ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO	Prestação dos serviços de locação de sistema de alarme monitorado, incluídas instalação, locação, remanejamento, desativação, desinstalação e manutenção corretiva de itens, acessórios, sistemas e softwares nas Unidades CAIXA no estado de São Paulo, com vigência de **48 (quarenta e oito) meses**, conforme condições previstas no Edital e seus Anexos.

1.1 Composição básica da solução s ser contratada

ITEM	QUANTIDADES	
	UNIDADES ATIVAS	ACRÉSCIMOS E REMANEJAMENTOS
Monitoramento Remoto – Servidores	4	2
Monitoramento Remoto - Estação de trabalho para monitoramento	6	4
Monitoramento Remoto - Licença de uso de software para monitoramento remoto	6	4
Monitoramento Remoto - SWITCH	2	1
Monitoramento Remoto - Rack 19" 44 U COM 2 VENTILAÇÃO (COOLER)	2	1
Monitoramento - Receptora IP	2	1
Monitoramento - Receptora GPRS	2	1
Monitoramento Remoto - Gerenciamento de Gravação de Voz	2	1
Central de Transmissão	524	32
Módulo IP	524	32
Módulo GPRS	524	32
Sensor de Presença DT-AM IVP	9712	1000
Fumaça (SF)	2227	250
Sísmico (SS)	2147	250
Magnético (SM)	2671	250
Quebra de Vidro (SQV)	1441	250
Acionador Remoto (AR)	917	500
Acionador Fixo (AF)	1008	100
Sirene (SI)	877	64
Teclado de alarme (TA)	945	64

1.2 Justificativa para contratação

1.2.1 A presente contratação encontra-se subsidiada pelas orientações indicadas no ordenamento que legislam no sentido de tornar obrigatório para as instituições financeiras operando no país, a disponibilidade de sistema de alarme capaz de promover a imediata comunicação entre o estabelecimento e o órgão policial mais próximo, ou outro estabelecimento da mesma instituição ou empresa de vigilância sendo esse o comando do art. 2º da Lei Federal n° 7.102 de 20 de junho de 1983 regulamentada pelo Dec. 89.056/83. De igual sentido, a Portaria 3.233 de 13 de dezembro de 2012 emanada do Departamento de Polícia Federal, órgão responsável pela fiscalização e controle das rotinas de segurança correlatas às instituições financeiras, sistematizadas através dos respectivos Planos de Segurança, dispõe em seu art. 99, II, sobre a obrigatoriedade de sistema de alarme no Plano de Segurança das instituições financeiras. Portanto, torna-se imperiosa a contratação indicada, a fim de manter-se não apenas a conformidade instrutiva, mas, sobretudo, fazer uso de tecnologia que contribua para a garantia da segurança do patrimônio, funcionários, clientes e colaboradores em quaisquer unidades CAIXA que sejam destinatárias do objeto da contratação.

1.3 Disposições iniciais

1.3.1 Entende-se por *sistema de alarme monitorado* a solução tecnológica integrada pela comunhão de equipamentos físicos e lógicos, incluindo-se softwares e acessórios, que juntos sejam capazes de: identificar e reportar eventos definidos segundo regras descritas neste documento e Edital, que indiquem violação aos parâmetros de segurança instituídos para os ambientes sobre os quais estejam instalados os sistemas.

1.3.2 Integram o objeto da contratação:

1.3.2.1 **Instalação de equipamentos, acessórios e softwares** – Serviço que além da disponibilidade, junto aos ambientes indicados pela CAIXA, de todos os equipamentos, peças, acessórios e softwares necessários para o perfeito funcionamento do sistema de alarme monitorado nas condições e funcionalidades descritas no presente documento e Edital, compreende o dimensionamento de periféricos, equipamentos, peças, assessórios e softwares necessários para cada unidade em que haverá prestação do serviço conforme indicado no Edital; a elaboração de projeto executivo; confecção de leiautes e diagramas; elaboração de memorial descritivo do qual deve constar a relação detalhada de todos os componentes, periféricos, peças e assessórios, ainda que não especificados no presente mas que utilizado pela então contratada, e que de qualquer modo integrem os conjuntos instalados em cada Unidade CAIXA destinatária do objeto contratual.

1.3.2.2 **Locação de equipamentos, acessórios e software** – atividade que prevê, durante o prazo de vigência contratual, a disponibilidade e a manutenção de funcionamento integral, contínuo e ininterrupto em favor da CAIXA e nas Unidades onde a solução for instalada, de todo conjunto integrante do sistema de alarme monitorado instalado em decorrência do contrato firmado.

1.3.2.3 **Serviço sob demanda** – Instalação e locação de equipamentos, acessórios e softwares para a Central de Monitoramento Espelho – É serviço a ser realizado a critério exclusivo da CAIXA, nas mesmas condições de prestação dos serviços de instalação, locação e manutenção,

obrigações contratuais e condições de pagamento, a serem aplicados à Central de Monitoramento Principal e Central de Monitoramento de Contingência. Por se tratar de serviço sob demanda, sob critério exclusivo da CAIXA, enquanto não houver a comunicação da utilização deste serviço à CONTRATADA, não será gerada qualquer obrigação entre as partes, seja na prestação de serviços e contrapartidas contratuais, para esta Central e Monitoramento.

1.3.2.4 **Serviço de gerenciamento ininterrupto –** Trata-se de serviço a ser prestado em caráter de posto fixo e ininterrupto, no local designado pela Área de Segurança. O serviço será prestado mensalmente mediante a prestação de pagamentos mensais e conforme as demais condições e atribuições descritas neste documento.

1.3.3 A locação compreenderá ainda a reposição de equipamentos, peças e assessórios; reinstalação, atualização e configuração de softwares; remanejamentos de equipamentos, peças, periféricos individualizados ou em conjunto; manutenção corretiva segundo critérios e parâmetros descritos neste documento, contrato e/ou Edital de licitação; desinstalações, recolhimento e desativações parciais ou totais de sistemas, acessórios e peças, em quaisquer situações, sem qualquer custo adicional à CAIXA que não aquele já integrado ao preço ofertado à locação.

1.3.3.1 O Sistema de Alarme Monitorado deverá, ainda, ser composto de todo o conglomerado lógico e físico fornecido, instalado, configurado e mantido pela CONTRATADA de modo a viabilizar pleno exercício das atividades de monitoramento remoto nas condições estabelecidas neste Edital que serão desempenhadas no âmbito das Centrais de Monitoramento principal/contingência.

1.3.4 O monitoramento remoto do sistema de alarme ocorre através da comunicação entre o conjunto de periféricos, peças, acessórios e softwares instalados nas Unidades indicadas pela CAIXA, implantadas ou que venham a ser implantadas no prazo de vigência, e a Central de Monitoramento Principal e de Contingência, com replicação/espelhamento de eventos ocorrendo simultaneamente para ambas as centrais.

