo CMOS/MOS, resolução de 2 MP ou superior, recursos para ajuste de zoom óptico remoto, com capacidade de ampliação em pelo menos 30x (trinta vezes) e ajuste de zoom digital com capacidade de ampliação de pelo menos 12x (doze vezes), recursos para ajuste de PAN em 360° (trezentos e sessenta graus). Possui recursos para ajuste de TILT em 180° (cento e oitenta graus), com capacidade instalada para armazenar de pelo menos 250 (Duzentos e cinquenta) posições de preset e com velocidade de varredura com pelo menos 350°/s, capacidade de captar imagens coloridas com iluminação de pelo menos 0,1 Lux e, em modo preto e branco, com iluminação de pelo menos 0,008 Lux. Possui tecnologia de compensação de luz de fundo (WDR) que permite nitidez nas imagens que combinem ou não áreas de sombra e iluminação. Permitir a transmissão de pelo menos 3 fluxos independentes de vídeo, em compressão H.265 e/ou H.264 otimizados (por exemplo: H265 e/ou H.264 High Profile e M-JPEG) na resolução máxima em 30 FPS. Possui suporte aos protocolos IPv4, IPv6, UDP, TCP, HTTP, HTTPS, SSL/TLS Digest, RTP, IGMP, ICMP, RTSP, FTP, ARP, DHCP, 802.1x, DNS, DDNS, PPPoE, SMTP, UPnP, QoS, NTP e SNMP, compatível para visualização das imagens em múltiplas plataformas web, IE, Chrome, Firefox e Safári, no mínimo. A Câmera possui controle de velocidade e de Bandwidth. Possui uma entrada de áudio e uma saída, suportando áudio bidirecional, com compressão G.711 ou G.726, com detecção de movimento incorporada na câmera de no mínimo 24 zonas de privacidade. Possui análise de vídeo embarcada: cruzamento de linha, intrusão, detecção de objetos abandonados, objetos removidos e detecção de face e recurso para rastreamento e acompanhamento de um objeto identificado na cena (autotracking). Suporte para comunicação Unicast para 10 usuários e Multicast. Possui saída de rede Ethernet via conector RJ45 padrão 10/100Base-T. A câmera recebe alimentação PoE+ conforme padrão IEEE 802.3at diretamente em seu conector RJ45, sendo fornecida com o injetor PoE+ homologado pelo fabricante da câmera fornecida e possui capacidade de plena alimentação sem

perda de quaisquer funcionalidades. Fornecida em domo fumê ou transparente de proteção com grau de proteção IP66 ou superior e IK 10. Possui sistema de ventilação nativo. Comunicação no padrão ONVIF profile S. Os firmwares de atualização de produto, disponibilizados pelo fabricante do equipamento, devem ser criptografados, para impedir a análise da estrutura interna de pastas do equipamento;

3.8 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO DVR PARA CÂMERAS IP

Gravador Digital De Vídeo De Rede Com 8 Portas

Suporta todos os canais de vídeo IP do equipamento solicitado, com imagens provenientes de câmeras IP com resoluções de até 8 Megapixels. Possui pelo menos uma saída HDMI e 1 saída VGA. Suporta compressões H.265 e H.264 otimizado (por exemplo High Profile ou tecnologia equivalente) ou superior e MJPEG. Possui compatibilidade com dispositivos ONVIF profile S. Suporta gravação mínima de 100 Mbps. Efetua gravação simultânea de todas as câmeras conectadas sem delay ou perda de qualidade. Possui suporte para áudio bidirecional e recurso de gravação agendada por dia e hora, por detecção de movimento e por gravação contínua. Suporta reprodução de no mínimo oito canais simultâneos. Possui o quantitativo de oito portas PoE para alimentação das câmeras conectadas. Além das portas PoE, possui uma entrada de rede RJ-45 10/100/1000Mbps para conexão no switch da rede CAIXA. Suporta os protocolos: HTTP, TCP/IP, IPv4/IPv6, UPNP, RTSP, UDP, SMTP, NTP, DHCP, DNS, IP Filter, PPPoE, DDNS. Possui todos os CODEC para operação de PAN TILT (câmera PTZ ofertada). Possui internamente 2 interfaces SATA 6,0Gb/s (SATA III) com suporte para até 12TB. Possui capacidade de armazenamento instalada de 12 TB SATA 6,0Gb/s (SATA III), sendo o Hard Disk com tecnologia específica para utilização em gravação de imagens de vídeo vigilância uso contínuo 24x7, homologados pelo fabricante do hardware. Possui capacidade de exportação de imagens gravadas tanto para gravação em disco como gravação em pen drive, localmente e remotamente e pelo menos 2 portas USB, sendo, no mínimo, uma 2.0 ou superior e outra 3.0. 5.5.1.18 Suporta alimentação por porta PoE de, no mínimo, 12 Watts por porta com ajuste automático de potência para distribuição entre as portas PoE. Tem capacidade de controlar a banda de transmissão de imagens, de operar em modo de multitarefa, ou seja, monitorando as imagens ao vivo, efetuar as gravações de imagens na velocidade indicada no presente termo de referência e conforme quantitativo de câmeras conectadas, transmitir ao vivo as imagens para os microcomputadores dos monitoradores, efetuar a reprodução de uma sequência de imagens gravadas, e permitir cópia de segurança das imagens em mídia, tudo isso simultaneamente, sem apresentar travamentos, lentidão ou interrupção de gravação. Capacidade de realizar backup de configuração para disco local, pen drive e também em máquina remota, salientando que a solicitação do backup poderá ser efetuada localmente ou remotamente e gravar imagens em máquina remota, simultaneamente à gravação local, sendo possível o operador definir o espaço em disco que será utilizado para essa gravação remota. Os firmwares de atualização de produto, disponibilizados pelo fabricante do equipamento, devem

ser criptografados, para impedir a análise da estrutura interna de pastas do equipamento;

Gravador Digital De Vídeo De Rede Com 16 Portas ou mais Portas

Suporta todos os canais de vídeo IP do equipamento solicitado, com imagens provenientes de câmeras IP com resoluções de até 12 Megapixels; Possui pelo menos uma saída HDMI e uma saída VGA. Suporta compressões H.265 e H.264 otimizado (por exemplo High Profile ou tecnologia equivalente) ou superior e MJPEG e compatibilidade com dispositivos ONVIF profile S. Suporta gravação mínima de 180 Mbps. Efetua gravação simultânea de todas as câmeras conectadas sem delay ou perda de qualidade. Possui suporte para áudio bidirecional, recurso de gravação agendada por dia e hora, por detecção de movimento e por gravação contínua. Suporta reprodução de no mínimo 16 canais simultâneos. Possui o quantitativo de 16 portas PoE para alimentação das câmeras conectadas. Além das portas PoE, possui uma entrada de rede RJ-45 10/100/1000Mbps para conexão no switch da rede CAIXA. Suporta os protocolos: HTTP, TCP/IP, IPv4/IPv6, UPNP, RTSP, UDP, SMTP, NTP, DHCP, DNS, IP Filter, PPPoE, DDNS. Possui todos os CODEC para operação de PAN TILT (câmera PTZ ofertada). Possui internamente pelo menos 4 interfaces SATA 6,0Gb/s (SATA III) com suporte para até 6TB cada. Possui capacidade de armazenamento instalada de pelo menos 12 TB SATA 6,0Gb/s (SATA III), sendo o Hard Disk com tecnologia específica para utilização em gravação de imagens de vídeo vigilância uso contínuo 24x7, homologados pelo fabricante do hardware comprovado através de publicação em seu website e/ou declaração a ser apresentada. Possui capacidade de exportação de imagens gravadas tanto para gravação em disco como gravação em Pen drive, localmente e remotamente e pelo menos 2 portas USB, sendo, no mínimo, uma 2.0 ou superior e outra 3.0. Suporta alimentação bivolt automático 100~240V e potência por porta PoE de no mínimo 12 Watts com ajuste automático de potência para distribuição entre as portas PoE. Suporta operação em temperatura de 0° C até +40° C e umidade de 20 a 85%. Capacidade de controlar a banda de transmissão de imagens e de operar em modo de multitarefa, ou seja, monitorando as imagens ao vivo, efetuar as gravações de imagens na velocidade indicada no presente termo de referência e conforme quantitativo de câmeras conectadas, transmitir ao vivo as imagens para os microcomputadores dos monitoradores, efetuar a reprodução de uma sequência de imagens gravadas, e permitir cópia de segurança das imagens em mídia, tudo isso simultaneamente, sem apresentar travamentos, lentidão ou interrupção de gravação. Capacidade de realizar backup de configuração para disco local, pen drive e também em máquina remota, salientando que a solicitação do backup poderá ser efetuada localmente ou remotamente. Os Firmwares de atualização de produto, são disponibilizados pelo fabricante do equipamento, são criptografados, para impedir a análise da estrutura interna de pastas do equipamento.

4. MANUTENÇÃO ESPECÍFICA – PSDM

- 4.1 Consertar, fornecer, repor, remanejar, reposicionar, instalar, desinstalar, desmontar, montar, embalar, desembalar, ajustar, manter, configurar, substituir e transportar todos os materiais, peças e acessórios de todos os equipamentos descritos no objeto deste contrato, especificamente quanto à PSDM, citamos: comando elétrico completo, conjunto de mecanismo de travamento, atualização eletrônica, portal detector, gabinete, painel de comando completo, acabamentos de entrada, madeiras, eixos central, lateral ou qualquer outro, alto falantes, amortecedores, anéis, base de apoio, baterias externas, bobinas, buchas, cabos, cintas, conjunto de adesivos, colunas fixas do vidro externo e/ou interno, vidros em geral, folhas de acrílico, chapas de acabamentos, discos de travamentos, display, fechadura e chaves, confecção/reposição de cópia das chaves, forros, guia mancal, espelho fechadura, flanges, molas, rolamentos, solenóides, suportes, puxadores, trilhos, trafos, tubo eixo central, chassi, teto, controle remoto e sua pilha/bateria, inclusive com o fornecimento/reposição das pilhas/baterias e do controle completo, em casos de dano irreparável, circuitos em geral, inclusive detector gravador, interfone, disco de sustentação do eixo superior, disco de travamento, sensor de ranhura do mecanismo, além dos demais materiais e peças que integram a PSDM.
- 4.1.1 Entende-se por remanejamento de equipamento, o trânsito de equipamentos entre unidades, sempre que necessário e solicitado pela Caixa, conforme valor informado na Proposta Comercial. Dessa forma, qualquer mudança de equipamentos dentro de uma mesma Unidade é considerada reposicionamento e, portanto, sem ônus adicional à CAIXA.
- 4.2 Instalar, desinstalar, limpar, remanejar e manter a caixa coletora de objetos metálicos.
- 4.2.1 A manutenção da caixa coletora de objetos metálicos deverá ser realizada, inclusive com a substituição de peças, independentemente da ocorrência geradora da demanda.
- 4.2.2 Caso não seja possível o reparo, a CONTRATADA, após aprovação pela Área de Segurança da CAIXA, deverá fornecer o item conforme valores informados na Proposta Comercial e será efetuado o ressarcimento pela CAIXA no pagamento a empresa do mês subsequente.
- 4.3 Instalar, desinstalar e substituir folhas da PSDM, esquadrias, portais e vidros (exceto vidros blindados) em geral, conforme especificado pela CAIXA, seja em divisórias, vidros comuns, vidros temperados ou qualquer material divisor de ambientes ao lado da porta, incluindo a película de proteção sempre que necessário e quando solicitado pela CAIXA, conforme valor informado na Proposta Comercial.