1.3.4.1 Quando houver impossibilidade de monitoramento remoto pela Central de Monitoramento Principal e pela Central de Monitoramento Espelho e consequente ativação da Central de Monitoramento de Contingência, esta última deve ser capaz de assumir o monitoramento integral de todas as Unidades integradas à Central de Monitoramento Principal, sem que para tanto, haja necessidade de se efetuar qualquer configuração ou ajuste físico ou lógico em qualquer equipamento, componente ou software.

1.3.5 O monitoramento remoto do sistema de alarme deve dispor de todas as funcionalidades componentes da solução ofertada pela CONTRATADA, para a Central de Monitoramento Principal, para a Central de Monitoramento Espelho e para a Central de Monitoramento de Contingência não devendo ser observadas quaisquer divergências de recurso técnico ou operacional, permitindo que sejam mantidas condições de operação, acesso, ajustes, e quaisquer outras pactuadas a partir de qualquer das centrais: principal/contingência de forma a permitir funcionamento contínuo e ininterrupto de todo o sistema.

1.3.6 A atividade de monitoramento remoto dos sistemas de alarme ocorrerá através dos sistemas sob responsabilidade da CONTRATADA e será realizada por empresa prestadora a ser contratada pela CAIXA para tal finalidade, restringindo-se a responsabilidade da empresa a ser

contratada para a finalidade de monitoramento, restrita a operação do sistema, cabendo a CONTRATADA responsável pela Instalação/Locação a manutenção contínua e ininterrupta de funcionamento de todo o sistema que é objeto da contratação.

1.3.7 Para o sistema de monitoramento remoto de alarme a ser utilizado tanto na Central de Monitoramento Principal como na Central de Monitoramento de Contingência e na Central de Monitoramento espelho, e, com a finalidade exclusiva de padronizar os sistemas e facilitar a integração entre sistemas de segurança, serão aceitos somente os sistemas SIGMA nas versões atualmente em uso na CAIXA ou superiores, admitindo-se versões superiores desde que compatíveis com todo o restante da solução a ser contratada e sem qualquer ônus adicional à CAIXA.

1.3.8 Todos os itens essenciais e os itens acessórios – mesmo não elencados – mas que de qualquer forma contribua para a garantia de funcionamento da solução, deverão ser informados na proposta comercial e apresentados na fase de avaliação de amostra.

1.3.9 Todos os equipamentos fornecidos e instalados pela CONTRATADA, em referência ao contrato firmado, devem apresentar mesmo modelo e marca daqueles indicados em sua proposta comercial.

1.3.10 Na homologação deve ser apresentada documentação que demonstre claramente a marca e modelo dos itens ofertados, equivalentes aos indicados na proposta comercial e, quando comparado ao catálogo do fabricante, não deve haver dúvidas quanto ao código ou modelo dos itens ofertados de acordo com suas características físicas e de funcionalidade. Ou seja, itens diferentes fisicamente ou funcionalmente devem possuir códigos de modelos específicos, individuais e citados na proposta comercial e no documento de homologação, à exceção de características de cor e/ou meramente estéticas.

1.3.11 A CONTRATADA deve apresentar certificado emitido pela ANATEL, válido no momento da apresentação da proposta comercial no certame, para todos os itens constantes neste documento e na proposta comercial, cuja certificação seja obrigatória segundo normatização do Órgão Regulador.

1.3.11.1 Durante o período de vigência, a CONTRATADA deve manter as certidões válidas e apresentá-las sempre que solicitado pela CAIXA.

1.3.12 Em caso de descontinuidade da certificação ou da fabricação do equipamento, a empresa deverá substituir o equipamento descontinuado por outro equipamento com as mesmas características técnicas ou com características superiores, devendo também apresentar a respectiva certificação já emitida pelo Órgão Regulador nacional.

1.3.12.1 Neste caso, a substituição ocorrerá conforme o prazo definido pela CAIXA e sem ônus adicional a esta, e após a homologação por esta, do novo item apresentado.

1.3.13 As Unidades onde o sistema de alarme será instalado, bem como seus respectivos quantitativos, serão informados pela CAIXA, podendo haver alterações em detrimento de mudança de estratégia da CAIXA.

1.3.14 Os prazos envolvidos para atendimento serão negociados entre a CAIXA e a CONTRATADA, em detrimento da urgência e relevância.

1.3.15 A alteração ou remanejamento dos quantitativos de equipamentos já instalados nas Unidades será autorizado exclusivamente pela Área de Segurança da CAIXA.

1.3.16 Os quantitativos de equipamentos e periféricos poderão ser acrescentados ou suprimidos a qualquer tempo durante a vigência do contrato.

1.3.17 A critério exclusivo da CAIXA, poderão ser suprimidas quaisquer vias de comunicação de forma temporária ou permanente, mediante comunicação prévia à empresa CONTRATADA, cabendo a esta providenciar as adequações necessárias, sem custo adicional à CAIXA, para que as demais vias de comunicação mantenham a operação e monitoramento remoto integral do sistema de alarme conforme especificado no Edital.

1.3.18 Todos os equipamentos, periféricos e demais insumos a serem fornecidos devem ser novos e obedecer, além das especificações técnicas deste documento, às referências técnicas para instalação e uso, conforme indicação dos respectivos fabricantes.

1.3.19 Em caso de obsolescência da tecnologia ou da descontinuidade do equipamento no mercado, e, havendo necessidade de reposição, a contratada deverá substituir o equipamento por outro com especificações equivalentes ou superiores, preferencialmente indicado pelo mesmo fabricante do equipamento em substituição, após autorização da CAIXA, sendo mantido para referência de pagamento mensal correspondente ao aluguel do equipamento o valor de referência indicado em proposta comercial.

1.3.20 O monitoramento e gerenciamento remoto da solução é realizado pelas Centrais de Monitoramento informatizadas, Unidades CAIXA informadas pela Área de Segurança, responsável pelo monitoramento das Unidades CAIXA, conforme estratégias previamente definidas.

1.3.21 A Central de Monitoramento é classificada, para fins desta contratação, em Central de Monitoramento Principal, Central de Monitoramento Espelho e Central de Monitoramento de Contingência.

1.3.21.1 A Central de Monitoramento Principal é responsável pelo gerenciamento remoto das Unidades CAIXA a ela subordinadas, de forma que a solução ofertada pela CONTRATADA seja capaz de transmitir eventos e configurações remotas entre esta e as Unidades monitoradas.

1.3.21.2 A Central de Monitoramento Espelho, quando efetivamente ativada para funcionamento, é responsável por gerenciar remotamente a solução de alarme instalada nas Unidades CAIXA monitoradas, de forma simultânea à Central de Monitoramento Principal e a qualquer tempo, sem qualquer distinção quanto à disponibilidade de serviços e funcionalidades da solução e sem ônus adicional à CAIXA.

1.3.21.3 A Central de Monitoramento de Contingência é responsável por gerenciar remotamente a solução de alarme instalada nas Unidades CAIXA monitoradas, a qualquer tempo quando houver indisponibilidade de qualquer natureza nas demais Centrais supramencionadas que impossibilite o gerenciamento remoto por elas, devendo estar apta a ela, sem qualquer distinção quanto á disponibilidade de serviços e funcionalidade da solução, sem qualquer necessidade de configuração complementar e sem ônus adicional à CAIXA.

1.3.22 O monitoramento ocorre em tempo ininterrupto, conforme as especificações constantes neste documento e as Centrais de Monitoramento podem estar instaladas em qualquer UF em território nacional, podendo, igualmente, ser remanejada em razão de mudança de estratégia CAIXA.

1.3.23 A relação de Centrais de Monitoramento, com seus respectivos endereços, para fins de recebimento da infraestrutura de monitoramento de alarme necessária, está informada em anexo.

1.3.24 Todas as Centrais devem receber a estrutura, software e equipamentos com as mesmas características.

1.3.25 As Centrais de Monitoramento remoto dos sistemas de alarme das Unidades CAIXA, abrangidas por este Edital, compreendem a Central de Monitoramento Principal, a Central de Monitoramento de Contingência e, quando acionada pela CAIXA, a Central de Monitoramento Espelho, que serão indicadas pela Área de Segurança da CAIXA, que podem estar situadas em qualquer unidade CAIXA circunscrita no território brasileiro.

1.3.26 Sob exclusivo critério da CAIXA, as Centrais de Monitoramento poderão ser alteradas, devendo, a CONTRATADA, remanejar e reativar o funcionamento dos equipamentos e sistemas destinados, no local a ser indicado, considerando-se, para fins de pagamento à CONTRATADA, como uma nova instalação.

1.3.27 A qualquer tempo, durante a vigência contratual, a empresa CONTRATADA poderá ser instada a fornecer mediante disponibilização, instalação, configuração e recolhimento de conjuntos, isolados ou não, de quaisquer dos itens, equipamentos, peças, acessórios, lógicos e/ou físicos para

avaliação pela CAIXA, sempre que solicitado e para fins de fiscalização, sujeitando-se à aplicação das penalidades se for identificado descumprimento às exigências previstas no contrato e anexos.

1.3.28 Para todas as medidas de detecção e de referência de instalação, será admitida uma variação de, no máximo, 10% (dez por cento) nas especificações descritas neste documento, desprezando-se números decimais.

1.3.29 Todos os equipamentos componentes da solução ofertada devem ser compatíveis entre si, ou seja, a solução deve funcionar na integralidade e com aproveitamento total dos recursos disponíveis em cada equipamento que a compõe.

1.4 Avaliação de amostra

1.4.1 A amostra consistirá do conjunto de todos os equipamentos e acessórios físicos e lógicos que compõem a solução, que por sua vez devem atender às especificações deste documento e estejam elencadas na proposta comercial apresentada pela empresa licitante. Caso algum item acessório que não esteja expresso nas especificações técnicas e não conste da proposta comercial, poderá, a exclusivo critério da CAIXA, não ser considerado para fins de homologação da amostra como algo insanável que prejudique a aceitação da mesma, porém esses componentes acessórios deverão ser obrigatoriamente fornecidos quando da instalação da solução nas agências, sob pena de prejuízo ao ateste pela CISEP responsável e da aplicação das penalizações previstas no contrato pela não entrega da solução conforme especificação.

1.4.1.1 Caso seja apresentado em amostra algum componente que atenda plenamente a especificação e seja considerado o mesmo componente, porém de uma geração superior ao componente apresentado na proposta comercial, o licitante deverá apresentar documentação técnica que comprove essa condição. A CAIXA a seu critério, através de sua equipe técnica responsável pela avaliação da amostra, se reserva a liberalidade de aceitar ou não o novo componente em amostra divergente daquele constante da proposta comercial, o que consequentemente reprovará a amostra apresentada.

1.4.2 A avaliação de amostra prescinde obrigatoriamente da verificação técnica de todo o conjunto do sistema integrante da proposta comercial apresentada pela Licitante, a ser realizada pela Área de Segurança da CAIXA, da qual resultará parecer pela aprovação acerca do atendimento às diretrizes técnicas descritas neste documento que instrui a Licitação, garantindo-se a Licitante, em caso de desqualificação do sistema ofertado, quer integralmente ou parcialmente para qualquer de seus componentes, direito de resposta proporcional.

1.4.2.1 Integra a avaliação técnica, a análise da compatibilidade dos itens e acessórios apresentados na proposta comercial assim como da respectiva documentação (manuais, catálogos, certificados, declarações, dentre outros) que sejam aptos a comprovação do atendimento integral às especificações descritas neste documento.

1.4.3 A Licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta comercial:

1.4.3.1 Marca, modelo e foto de cada item ofertado, conforme informações fornecidas pelos respectivos fabricantes, de forma que seja possível identificar objetivamente os itens ofertados.

1.4.3.2 Declaração de que todos os equipamentos, produtos, peças, acessórios e softwares ofertados e necessários à execução contratual, são novos e de primeiro uso.

1.4.3.3 Declaração de que, caso qualquer item apresentado na proposta comercial esteja em listas de “end of sale”, “end of support” ou “end of life” a partir daquela data, ou seja, em processo de descontinuação de comercialização pela fabricante, a empresa licitante providenciará a substituição de todos os itens descontinuados por item de qualidade equivalente ou superior indicada pela próprio fabricante originário do item, sem ônus adicional à CAIXA.

1.4.4 A avaliação de amostra será condição para a adjudicação do objeto pelo Pregoeiro e a empresa licitante que ofertou o menor preço será instada a fornecer a amostra total ou parcial, para teste em ambiente CAIXA, para adjudicação do certame.

1.4.4.1 Neste caso, após a comunicação formal, a empresa licitante, além das documentações exigidas neste Edital, deverá encaminhar, instalar e configurar a amostra ofertada para avaliação, no local e horários definidos pela Área de Segurança Física da CAIXA na presente comunicação formal, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data desta comunicação, podendo ser prorrogado a critério exclusivo da CAIXA.

1.4.5 Disponibilizada a amostra, fica facultado às empresas licitantes realizarem vistas ao equipamento apresentado, devendo para tanto, ser formalizada requisição formal ao Pregoeiro.

1.4.5.1 A cada empresa licitante – através de um único representante por ela indicado – interessada em realizar vistas da amostra, será concedido o agendamento, de até 1 (uma) hora, para realizar a verificação.

1.4.5.2 Durante as vistas à amostra, não será autorizado às empresas concorrentes manusear a amostra e manifestar-se, devendo, os eventuais questionamentos ou dúvidas, serem encaminhados ao Pregoeiro.