- 4.4 Os itens deverão ter a mesma especificação técnica dos demais equipamentos utilizados pela CAIXA, sem qualquer prejuízo no padrão estético e/ou segurança da unidade.
- 4.5 Deverá ser realizada a troca de 01 (um) jogo de baterias e/ou pilhas por controle remoto a cada 06 (seis) meses sem ônus adicional à CAIXA.
- 4.5.1 Caso seja ultrapassado o quantitativo apontado acima, a CONTRATADA irá fornecer as pilhas/baterias necessárias, tendo direito ao pagamento conforme valor informado na proposta comercial.
- 4.6 Fornecer/substituir todos os segredos das fechaduras para o funcionamento dos equipamentos, independente do fato gerador; bem como realizar a confecção avulsa das chaves que se fizerem necessárias, tendo que ser entregues à Área de Segurança da CAIXA 02 (duas) vias das novas chaves.
- 4.7 Conectar os equipamentos objeto deste contrato ao sistema de alarme e/ou ao Circuito Fechado de Imagens e/ou demais sistemas e executar as configurações de rede nos equipamentos (configurar endereço IP), nas unidades determinadas pela CAIXA, sem ônus adicional, inclusive novos equipamentos que vierem a ser incorporados no parque tecnológico da CAIXA.
- 5. MANUTENÇÃO ESPECÍFICA – SOLUÇÃO RESTRITORA DE VISIBILIDADE**
- 5.1 Consertar, fornecer, repor, remanejar, reposicionar, desmontar, montar, embalar, desembalar, instalar, desinstalar, manter, configurar, ajustar, substituir e transportar todos os equipamentos, materiais, peças e acessórios de todos os equipamentos descritos no objeto deste contrato, especificamente quanto ao sistema restritor de visibilidade, citamos: gerador de neblina, painel de comando e seus componentes, sensor de detecção de quebra de vidro, sensor de detecção sísmico, sensor de presença, sirene, caixa de proteção, fluido, elementos de fixação, conectores, plugs, software, entre outros, quando solicitado pela CAIXA e conforme suas especificações, e no caso de software atualizar com as novas versões, sem ônus adicional à CAIXA, uma vez que os mesmos deverão estar inclusos no preço apresentado pela CONTRATADA.
- 5.1.1 Entende-se por remanejamento de equipamento, o trânsito de equipamentos entre unidades, sempre que necessário e solicitado pela Caixa, conforme valor informado na Proposta Comercial. Dessa forma, qualquer mudança de equipamentos dentro de uma mesma Unidade é considerada reposicionamento e, portanto, sem ônus adicional à CAIXA.
- 5.2 Fornecer/substituir todos os segredos das fechaduras para o funcionamento dos equipamentos; bem como realizar a confecção avulsa das chaves que se fizerem necessárias, sem ônus adicional à CAIXA, tendo que ser entregues à Área de Segurança da CAIXA 02 (duas) vias das novas chaves.

- 5.3 Conectar os equipamentos objeto deste contrato ao sistema de alarme e/ou ao Circuito Fechado de Imagens e/ou demais sistemas e executar as configurações de rede nos equipamentos (configurar endereço IP), nas unidades determinadas pela CAIXA, sem ônus adicional ao contrato, inclusive novos equipamentos que vierem a ser incorporados no parque tecnológico da CAIXA.
- 5.4 Caso a reposição do fluído tenha ocorrido por falha no funcionamento do equipamento, a CONTRATADA fornecerá o item sem custo adicional à CAIXA, estando também obrigada a corrigir imediatamente o defeito que originou a falha.
- 5.5 Para a reposição do fluído, nos casos em que esta não é decorrente de falha no equipamento, a CONTRATADA, após aprovação da Área de Segurança da CAIXA, deverá fornecer o item conforme valores informados na Proposta Comercial e será efetuado o ressarcimento pela CAIXA no pagamento a empresa do mês subsequente.
- 5.6 Para a reposição dos sensores (presença, quebra-vidro, sísmico e sirene) danificados em decorrência de ações criminosas, a CONTRATADA, após aprovação da Área de Segurança da CAIXA, deverá fornecer o item conforme valores informados na Proposta Comercial e será efetuado o ressarcimento pela CAIXA no pagamento a empresa do mês subsequente.

6. CARACTERÍSTICAS, FORNECIMENTO E REPOSIÇÃO DE SENSORES

6.1 Características dos Equipamentos Periféricos

6.1.1 Sensor de presença

- a) Deve possuir dupla tecnologia piroelétrico e micro-ondas.
- b) Deve possuir função anti-mascaramento, para evitar a burla do sensor por camuflagem ou obstrução.
- c) O raio de ação de detecção deve ser, no mínimo, de 15 metros e raio mínimo de atuação de 90°.
- d) Deve possuir leds indicativos de funcionamento.
- e) Deve possibilitar ajuste de sensibilidade.
- f) Deve operar em temperatura de 0°C a 55°C com umidade relativa do ar cerca de 5 a 95%.
- g) Deve operar em tensão de 9 Vdc a 15 Vdc.
- h) A documentação com as características técnicas do sensor deve ser disponibilizada no momento da avaliação da amostra.

6.1.2 Sensor de quebra de vidro

- a) Capacidade de identificar ruídos característicos de quebra de vidros planos, temperados e/ou laminados.
- b) Possuir microprocessador para análise dos sinais recebidos.

- c) Possuir detecção dupla acústica com supervisão microprocessada, capaz de identificar sinais de baixa e alta frequência.
- d) A documentação com as características técnicas do sensor deve ser disponibilizada no momento da avaliação da amostra.
- e) Possuir microfone omni-direcional.
- f) Ser imune a ocorrências de falsos alarmes causados por toque de telefones celulares, passagem de veículos pesados e outras variações similares.
- g) Ser protegido contra acionamento indevido dos contatos secos via conexão direta.
- h) Possuir raio de detecção mínimo de 08 (oito) metros.
- i) Possuir identificação de abertura e/ou desligamento do sensor.
- j) A documentação com as características técnicas do sensor deve ser disponibilizada no momento da avaliação da amostra.

6.1.3 Sensor sísmico

- a) Deve ter capacidade para identificar tentativa de ataques à estrutura dos ATM, bem como capacidade para identificar tentativa de rompimento das paredes, tetos ou pisos, se instalados nestas estruturas, realizada por instrumentos de perfuração ou impacto.
- b) Operar em tensão de 8 VDC a 16 VDC (12 V, nominal).
- c) O sensor deve possuir raio de operação de 4m a 5m.
- d) Deve conter chave anti-violação da tampa e de remoção do local onde estiver fixado.
- e) Deve possibilitar ajuste de sensibilidade através de interruptores DIP ou Software.
- f) Possuir Led indicativo para teste de funcionamento.
- g) A documentação com as características técnicas do sensor deve ser disponibilizada no momento da avaliação da amostra.