1.4.6 Sob critério da CAIXA, a amostra poderá permanecer instalada para análises complementares, até a conclusão final e, somente após o relatório conclusivo sobre esta etapa, a empresa licitante poderá recolhê-lo.

1.4.7 O resultado da avaliação da amostra será emitido pela CAIXA após a conclusão definitiva da avaliação e encaminhada para o Pregoeiro.

2 REQUISITOS DOS EQUIPAMENTOS, ACESSÓRIOS E SISTEMAS

2.1 Requisitos para a Central de Monitoramento remoto de alarmes

2.1.1 A Central de Monitoramento será composta por:

2.1.1.1 Servidor de gerenciamento, devidamente instalado e protegido em rack.

2.1.1.2 Softwares e licenças para o gerenciamento remoto da solução.

2.1.1.2.1 Os softwares fornecidos devem ser do mesmo tipo e versão em todas as estações de trabalho da Central de Monitoramento.

2.1.1.2.2 A arquitetura prevista para a Central de Monitoramento deve prever mecanismos de proteção ou redundância, de forma que os registros já realizados não se percam durante a vigência do contrato.

2.1.1.2.3 A arquitetura deve evitar a duplicidade de dados, de forma que todos os eventos, comandos, registros e informações tratadas por uma Central de Monitoramento não sejam apagados ou sobrepostos pelo tratamento de eventos, comandos, registros ou informações oriundas das outras Centrais de Monitoramento.

2.1.1.3 Todos os eventos, comandos, registros e informações tratadas por uma Central de Monitoramento devem ficar visíveis e acessíveis pelas outras Central de Monitoramento, em tempo real.

2.1.1.4 Cada 01 estação de trabalho fornecida pela CONTRATADA, deve ser capaz de gerenciar remotamente, no mínimo, todas as Unidades relacionadas no rol de Unidades monitoradas, no âmbito do contrato, conforme anexo.

2.1.1.4.1 Cada estação de trabalho fornecida pela CONTRATADA deve ser instalada com os softwares e licenças necessários para o gerenciamento remoto e, caso haja necessidade de uso de licenças de softwares, estas deverão ser fornecidas e ativadas em cada estação de trabalho, sem ônus adicional à CAIXA.

2.1.1.4.2 As estações de trabalho deverão ser instaladas pela CONTRATADA conforme quantificadas pela Área de Segurança da CAIXA, tanto para a Central de Monitoramento Principal, quanto para a Central de Monitoramento Espelho e para a Central de Monitoramento de Contingência.

2.1.1.4.3 Os equipamentos devem ser fornecidos de modo que sejam compatíveis e possibilitem aos usuários desempenhar as atividades de monitoramento remoto e gestão de alarmes das Unidades e devem atender os requisitos mínimos seguintes:

2.1.1.4.3.1 O sistema de monitoramento instalado em uma Central de Monitoramento não deve ser dependente do sistema de monitoramento instalado em outra Central de Monitoramento.

2.1.1.5 A CAIXA será responsável pela disponibilização de pessoal para monitorar e operar a Central de Monitoramento, cabendo à CONTRATADA ministrar treinamentos nas localidades das Centrais de Monitoramento abrangidas no contrato.

2.1.1.6 Servidor de gerenciamento

a. Hardware (disco rígido, memória, processador e demais componentes) compatível e com capacidade para gerenciar a solução sem interrupções, lentidão excessiva ou travamento de serviços, que impeça a operação e o gerenciamento remoto ininterrupto.
b. Deve ser compatível com os softwares ofertados.
c. Devem ser fornecidos os acessórios e periféricos necessários para o manuseio completo do servidor e suas aplicações.
d. Deve possuir portas USB desbloqueadas para utilização pelos usuários.
e. Deve ser fornecido Monitor com tela LCD, tamanho mínimo de 23 polegadas.
f. Deve ser fornecido Teclado USB, ABNT2.
g. Deve ser fornecido Mouse óptico USB com scroll (roda de rolagem).

2.1.1.7 Microcomputador ou Notebook (estação de trabalho - cliente)

a. Hardware (disco rígido, memória, processador e demais componentes) compatível e com capacidade para gerenciar a solução sem interrupções, lentidão excessiva ou travamento de serviços, que impeça a operação e o gerenciamento remoto ininterrupto.

b. Deve ser compatível com os softwares ofertados.
c. Devem ser fornecidos os acessórios e periféricos necessários para o manuseio completo do servidor e suas aplicações.
d. Deve possuir portas USB desbloqueadas para utilização pelos usuários.
e. Deve ser fornecido Monitor com tela LCD, tamanho mínimo de 23 polegadas.
f. Deve ser fornecido Teclado USB, ABNT2.
g. Deve ser fornecido Mouse óptico USB com scroll (roda de rolagem).
h. Caixas de som.

2.1.1.8 Softwares de monitoramento e gerenciamento remoto dos sistemas de alarme

a. Ser compatível, no mínimo, com o Sistema operacional Windows 10 ou superior, garantindo-se as respectivas atualizações necessárias, sem custo adicional para a CAIXA.
b. Receber, identificar, imprimir, tratar e registrar eventos gerados pelas centrais de transmissão instaladas nas Unidades da CAIXA, bem como registrar as notas do usuário operador de monitoramento da CAIXA a respeito das providências adotadas para a solução da ocorrência.
c. Realizar comandos remotos a partir das Centrais de Monitoramento, para operar ou configurar os sistemas de alarme monitorados.
d. Possuir interface gráfica amigável e intuitiva, de fácil operação.
e. Efetuar a consulta e download da base de dados das centrais de transmissões das unidades monitoradas sem que seja interrompido o recebimento dos eventos gerados pelas centrais de transmissões.
f. Cadastrar senhas para seus usuários com, no mínimo, três níveis ou perfis de acesso distintos, sendo que pelo menos um nível ou perfil possua acesso à todas as funcionalidades do sistema.
g. Impedir que um mesmo usuário acesse o sistema em computadores distintos, ou seja, garantir o acesso individual e exclusivo de cada usuário.
h. Gerar arquivos de auditoria (“log”) do aplicativo – indexados por usuário, nível ou tipo de perfil, data e hora – cuja interface seja totalmente em português e em que fiquem registrados, no mínimo, os eventos a seguir:

- LOGIN (acesso) e LOGOUT (saída) de usuários no sistema.
- Ações de configuração do sistema executadas pelos usuários, tanto de inclusão e alteração de usuários, quanto ações executadas pelo administrador em relação a alterações na configuração do sistema, além de todas as operações efetuadas pelos usuários e administradores.

i. Gerar arquivos de auditoria (“log”) ou relatórios de ocorrências, indexados por unidade/usuário, data/hora, em português, onde fiquem registrados de maneira individualizada (que permita a identificação das zonas, partições e usuários, conforme for o caso), no mínimo, os eventos a seguir:

- Ativação e desativação de partições e zonas, seja total ou parcial, em condições normais, de forma forçada, com anulação, remota ou automática.
- Unidades e partições que estejam com o sistema armado ou desarmado.
- Uso de senha de coação.