6.1.4 Sirene

- a) A sirene deve operar por acionamento automático quando do disparo dos sensores descritos nos demais itens deste Termo de Referência ou em caso de violação do Gerador de Nebulina ou de seus painéis de comando.
- b) Deve ser do tipo piezoelétrica, operar em tensão de 12V, com condições de operação e funcionamento inclusive durante a falta de energia elétrica proveniente da rede pública.
- c) Deve respeitar os limites sonoros da legislação e das Normas Brasileiras (ABNT), de 110 dB a 01 (um) metro de distância do equipamento.

- d) Deve possibilitar programação para funcionamento de 01 (um) até 20 (vinte) minutos quando da ocorrência de corte de energia.
- e) Deve possibilitar o acionamento por comando remoto, independente de acionamento de outros recursos da solução.
- f) Deve auto acionar nos casos de corte de energia com o gerador de neblina ou com painel de comando.
- g) A sirene deverá ser instalada em local a ser indicado pela Área de Segurança da CAIXA, com fiação não visível.
- h) Deve possuir botão para reset remoto via conexão de rede.
- i) A documentação com as características técnicas do sensor deve ser disponibilizada no momento da avaliação da amostra.

7. CARACTERÍSTICAS, FORNECIMENTO E REPOSIÇÃO DE FLUÍDO

- 7.1 O fluido de reposição para o gerador de neblina deverá ser atóxico.
- 7.2 A neblina gerada pelo fluido deverá ser seca, não podendo, após sua dissipação, deixar resíduos, umidade, ou quaisquer tipos de elementos sólidos ou líquidos nas superfícies que nela ficaram em contato.
- 7.3 O fluido deverá gerar neblina suficiente para restringir a visibilidade à no mínimo 20 cm em todas as direções, num intervalo de tempo de no máximo 30 segundos preenchendo por completo um ambiente de no mínimo 100 m³, sendo aceitável variação nestas condições de 5% (cinco por cento) para mais ou para menos.
- 7.4 A persistência da neblina em ambiente sem ventilação forçada deverá ser de, no mínimo, 20 minutos.
- 7.5 No recipiente do produto deverá constar as seguintes informações mínimas, em português brasileiro, relacionadas ao fluido:
 - j) Nome e marca do fluido;
 - k) Local de origem do fluido;
 - l) Nome e endereço completo do fabricante do fluido;
 - m) CNPJ ou registro equivalente da empresa fabricante do fluido;
 - n) Volume total de fluido no recipiente instalado;
 - o) Composição química do Fluido;
 - p) Declaração de atoxidade para o ser humano;
 - q) Nome completo e registro do Químico Responsável pelo fluido ou equivalente (caso não haja Químico Responsável);
 - r) Data de fabricação e prazo de validade do fluido;
 - s) Orientações sobre o método correto para manuseio seguro do fluido.

- 7.6 Deve ser fornecido, ainda, laudo ou atestado da empresa fabricante ou da empresa fornecedora com as seguintes informações, em português brasileiro:
- a) Finalidade de uso da substância;
 - b) Orientação sobre precauções, cuidados especiais e modo de manuseio e utilização;
 - c) Riscos inerentes à saúde ou segurança do ser humano (como, por exemplo, resultado de interação com o meio ambiente e outros líquidos, gases ou sólidos; possíveis reações decorrentes de contato direto com o fluido; etc) pela exposição ou manuseio ao fluido;
 - d) Sintomas e efeitos mais importantes, tanto agudos como retardados, se houver nocividade ou periculosidade ao ser humano, ou , em caso contrário, informar que não há nocividade e nem periculosidade no manuseio;
 - e) Temperatura ideal de uso;
 - f) Condições de armazenagem segura e eventuais incompatibilidades de armazenamento;
 - g) Métodos e materiais de confinamento e limpeza;
 - h) Método correto de tratamento de resíduos e impacto ambiental do descarte incorreto da substância;
 - i) Legislação brasileira e certificações correspondentes ou compatíveis com as normas brasileiras observadas para fabricação, armazenamento, transporte, uso e descarte da substância ou mistura;
- 7.7 O processo de reposição do fluido deverá ocorrer de forma que não seja necessária a retirada ou desinstalação do gerador de neblina.
- 7.8 É de responsabilidade da CONTRATADA o custo pelo fluido utilizado na realização dos testes de calibragem do equipamento quando submetido às manutenções corretivas.
- 7.9 Sempre que necessário, a CONTRATADA realizará a reposição do Fluido Gerador de Neblina, ainda que não tenha sido acionada pela CAIXA.
- 7.10 Cada reposição deverá contemplar quantidade equivalente ao volume integral do reservatório do Gerador de Neblina.

- 7.11 Caso o fluido disponibilizado pela empresa não seja o mesmo utilizado pelo fabricante do equipamento, a contratada deverá submeter o fluido para análise da CAIXA, antes de iniciar a reposição, demonstrando que é fiel às características descritas nos itens 7.1 a 7.6.
- 7.11.1 A realização e os custos com os testes ficarão a cargo da contratada, com acompanhamento de empregado da CAIXA, designado pela área de segurança.
- 7.11.2 Sempre que houver alteração do fabricante do fluido disponibilizado, a contratada submeterá a novo teste, conforme descrito no item anterior.

8 MANUTENÇÃO ESPECÍFICA – FECHADURAS

- 8.1 Consertar, fornecer, repor, remanejar, reposicionar, instalar, desinstalar, desmontar, montar, embalar, desembalar, ajustar, manter, configurar, ajustar, substituir e transportar todos os materiais, peças e acessórios de todos os equipamentos descritos no objeto deste contrato, dentre todos, citamos: comando elétrico completo, conjunto de mecanismo de travamento, eletroímã, atualização eletrônica, soldas, balanceamento, base de apoio, buchas, cabos, cintas, conjunto de adesivos, display, recomposição dos cofres, realização de abertura técnica, portas das casas fortes e fechaduras em caso de abertura técnica, fechadura e chaves, confecção/reposição de cópia das chaves, espelho fechadura, suportes, puxadores, inclusive com o fornecimento/reposição das pilhas/baterias, circuitos em geral, além dos demais materiais e peças que integram as FECHADURAS, sem ônus adicional à CAIXA, uma vez que os mesmos deverão estar inclusos no preço apresentado pela CONTRATADA.
- 8.1.1 Entende-se por remanejamento de equipamento, o trânsito de equipamentos entre unidades, sempre que necessário e solicitado pela Caixa, conforme valor informado na Proposta Comercial. Dessa forma, qualquer mudança de equipamentos dentro de uma mesma Unidade é considerada reposicionamento e, portanto, sem ônus adicional à CAIXA.
- 8.2 O preço apresentado pela CONTRATADA também deverá contemplar o custo com fornecimento/substituição de todas as senhas e segredos (nos modelos que dispuserem de tal mecanismo) das FECHADURAS ELETROMAGNÉTICAS (FE), FECHADURAS LIMITADORAS DE ACESSO (FLA), FECHADURAS DE RETARDO DE TEMPO (FR), FECHADURAS MECÂNICAS DE COFRES E DE CASAS FORTES (FMCCF) E PERIFÉRICOS para o funcionamento dos equipamentos; bem como a confecção avulsa das chaves que se fizerem necessárias, sem ônus adicional à CAIXA, sendo entregue a Área de Segurança da CAIXA ou outra unidade indicada 02 (duas) vias das novas chaves.
- 8.3 Deverá ser considerada a troca de 01 (um) jogo de baterias e/ou pilhas por equipamento a cada 06 (seis) meses.