- Uso de acionamento de botões de pânico (fixo e remoto).
- Disparos dos sensores.
- Violação de sensores e equipamentos.
- Sensores e equipamentos desligados.
- Sensores e equipamentos com defeito.
- Acionamento de sirene.
- Violação de Sirene.
- Tamper dos equipamentos que o possuam.
- Mascaramento dos equipamentos que possuam esta tecnologia.
- Defeito ou problema na bateria, dos equipamentos que utilizam bateria.
- Bateria fraca e sem energia, para os equipamentos que utilizem bateria.
- Falha de alimentação de energia elétrica.
- Falha de comunicação de cada via de comunicação.
- Falha geral de todas as vias de comunicação (falha simultânea de comunicação de todas as vias).

j. Extrair relatório em Excel ou ferramenta que possibilite a conversão para Excel, no qual conste o quantitativo de sensores e equipamentos instalados e vinculados ao sistema de alarme de cada unidade, inclusive com a identificação da partição e zona correspondente.

k. Supervisionar em tempo real (on-line) a disponibilidade de cada via de comunicação e alertar a incapacidade de supervisão, como em caso de falhas de comunicação das vias, individualmente, ou de todas, simultaneamente.

l. Permitir que o usuário faça tratamento de eventos em lote, selecionando-os e finalizando-os.

m. Permitir a perfeita identificação da Unidade de onde está sendo enviada a comunicação, vinculada a data e hora do evento, com possibilidade de discernimento de no mínimo os seguintes tipos de ocorrências:

- DISPARO SENSOR DE FUMAÇA – É o evento gerado quando houver disparo do sensor de fumaça.
- DISPARO DE PÂNICO – É o evento gerado quando houver disparo de acionador remoto ou fixo de pânico.
- ARME EM COAÇÃO – É o evento gerado quando uma ou mais partições forem armadas pelo usuário da Unidade com uso de senha de coação.
- DESARME EM COAÇÃO – É o evento gerado quando uma ou mais partições forem desarmadas pelo usuário da Unidade com senha de coação.
- ARME EM COAÇÃO – É o evento gerado quando uma ou mais partições forem armadas pelo usuário com senha de coação.
- DISPARO DE ZONA – É o evento gerado quando houver disparo do sensor de presença (devidamente identificado como de teto, de parede ou externo).

- DISPARO DE ZONA 24 HORAS – É o evento gerado quando houver disparo de sensor em uma ou mais zonas definidas para disparar a qualquer hora.
- DISPARO DE TAMPER – É o evento gerado quando houver abertura de um sensor, bem como de abertura da central de alarme e outros dispositivos que possuam detecção de abertura e cuja abertura esteja programada para gerar acionamentos.
- DISPARO DE MASCARAMENTO – É o evento gerado quando houver tentativa de mascaramento do sensor DTAM ou qualquer outro que possua tal tecnologia.
- PROBLEMA: FALHA DE ENERGIA – É o evento gerado quando houver falha de alimentação de energia elétrica para o sistema de alarme.
- PROBLEMA: BATERIA BAIXA CT – É o evento gerado quando a bateria – alimentação complementar de energia elétrica para o sistema de alarme – estiver com nível abaixo da metade do tempo total de duração estimado neste documento.
- PROBLEMA: SIRENE – É o evento gerado quando a sirene não puder ser acionada por problema no seu funcionamento ou falta de alimentação de energia elétrica específica para ela.
- ARMADO – É o evento gerado quando uma ou mais partições forem armadas (ativação dos sensores para disparar quando houver detecção).
- DESARMADO – É o evento gerado quando uma ou mais partições forem desarmadas (desativação dos sensores, que não mais disparam quando houver detecção).
- ARMADO AUTOMÁTICO – É o mesmo evento “ARMADO”, porém, gerado quando realizado de forma pré-programada no sistema.
- DESARMADO AUTOMÁTICO – É o mesmo evento “DESARMADO, porém, gerado quando realizado de forma pré-programada no sistema.
- ARMADO REMOTO – É o mesmo evento “ARMADO”, porém, gerado quando realizado por procedimento remoto.
- DESARMADO REMOTO – É o mesmo evento “DESARMADO”, porém, quando realizado por procedimento remoto.
- ARMADO FORÇADO – É o mesmo evento “ARMADO”, porém, gerado quando houver arme de uma ou mais partições independentemente de haver zonas que não fiquem armadas ou forem previamente anuladas.
- PROBLEMA: EXPANSOR – É o evento gerado quando houver falha no funcionamento em módulo expansor.
- PROBLEMA: Bateria Baixa Pânico – É o evento gerado quando a bateria do acionador remoto de pânico (alarme) estiver abaixo da metade da capacidade do tempo de duração.
- CORTE SUPERVISÃO – É o evento gerado quando a central de alarme for incapaz de verificar se uma das vias de comunicação está funcionando, ou seja, a central de alarme não pode supervisionar o funcionamento da via de comunicação.
- VIA DE COMUNICAÇÃO GPRS OFF-LINE – É o evento gerado quando a via de comunicação GPRS perder comunicação.
- FALHA DE SUPERVISÃO – Quando alguma ou alguma(s) vias não puderem ser supervisionadas, devem ser informados ao usuário de monitoramento remoto a supervisão de qual via foi perdida.
- PROBLEMA: SINAL BAIXO GPRS – É o evento gerado quando o sinal de GPRS estiver baixo, indicando sua queda iminente.
- PROBLEMA: BATERIA BAIXA GPRS – É o evento gerado quando a bateria de alimentação da via de comunicação GPRS estiver abaixo da capacidade do tempo de duração.

- PROBLEMA: FALHA DE ENERGIA DO GPRS – É o evento gerado quando houver falha de alimentação de energia elétrica total da via GPRS.
- AUTOTESTE das vias de comunicação – É o evento gerado individualmente, em que se demonstra que cada uma das vias de comunicação está funcionando corretamente.
- AUSÊNCIA DE ARME – É o evento gerado quando não houver arme (ativação) das partições em um horário programado no sistema.
- AUSÊNCIA DE DESARME – É o evento gerado quando não houver desarme (desativação) das partições em um horário programado no sistema.
- FALHA DE AUTOTESTE – É o evento gerado quando não houver comunicação de nenhuma das vias de comunicação em um determinado período de tempo.
- ARMADO ANTES DO HORÁRIO – É o evento gerado quando o arme (ativação) das partições ocorrer antes do horário programado no sistema.
- DESARMADO ANTES DO HORÁRIO – É o evento gerado quando o desarme (desativação) das partições ocorrer antes do horário programado no sistema.

n. Todo evento reportado à Central de Monitoramento Principal ou de Contingência deve conter as identificações mínimas sobre o evento:

- Partição (quando for o caso).
- Zona (quando for o caso).
- Nome do equipamento ou acessório (quando for o caso).
- Data (ano, mês, dia) em que foi gerado.
- Período (hora, minuto, segundo) em que foi gerado.
- Notas incluídas por todos os usuários que trataram os eventos, com a respectiva identificação de qual usuário inseriu uma determina nota, com respectiva data (dia, mês e ano) e período (hora, minuto e segundo) da inserção das notas.
- Usuários que trataram o evento, com a respectiva identificação de qual usuário efetuou qual tipo de tratamento, com as respectivas datas e período de cada tratamento.

o. Extração e apresentação de relatórios, com possibilidade de filtros por Unidade e grupos de Unidades, período (dia, mês, ano, hora, minuto) inicial e final da busca de relatório, Unidades e partições armadas e não armadas, eventos específicos ou todos os eventos e usuários que trataram os eventos ou comandaram ações no sistema de alarme.

p. Recurso configurável de intervalo de supervisão e da geração de indisponibilidade total das vias de comunicação, iniciando-se, no mínimo, com 30 (trinta) minutos.

q. Permitir a parametrização dos eventos – para destacar níveis de prioridades diversos – com, no mínimo, 3 tipos de níveis diferentes, podendo ser por cores, sons, tamanhos de fonte ou outras existentes no software de gerenciamento remoto.

r. Inclusão, exclusão e alteração de dados cadastrais, por parte do operador habilitado com este nível de acesso, inclusive com registro de quem as comandou.

s. Visualização em tela de consulta e impressão de relatórios operacionais e gerenciais das ocorrências, em padrão comercial (JPG ou PDF), informando a Unidade, endereço, data, hora, local, tipo de evento, setor que foi violado, operador do turno de trabalho, providências tomadas e histórico do atendimento.

t. Impressão de relatórios operacionais, por grupo de unidades, por tipo de ocorrências, por dados cadastrais e por período.

u. Armazenar todas as ocorrências havidas e transmitidas pela central de transmissão durante o período de vigência do contrato, pelo menos, e permitir a realização de backup da base de dados dos eventos e de voz.

v. Cadastro, com consulta, contendo os seguintes campos indexáveis de forma a possibilitar filtro nos relatórios operacionais e gerenciais de todas as Unidades monitoradas, conforme:

- Número da Conta de Alarme / CGC.
- O número da conta de alarme deve ser individual e único para cada Unidade onde houver instalação de sistema de alarme.
- Endereço completo, com via, número, bairro, Cidade, UF, CEP, e outras informações de identificação do endereço.
- Número de Telefone para contato (no mínimo, três números diferentes.
- Agrupamento: (tendência Regional – SR / Filial).
- Subordinação da Unidade (Unidades sem CGC próprio)
- Tipo de Unidade (por exemplo: Agência Não Penhor, Agência Penhor, Unidade Administrativa, PA – Ponto de Atendimento Avançado, PA – Ponto de Atendimento Avançado - sem vinculação, SNC – São Não Contígua, PAE Quiosque, etc).
- Horário de funcionamento da Unidade – Abertura e fechamento.
- Horário de funcionamento da Unidade – Atendimento a público externo.
- Horário de funcionamento da SAA.
- Número do IP e identificação da via de comunicação em rede IP CAIXA, quando instalada.
- Número do IP e identificação da via de comunicação GPRS, quando instalada.
- Identificação completa de outras vias de comunicação, quando existentes e instaladas.
- Dos usuários, empregados da Unidade onde o sistema de alarme está instalado:
  - Nome completo.
  - Endereço completo.
  - Telefone Celular.
  - Telefone Residencial.
  - Telefone na CAIXA (Ramal ou Telefone Direto para contato).
  - Senha (empregado).
  - Contrassenha (Central).
- Dos operadores do sistema de monitoramento, deve constar o que segue:
  - Nome completo do operador.

- Matrícula do Operador (8 dígitos).
- Turno de trabalho a que pertence.
- Data de cadastro do usuário no sistema.
- Data da última troca de senha.

- Dos órgãos de segurança pública, deve constar o que segue:
  - Nome órgão.
  - Nome do responsável.
  - Telefone 1.
  - Telefone 2.
  - Horário de funcionamento.
- Das zonas específicas do sistema de alarme, devem ser identificáveis:
  - Número da Zona.
  - Nome da Zona.
  - Tipo do sensor instalado na zona.
  - Quantidade de sensores na zona.
  - Nome do ambiente da zona.
- Das partições específicas do sistema de alarme, devem ser identificáveis:
  - Número da Partição.
  - Nome da Partição.
  - Quantidades de zonas na partição.
  - Número e nome das zonas da partição.
- Das notificações (ou notas) – que são registros realizados manualmente, pelo operador com perfil de acesso para esta funcionalidade, durante o tratamento de um evento – devem permitir a inserção de registros livres, para identificar situações como:
  - Manutenção.
  - Plano de Segurança.
  - Ameaças.
  - Feriados.
  - Campo para inserir Lista de procedimentos a serem adotados pelo operador de acordo com o tipo de situação que for tratado.
  - Relação das partições e zonas (setores) da Central de Transmissão onde constem o local e o tipo de sensor instalado em cada zona (setor).

2.1.1.8.1 No mínimo 10 (dez) usuários (entradas), que possuam senha do teclado de alarme da Unidade, com os seguintes dados mínimos:

a) Nome completo.
b) Endereço completo.

c) Telefone Celular.
d) Telefone Residencial.
e) Telefone na CAIXA (Ramal ou Telefone Direto para contato).
f) Senha (empregado).
g) Contrassenha (Central).
h) Cada usuário deve possuir seu próprio número de registro, de modo a distinguir e permitir a identificação individual dos diferentes usuários cadastrados.

2.1.1.8.2 Permitir emissão e impressão de relatórios por grupos de unidades (vinculados às Superintendências Regionais) com opção de filtro por partição, por ativação/desativação e por eventos.

2.1.1.8.3 Permitir inclusão de feriados regionais, devendo os nacionais já estarem pré-configurados.

2.1.1.8.4 Permitir alerta ao operador no caso da não desativação da unidade em dias úteis.

2.1.1.8.5 Possuir opção de visualização de todos os dispositivos instalados na Unidade para identificação de possíveis falhas/defeitos de funcionamento.

2.1.1.8.6 Permitir emissão e impressão de relatórios dos logs de acesso bem como respectivas intervenções realizadas na Central de Transmissão.

2.1.1.8.7 Possuir recurso que permita realizar comandos para a Central de Transmissão na Unidade através da Central de Monitoramento Principal e de Contingência, no Sistema de Alarme Monitorado das Unidades, de modo a realizar ativação e desativação das partições.