- 8.3.1 Caso seja ultrapassado o quantitativo apontado acima, a CONTRATADA, após aprovação da Área de Segurança da CAIXA, deverá fornecer o item conforme valores informados na Proposta Comercial e será efetuado o ressarcimento pela CAIXA no pagamento a empresa do mês subsequente.
- 8.4 Conectar os equipamentos objeto deste contrato ao sistema de alarme e/ou ao Circuito Fechado de Imagens e/ou demais sistemas e executar as configurações de rede nos equipamentos (configurar endereço IP), nas unidades determinadas pela CAIXA, sem ônus adicional ao contrato, inclusive novos equipamentos que vierem a ser incorporados no parque tecnológico da CAIXA.
- 9 MANUTENÇÃO ESPECÍFICA – SISTEMA DE GERENCIAMENTO E CONTROLE DE ACESSO FÍSICO**
- 9.1 A prestação de serviços de manutenção corretiva e assistência técnica com substituição de peças dos equipamentos, que se fará mediante acionamento da CAIXA, compreende quaisquer serviços que se fizerem necessários para deixar os equipamentos em perfeito estado de funcionamento, incluindo a manutenção de hardware e software, devendo a CONTRATADA atender a toda e qualquer solicitação que venha a receber da Unidade de Segurança da CAIXA, responsável pela gestão dos atendimentos.
- 9.2 Remanejamento de equipamento, é o trânsito de equipamentos entre unidades, sempre que necessário e solicitado pela Caixa, conforme valor informado na Proposta Comercial. Dessa forma, qualquer mudança de equipamentos dentro de uma mesma Unidade é considerada reposicionamento e, portanto, sem ônus adicional à CAIXA.
- 9.3 Os tipos e quantidades de componentes do sistema de gerenciamento e controle de acesso são adaptados conforme cada edificação ou imóvel CAIXA onde estão instalados, podendo ser compostos pelos itens a seguir:

RELAÇÃO DE COMPONENTES DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO E CONTROLE DE ACESSO FÍSICO
Plataforma Sistema de Segurança
Monitores
Servidor de Sistema de Segurança
Plataforma Sistema do Circuito Fechado de Televisão (CFTV) integrado
Plataforma Sistema de Controle de Acesso (SCA) integrado
Videowall (monitor+servidor)
Estações de Operação - EOS
Câmeras de CFTV (Fixa, Externas, Internas, PTZ, Dome, Panorâmica, para captura de placa veicular, etc)
Servidor de Gravação
Teclado com Joystick
Servidor de Vídeo
Solução de Placas para Controle de Acesso
Leitor de Proximidade / Biométrico
Leitor USB para Captura do ID dos Cartões / Biometria

Cartão para controle de acesso
Sensor Magnético
Acionador Tipo “Quebre o Vidro”
Fechaduras Eletromagnéticas
Botão de Abertura De Porta (do tipo Botoeira)
Catracas diversas (Pedestal, com cofre coletor, tipo clipe, com abertura frontal, deslizante, etc)
Sistema de Gerenciamento de Vagas
Cancelas para controle de veículos
Sistema de Alarme Anti Furto (SAF) e Intrusão (SAI)
Fornecimento do Sensor Magnético para Portas Metálicas
TAG para proteção de obras de arte RFID ou Bluetooth
TAG Patrimonial modelo Bluetooth e GPS
Receptores ou antenas
Detector de Teto Ambientes Internas
Sensor Infra vermelho para Ambiente Interno
Sensor Magnético para Portas Internas
Sensor Sísmico
Controlador de Sonorização
Estação de Chamada Central
Estação de Chamada Remota
Amplificador Digital de Potência
Sonofletor

9.4 Entende-se por software, além dos sistemas gerenciadores, o sistema operacional do computador de gerenciamento.

9.5 A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitado pela CAIXA, os cartões de proximidade, em lotes de 50 unidades, conforme valores informados na Proposta Comercial.

9.5.1 O pagamento pelos cartões de proximidade fornecidos pela CONTRATADA ocorrerá no mês subsequente ao do fornecimento, conforme valor informado na Proposta Comercial.

9.6 MODELOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS

9.6.1 Relacionamos abaixo marcas e modelos de Catracas de Acesso no Parque de Equipamentos da CAIXA

Dispositivo	Fabricante
Catraca de Acesso	HENRY

10. MANUTENÇÃO ESPECÍFICA – CONTROLADORAS BIOMÉTRICAS (CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS EQUIPAMENTOS E SOFTWARE)

10.1 Consertar, fornecer, repor, remanejar, reposicionar, instalar, desinstalar, desmontar, montar, embalar, desembalar, ajustar, manter, configurar, ajustar, substituir e transportar todos os materiais, peças e acessórios de todos os equipamentos descritos no objeto deste contrato, incluindo a

manutenção de hardware e software, devendo a CONTRATADA atender a toda e qualquer solicitação que venha a receber da Unidade de Segurança da CAIXA, responsável pela gestão dos atendimentos.

- 10.1.1 Entende-se por remanejamento de equipamento, o trânsito de equipamentos entre unidades, sempre que necessário e solicitado pela Caixa, conforme valor informado na Proposta Comercial. Dessa forma, qualquer mudança de equipamentos dentro de uma mesma Unidade é considerada reposicionamento e, portanto, sem ônus adicional à CAIXA.
- 10.2 O equipamento é fabricado em aço contendo teclado numérico padrão ABNT, visor de led e leitor biométrico;
- 10.3 Configurado para operar em rede IP contendo as seguintes informações: endereço IP, máscara de sub-rede, endereço de gateway, servidor DNS e outros;
- 10.4 Operação configurada para controle simples ou com custódia externa (dupla-custódia);
- 10.5 O equipamento compara a impressão digital do usuário com a impressão digital cadastrada no sistema;
- 10.6 Funciona em modo on-line e off-line;
- 10.7 Utiliza sistema SICIA – Sistema de Controle e Inteligência de Agências para gerenciamento remoto;
- 10.8 O algoritmo de encriptação das senhas e contra-senhas utiliza chave de encriptação com no mínimo 256 bits e deverão ser configuráveis para cada controladora de acordo com o padrão de segurança digital da CAIXA;
- 10.9 Há comunicação com o Servidor do Sistema mesmo que este esteja instalado em sub rede distinta do local onde está instalada a controladora;
- 10.10 O servidor utiliza tecnologia “Server Push”;
- 10.11 A comunicação com o Servidor é feita apenas através do protocolo IPSEC, garantindo a segurança do tráfego de dados biométricos e integridade do sistema;
- 10.12 A memória do equipamento é removível de forma a permitir que, em caso de substituição do equipamento, a memória possa ser transportada para o novo equipamento dispensando a reconfiguração e reenvio de dados para o novo equipamento. É importante estender ao máximo o tempo de disponibilidade do sistema reduzindo ao mínimo o tempo necessário para a substituição de um equipamento avariado;

- 10.13 A memória removível deve conter todas as informações necessárias ao funcionamento da controladora;
- 10.14 Os dados de configuração da comunicação, tais como: endereço IP, máscara de sub rede, endereço de gateway, número de portas e chave de encriptação local estejam armazenados na memória removível;
- 10.15 A memória do equipamento mantém todos os registros de ocorrências até que o Servidor os recolha e armazene no banco de dados do sistema. A controladora biométrica tem capacidade de armazenar localmente pelo menos 200.000 (duzentos mil) registros de ocorrências;
- 10.16 Possuir recurso para monitorar o estado de uma porta controlada (aberta/fechada), bem como detectar as aberturas autorizadas, forçadas ou situações de porta por tempo excessivo (time-out de porta aberta). Todas as ocorrências de aberturas e fechamento de porta são registradas na memória de ocorrências;
- 10.17 Eventual atualização de firmware da controladora biométrica deve ser realizada remotamente pela rede TCP/IP (upgrade remoto), de forma a reduzir os custos dos serviços de atualização de firmware quando houver correções, implantações de novas funções, novos recursos ou melhorias no firmware do equipamento;
- 10.18 A controladora biométrica possui sistema operacional Linux Ubuntu embarcado, versão 12.010.

ANEXO I-B - PROCESSO DE ATENDIMENTO

1 MANUTENÇÃO MÍNIMA PERIÓDICA

- 1.1 A equipe de manutenção mínima periódica cumprirá um planejamento operacional onde deverá constar a rota e cronograma das visitas, de acordo com as rotinas de manutenção definidas nos ANEXOS I e I-A.

2 MANUTENÇÃO CORRETIVA DIFERIDA

- 2.1 A CONTRATADA deverá atender a todas as solicitações da Área de Segurança da CAIXA, para a execução das manutenções corretivas ou ações emergenciais, mesmo nos casos de ocorrências simultâneas, ou fora do horário/dia de expediente da CAIXA, conforme valor informado na Proposta Comercial.
- 2.2 Os chamados para manutenção corretiva deverão ser atendidos nos prazos definidos nos CHAMADOS ENCAMINHADOS, contados da hora de envio realizado pela Área de Segurança da CAIXA, via sistema ou e-mail, no qual constarão data e horário do pedido.
- 2.2.1 Os atrasos serão contados a partir da data ou horário previstos para o atendimento.
- 2.3 Quando das manutenções, a CONTRATADA deverá levar consigo peças sobressalentes para substituição, em quantidades suficientes para suprir as demandas.
- 2.3.1 Em caso de comparecimento na unidade sem as peças ou ferramental necessário, não cessará a contagem do prazo de atendimento.
- 2.4 Este Processo de Atendimento é amparado por sistema operacional específico descrito neste ANEXO, onde tramitará o chamado até conclusão do serviço.
- 2.4.1 O chamado aberto pela Unidade CAIXA demandante é retransmitido à CONTRATADA pela Central de Atendimento, devendo o atendimento ocorrer nos prazos previstos neste ANEXO e/ou no próprio chamado.
- 2.4.2 Quando o chamado for direcionado automaticamente pelo sistema de chamados da CAIXA à mantenedora e não constar prazo de atendimento no chamado, deverá ser considerado prazo de atendimento nível I.
- 2.4.3 O prazo de atendimento para cada "tipo de serviço" e o "nível de prioridade" poderão constar no "chamado" aberto pela Unidade CAIXA demandante, prevalecendo sempre, em caso de divergências ou dúvidas, os prazos constantes neste ANEXO, o qual será enviado à CONTRATADA para execução do serviço.