2.1.1.9 Software para gravação das ligações telefônicas:

a. Permitir a gravação de voz de todas as ligações realizadas e recebidas pela central de monitoramento, simultaneamente de todos os ramais telefônicos e linhas telefônicas diretas.
b. O sistema deverá gravar diretamente do tronco de telefonia, não sendo permitida gravação analógica ponto a ponto.
c. Permitir, além da gravação, a consulta e extração dos arquivos correspondentes, com, no mínimo, os seguintes parâmetros:
   Data e hora de início e fim da comunicação.
   Tipo de ligação (efetuada ou recebida).
   Número completo do telefone do remetente e do destinatário, independentemente de a ligação foi efetuada ou recepcionada pela Central de Monitoramento.
d. Ser capaz de gerar e extrair relatório – em Excel ou que possibilite a conversão para Excel – parametrizável por data da ligação, período de início e fim de cada ligação, tempo de duração de cada ligação, telefone completo do destinatário e remente de cada ligação.

2.2 Do painel de alarme com central de transmissão

2.2.1 O painel de alarme é a placa principal, também denominada central de alarme, responsável por gerenciar todos os recursos que compõem o sistema de alarme monitorado instalado na Unidade.

2.2.2 Todas as características elétricas do painel, inclusive a tensão de alimentação, tensão de consumo, etc, devem ser compatíveis com a central de alarme de modo a manter a solução funcional e com a possibilidade de uso de todas as funcionalidades, por tempo integral e sem ônus adicionais à CAIXA.

2.2.3 Ser instalada e protegida por gabinete de aço com pintura eletrostática, com proteção contra violação por impacto físico, proteção contra infiltração de água ou umidade, danos físicos.

2.2.4 Deve emitir som no local de instalação, indicando a abertura desautorizada, bem como, enviando o evento correspondente para o software de gerenciamento remoto.

2.2.5 Possibilitar controle e acionamento de outros equipamentos remotamente, através de automação, tais como abertura de portas, acionamento de sirenes, controle de iluminação, etc.

2.2.6 Possuir, no mínimo, 08 (oito) partições e 08 (oito) setores fixos.

2.2.7 A Central de Transmissão deve ter seu horário sincronizado e ajustado automaticamente com o horário da rede IP CAIXA, via servidor e protocolo NTP.

2.2.8 Possibilitar a expansão para até 48 (quarenta e oito) setores (zonas), conforme a quantidade de sensores dispostas neste documento.

2.2.8.1 Cada setor (zona), poderá receber, no máximo 01 (um) sensor, que seja devidamente identificado no sistema de gerenciamento remoto da Central de Monitoramento remoto, de forma que se identifique o tipo de sensor ou dispositivo e o local exato onde o mesmo foi instalado.

2.2.8.2 A expansão de zonas será realizada sem ônus para a CAIXA, exceto os previstos na proposta comercial.

2.2.9 Possuir sistema alternativo de energia elétrica, para o caso de falta de suprimento pela rede pública.

2.2.9.1 O sistema alternativo deve ser através de bateria selada estacionária, específica para centrais de alarme, não sendo admitido o uso de baterias veiculares adaptadas.

2.2.9.2 A capacidade do sistema alternativo de suprimento deve manter as mesmas condições de funcionamento e operação da solução por, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas consecutivas, ainda que não esteja no modo stand by.

2.2.9.3 Quando do retorno do fornecimento de energia elétrica pela rede pública, o sistema deverá ser capaz de recarregar todas as baterias em até 24 horas consecutivas.

2.2.9.4 A capacidade do sistema alternativo deve ser supervisionada e reportada ao sistema de monitoramento de alarme, para o operador da Central de Monitoramento Principal e de Contingência.

2.2.10 Os custos com aparelhagem, acessórios, dispositivos e equipamentos necessários à instalação dos meios de comunicação, da Central de Transmissão são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo ônus à CAIXA.

2.2.11 A central de transmissão deverá ser interligada à Central de Monitoramento pelas vias de comunicação, conforme descritas neste documento.

2.2.12 Deve possuir sistema de manutenção de memória permanente para manter a programação do sistema.

2.2.13 Deve possuir sistema de autodiagnóstico/varredura do perfeito funcionamento dos sensores, sirene (SI), bateria, alimentação elétrica da rede pública, acionadores, vias de comunicação, módulos de comunicação e expansão de setores, e emitir notificação instantânea à Central de Monitoramento.

2.2.14 Supervisionar os contatos de entradas e saídas e transmitir instantaneamente eventos à Central de Monitoramento Principal e de Contingência, em caso de falhas. A Central de Monitoramento Principal e de Contingência receberão os eventos dos sistemas de alarme monitorados e comandarão procedimentos de forma remota nos sistemas de alarme monitorados através das vias de comunicação.

2.2.15 A central de transmissão deve ser capaz de promover supervisão das vias de comunicação, inclusive com teste periódico – keep alive – além de identificar e comunicar defeitos e falhas na capacidade de comunicação das vias, individualmente.

2.2.15.1 No caso de defeito ou falha na capacidade de comunicação de uma via ou mais vias, a via que estiver funcionamento normalmente deverá ser capaz de identificar instantaneamente e reportar imediatamente à Central de Monitoramento Principal e de Contingência o defeito das vias problemáticas, além de manter o sistema de alarme monitorado funcionando normalmente.

2.2.16 Permitir a interligação de, no mínimo, 03 (três) teclados de alarme para operação em um mesmo sistema de alarme monitorado.

2.2.17 Possibilitar a integração com dispositivos de automação (sistema biométrico, leitores de proximidade, teclados numéricos, fechaduras mecânicas e eletromagnéticas, etc), com, no mínimo, 04 (quatro) portas, com auditagem através do painel de alarme e pela Central de Monitoramento Principal e de Contingência.

2.2.18 Permitir programação de agendamento de horário para ativação e desativação de partições, acionamento de intertravamento de dispositivos (por exemplo, portas de acesso a ambientes) automaticamente, mediante a programação, independente em cada uma das partições, em horários previamente definidos pelo usuário do sistema de alarme na Unidade CAIXA, que será implementada quando da instalação do equipamento.

2.2.18.1 Possibilitar o cadastro de senhas distintas, pessoais e intransferíveis, para cada usuário local, sendo que cada usuário deverá possuir uma senha de uso rotineiro e uma senha de uso em modo coação, também distintas uma da outra.

2.2.18.2 Devem ser considerados, no mínimo, 20 (vinte) usuários distintos localmente em cada Unidade.

2.2.19 A Central de Monitoramento deve receber eventos distintos para quando forem utilizadas senhas de rotina e senhas em modo coação pelos usuários lotados nas Unidades, de forma que, no caso desta última, possa perceber risco iminente e adotar as medidas emergenciais de reação.

2.2.20 Permitir a auditoria pela Central de Monitoramento remoto de uma operação de arme e desarme das partições, registrando o usuário que a executou, o tipo da operação, o que foi alterado, além do dia, mês, ano, hora, minuto e segundo em que a operação foi realizada.