- 2.4.4 Havendo necessidade de extrapolar o prazo de atendimento, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente à Área de Segurança da CAIXA os respectivos motivos, que por sua vez deliberará sobre a aplicação ou não das sanções contratuais, e agendará a nova data e horário para execução do serviço, assim como informará à Unidade demandante.
- 2.4.5 Após o atendimento da demanda a CONTRATADA terá 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas para o encerramento no sistema, sob pena de multa e demais penalidades pelo não cumprimento do prazo estabelecido.
- 2.4.6 Para os chamados corretivos emergenciais, inclusive os ocorridos em horários ou dias em que não tenha expediente na CAIXA, a CONTRATADA poderá ser acionada pela Área de Segurança da CAIXA ou Central de Monitoramento CAIXA via telefone, cabendo à CONTRATADA registrar o chamado, providenciar o atendimento emergencial e certificar da inclusão e encerramento do chamado no sistema de e-mail protocolado no primeiro dia útil seguinte.
- 2.4.6.1 Para tais casos, os prazos máximos para atendimento serão os definidos para o NÍVEL I dos PRAZOS DE ATENDIMENTO AOS CHAMADOS CORRETIVOS, contados a partir da hora de acionamento da CONTRATADA pela Área de Segurança da CAIXA ou Central de Monitoramento CAIXA.
- 2.5 Após a manutenção, deverão ser efetuados testes com os equipamentos mantidos pelo técnico em conjunto com empregado/prestador CAIXA, havendo a obrigatoriedade de ateste da Unidade de Segurança da CAIXA quanto ao perfeito funcionamento dos equipamentos.
- 2.5.1 Sempre que for diagnosticado que se trata de problema em algum componente ou dispositivo, além de solucionar o problema que causou a solicitação de manutenção, o técnico deverá revisar as partes elétricas e eletrônicas, efetuar limpeza interna, ajustes, regulagens, eliminação de eventuais defeitos, reparos, testes e substituição de peças defeituosas.
- 2.5.2 As solicitações para manutenção deverão ser atendidas, concluindo os reparos nos prazos estabelecidos, emitindo para cada intervenção, depois de concluído o serviço, relatório de atendimento técnico constando, obrigatoriamente:
- A descrição do problema ou da demanda que ocasionaram a solicitação;
 - A descrição do conserto e das peças que eventualmente tenham sido substituídas ou que deverão ser substituídas;
 - A identificação do EQUIPAMENTO, com os seguintes dados: nome lógico, nº de série e, se possível, o de tombamento (patrimônio CAIXA);
 - As pendências resultantes, se permanecerem;

- A informação "MANUTENÇÃO CORRETIVA";
 - Identificação e assinatura do técnico que executou o atendimento;
 - Aceite do usuário da CAIXA/Unidade de Segurança, mediante assinatura sob carimbo no qual conste seu nome, matrícula e cargo.
- 2.5.3 Deverá ser encaminhado à Unidade de Segurança da CAIXA, responsável pela gestão dos atendimentos, uma via do documento comprobatório da intervenção corretiva (relatório de atendimento técnico).
- 2.5.4 O relatório de atendimento técnico não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA, para as necessárias correções, com as informações que motivaram a sua rejeição.
- 2.6 Deverão ser fornecidos à CAIXA os dados necessários para identificação dos responsáveis pela manutenção dos Equipamentos, inclusive endereço eletrônico (e-mail), número de telefone fixo, fax e celular, os quais deverão estar sempre atualizados.
- 2.7 Deverão ser prestadas, sempre que solicitado, orientações aos operadores das máquinas.
- 2.8 Deverá ser entregue documento que informe detalhadamente o que será feito no equipamento, quando for acordada a sua disponibilização, e, após a execução do trabalho, outro documento que detalhe os serviços efetivamente realizados.
- 2.9 Caso seja necessário o acesso às unidades CAIXA para atendimento de demandas fora do expediente normal da unidade, a Área de Segurança da CAIXA e/ou a Central de Monitoramento CAIXA deverá ser acionada para autorização de acesso dos prestadores.
- 2.9.1 O acesso às Unidades da CAIXA pode se dar por senha numérica e/ou biometria, sendo necessário o cadastramento prévio dos prestadores. Neste caso, a CAIXA indicará a data/hora/local para esse fim.
- 2.9.1.1 A CONTRATADA será responsável pela manutenção do sigilo das senhas e poderá ser imputado por eventuais usos indevidos.
- 2.10 A execução dos serviços previstos nos ANEXOS I, I-A e I-B, pela CONTRATADA, independe de acompanhamento remoto ou presencial da CAIXA.
- 2.10.1 A Área de Segurança da CAIXA fará, após a prestação dos serviços, a pesquisa pós-atendimento para identificar a qualidade/conceito dos trabalhos realizados pela CONTRATADA.
- 2.11 A Área de Segurança da CAIXA gera relatórios sobre a execução dos serviços da CONTRATADA, com prazo de atendimento, deslocamento,

anomalias detectadas, providências adotadas ou outros itens julgados necessários.

2.12 A eficiência quanto aos prazos de atendimento será medida e classificada mensalmente, assim como a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, mediante apuração de conceitos através de relatório gerencial da Área de Segurança da CAIXA.

2.12.1 De acordo com a classificação obtida, a CONTRATADA automaticamente estará sujeita às penalidades indicadas no item 10 do ANEXO I.

3 SISTEMA OPERACIONAL DE MANUTENÇÃO CORRETIVA

3.1 A CONTRATADA deverá dispor de software para atender os chamados gerados pela CAIXA, transmitidos via Internet através da sistemática de troca de arquivos por e-mail protocolado, webservice ou outra solução que venha a ser adotada pela CAIXA.

3.1.1 O sistema de comunicação com a CAIXA deverá estar disponível para o recebimento de demandas 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, inclusive feriados.

3.1.2 A CONTRATADA deverá implantar, sem ônus adicionais ao contrato, aplicativo para comunicação por e-mail protocolado ou webservice, conforme leiaute definido pela CAIXA, para estabelecer de forma segura e adequada a comunicação eletrônica, necessário para o registro, gerenciamento e controle das demandas de atendimento técnico entre as partes Contratantes.

3.1.3 A integração via software com o sistema de atendimento CAIXA deve contemplar as atualizações do status e o acompanhamento de todas as etapas de atendimento do chamado, desde a abertura/recebimento até a sua finalização, onde deverão estar descritos os procedimentos adotados até a solução da ocorrência.

3.1.4 A CONTRATADA se obriga a acompanhar o recebimento dos chamados e providenciar o respectivo atendimento, nos prazos estabelecidos.

3.1.4.1 A CONTRATADA deverá devolver, imediatamente após o recebimento, chamados encaminhados indevidamente ou para atendimento de equipamentos ainda não aditados no contrato.

3.1.5 A CONTRATADA deve manter o sistema em funcionamento durante toda a vigência contratual, sob risco de penalidade.

3.1.6 É de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção contínua do software bem como a sua atualização ou alteração, sempre que requerido pela Área de Segurança da CAIXA, sem ônus à CAIXA.

- 3.1.7 Problemas técnicos pontuais deverão ser comunicados por mensagem eletrônica para a Área de Segurança da CAIXA, imediatamente após verificação da falha.
- 3.1.7.1 Caso não seja comunicado formalmente à CAIXA, os prazos para atendimento e encerramento dos chamados continuarão sendo computados conforme os trâmites padrões estabelecidos no contrato.
- 3.2 O software deve fornecer dados "on line" (internet), em meio magnético e impressos abrangendo, dentre outras, as seguintes informações:
- Tempo médio de atendimento.
 - Histórico de intervenções por equipamento e sistemas.
 - Cadastro de peças, equipamentos, instalações e unidades CAIXA.
 - Tabela de preços das peças e serviços.
 - Demonstrativo de custos de manutenções corretivas e preventivas, discriminadas por equipamento, Unidades CAIXA, valores mensais e anuais.
 - Relatórios mensais das manutenções preventivas e corretivas.
 - Histórico das peças substituídas por Unidade CAIXA (quantidade, marca, modelo, etc.).
- 3.3 A CONTRATADA terá um prazo máximo de 30 (trinta) dias ininterruptos após a assinatura do contrato, para atendimento dos itens 3.1 e 3.2, sob pena das sanções e penalidades previstas no contrato.
- 3.4 Deverão ser utilizados os relatórios gerenciais do software descrito no item 3.2, da própria CONTRATADA, adaptados para abranger os elementos definidos neste edital, conforme as rotinas de manutenção propostas. Esses modelos deverão ser assinados pelo Responsável da CONTRATADA e entregues à Área de Segurança da CAIXA nos termos do Contrato e deste Termo de Referência.
- 3.4.1 Os modelos deverão ser submetidos à apreciação da CAIXA, para aprovação e/ou homologação e digitados em planilhas Excel.
- 3.4.2 A reprodução dos modelos adotados é de competência exclusiva da CONTRATADA, sem ônus adicional à CAIXA.
- 3.4.3 A CONTRATADA deverá zelar pelo correto preenchimento de todos os campos dos relatórios, que deverão ser elaborados em 02 (duas) vias, sendo a via original destinada à Área de Segurança da CAIXA e a 2ª via ao arquivo da CONTRATADA, ficando facultada à CAIXA a solicitação de envio destes em via impressa e/ou magnética.
- 3.5 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, alterar o modelo padrão dos relatórios/formulários, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias ininterruptos, sem ônus adicional à CAIXA.

3.6 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, alterar o sistema padrão, tendo a CONTRATADA 30 (trinta) dias ininterruptos para realizar as alterações solicitadas pela CAIXA, sem ônus adicional à CAIXA.

4 PRAZOS DE ATENDIMENTO AOS CHAMADOS CORRETIVOS

CRITICIDADE	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO					DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO/PROBLEMA
	Unidades na mesma cidade onde estiver instalada a sede Administrativa da CAIXA - Superintendência	Unidades até 200 Km de onde estiver instalada a sede Administrativa da CAIXA - Superintendência	Unidades acima de 200 a 500km Km de onde estiver instalada a sede Administrativa da CAIXA - Superintendência	Unidades acima de 500 a 1000Km de onde estiver instalada a sede Administrativa da CAIXA - Superintendência	Unidades acima de 1000Km de onde estiver instalada a sede Administrativa da CAIXA - Superintendência	
NÍVEL I	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Imediato	Suporte técnico remoto: Verificação e resolução de problemas remotamente, pela equipe de suporte técnico, bem como, esclarecimentos de dúvidas à equipe da Central de Monitoramento - CMO e equipe CAIXA
NÍVEL II	Até 4 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 8 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 12 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 1 dia útil a partir da solicitação da CAIXA	Até 2 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Solução totalmente inoperante ou com operação deficiente, que coloca em risco a segurança e/ou inviabiliza o monitoramento das unidades
NÍVEL III	Até 8 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 12 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 1 dia útil a partir da solicitação da CAIXA	Até 2 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Até 3 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Ocorrências que comprometem a segurança e/ou parcialmente o monitoramento das unidades, e que pode agravar em curto espaço de tempo
NÍVEL IV	Até 12 horas consecutivas a partir da solicitação CAIXA	Até 1 dia útil a partir da solicitação da CAIXA	Até 2 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Até 3 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Até 4 dias úteis a partir da solicitação da CAIXA	Ocorrências que não comprometem a segurança e nem interferem no monitoramento das unidades, porém alteram a rotina de trabalho das Centrais de Monitoramento - CMO
NÍVEL V	Até 1 dia útil a partir da solicitação da CAIXA	A negociar, com prazo máximo de até 20 dias úteis consecutivos	A negociar, com prazo máximo de até 20 dias úteis consecutivos	A negociar, com prazo máximo de até 20 dias úteis consecutivos	A negociar, com prazo máximo de até 20 dias úteis consecutivos	Outras situações que não se enquadrem nas anteriores

Entende-se por SR: Unidade administrativa superior hierárquica às agências de sua abrangência, sendo que o contrato abrange as seguintes SR:

ENDEREÇOS SUPERINTENDÊNCIAS

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL	ENDEREÇO COMPLETO
2581 - SR CAMPINAS	R BARAO DE JAGUARA, 1500, 2º ANDAR, CENTRO, CAMPINAS/SP - CEP: 13015-002
2582 - SR PIRACICABA	R SAO JOSE, 667, CENTRO, PIRACICABA/SP - CEP: 13400-330
2584 - SR RIBEIRAO PRETO	R ALVARES CABRAL, 930, CENTRO, RIBEIRAO PRETO/SP - CEP: 14010-080
2585 - SR BAURU	R GUSTAVO MACIEL, QUADRA Q 7-33, 1º ANDAR, CENTRO, BAURU/SP - CEP: 17010-180

5 CONCEITOS DE EFICIÊNCIA DOS CHAMADOS CORRETIVOS**5.1 Fator de avaliação: prazo de atendimento (*).**

Conceito	Atendimento fora do prazo sobre o total de chamado do mês
Ótimo	Até 3%
Bom	4% a 8%
Regular	9% a 15%
Ruim	Acima de 15%

5.2 Fator de avaliação: quantitativo de intervenções (*).

Conceito	Quantidade reincidências de intervenções num mesmo equipamento, relativas ao mesmo problema ocorrido dentro de um período de 30 dias
Ótimo	0
Bom	1
Regular	2
Ruim	3

Quantidade de intervenções num equipamento, relativas ao mesmo problema ocorrido no mês

* Os fatores de avaliação serão verificados de forma individual.