2.2.21 Quando um dispositivo, zona ou partição apresentar problema que impossibilite o arme do sistema de alarme adequadamente, deve ser possível ao usuário local ou remoto realizar a anulação daquele dispositivo, zona ou partição, armando os demais normalmente.

2.2.21.1 Esta condição, arme com anulação, deve ser reportada à Central de Monitoramento pelo sistema de gerenciamento remoto.

2.2.22 A solução deve permitir que as partições sejam programadas para armar automaticamente em um determinado horário pré-definido pelo usuário.

2.2.22.1 Quando uma partição estiver programada para armar automaticamente em um determinado horário, e seu arme respectivo não for realizado previamente pelo usuário da Unidade de forma manual, a solução deve permitir o arme automático no horário previamente configurado.

2.2.22.2 O arme automático deve ser reportado como evento específico para a Central de Monitoramento pelo sistema de gerenciamento remoto.

2.2.23 Permitir o cadastramento de sensores e dispositivos sem fio.

2.2.24 Possibilitar a supervisão de bateria, interferência de rádio frequência e supervisão de tamper dos equipamentos que possuam esta funcionalidade.

2.2.25 Deve possuir integração com os tipos de sensores e equipamentos descritos neste documento, além de ser integrável com os acessórios apresentados na proposta comercial e, eventualmente, com equipamentos que substituam outros equipamentos já instalados, conforme as condições previstas neste documento.

2.2.26 Deve ser capaz de transmitir, no mínimo, todos os eventos e comandos remotos constantes neste documento.

2.2.27 Deve possibilitar a ativação e desativação, por meio de comando remoto pela Central de Monitoramento Principal e de Contingência – e também de forma autônoma, conforme acionamento de detecção ou disparo de sensores e equipamentos que compõem o sistema de alarme – de, no mínimo, 04 (quatro) equipamentos eletrônicos, através de automação, conforme previstos neste documento.

2.2.28 Possuir indicadores de funcionamento dos sensores e sistemas (normal/defeito) no próprio visor.

2.2.29 Possibilitar a expansão de zonas e do quantitativo de sensores e acionadores que compõem a solução de sistema de alarme monitorado.

2.2.30 Permitir a supervisão, pela Central de Monitoramento Principal e de Contingência, do funcionamento das vias de comunicação, configurável para períodos diferentes, como, por exemplo, para comunicar de 01 (um) em 01 (um) minuto, até a cada a cada 24 (vinte e quatro) horas.

2.2.31 Suportar a integração com VMS (Video Monitoring System), BMS (Business Management System) e PSIM (Physical Security Information Management) de terceiros, via SDK (Software Development Kit) e protocolos abertos ou de mercado, através de adaptador Ethernet integrado ou placa de interface de ethernet instalada no barramento de comunicação do painel.

2.2.31.1 A integração deve ocorrer de forma que, a central de alarme ou o servidor sejam integrados diretamente ao VMS, BMS, PSIM ou outro sistema de integração, sem a utilização de hardwares intermediários e estranhos a ambos os sistemas.

2.2.32 Suportar atualizações locais e remotas de firmware do painel de controle e periféricos, permitindo novas atualizações sempre que necessário.

2.2.33 Supervisionar os dispositivos sem fio previstos neste documento.

2.2.34 A supervisão deve ocorrer para estado de bateria (baixa), nível e perda de sinal e eventuais interferências.

2.3 Das vias de comunicação

2.3.1 As vias de comunicação devem ser compatíveis com a central de transmissão contratada e funcionar de forma independente, ou seja, cada via de comunicação deve ser capaz de receber e transmitir eventos integralmente e de forma individualizada, bem como de receber e transmitir comandos remotos integralmente.

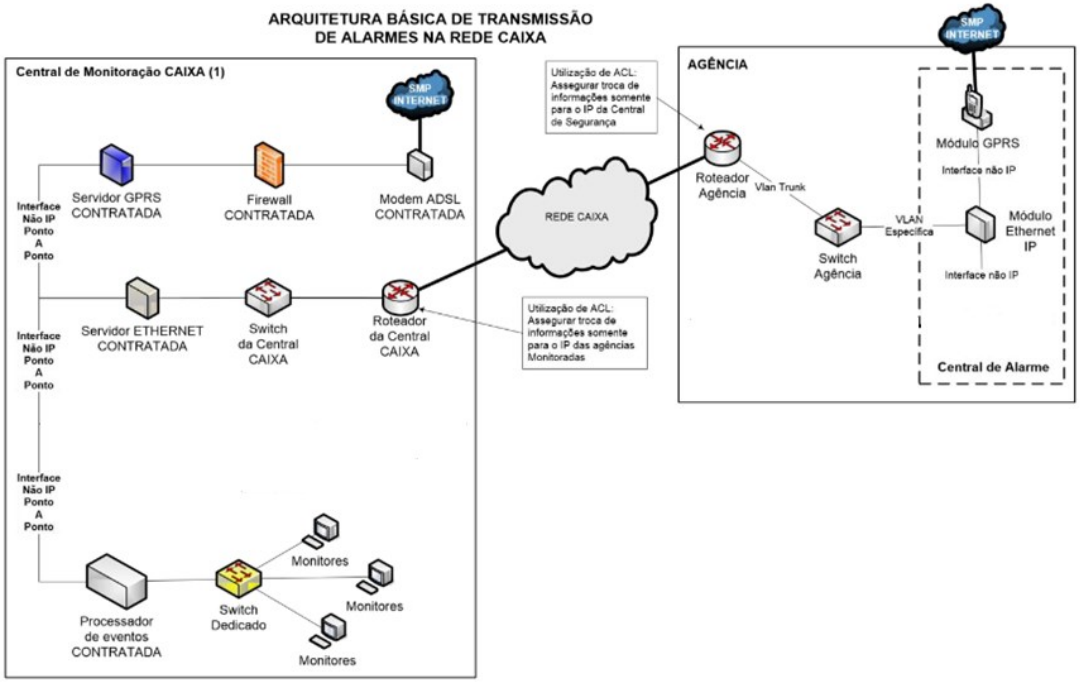
2.3.2 Devem, a qualquer momento e conforme definido pela Área de Segurança, testar e enviar o status (condição de funcionamento), além de testar, detectar e reportar o status (condição de funcionamento) das demais vias de comunicação.

2.3.3 Identificar e reportar para o sistema de monitoramento remoto os problemas nas demais vias de comunicação.

2.3.4 Devem realizar a comunicação integral de eventos e comandos remotos entre a Central de Monitoramento Principal e de Contingência e os sistemas de alarme monitorados.

2.3.5 Ser capazes de transmitir, simultaneamente e concomitantemente, para e a partir da Central de Monitoramento Principal e de Contingência, todos os eventos ou comandos remotos.

2.3.6 As vias de comunicação devem seguir a topologia exemplificada a seguir:



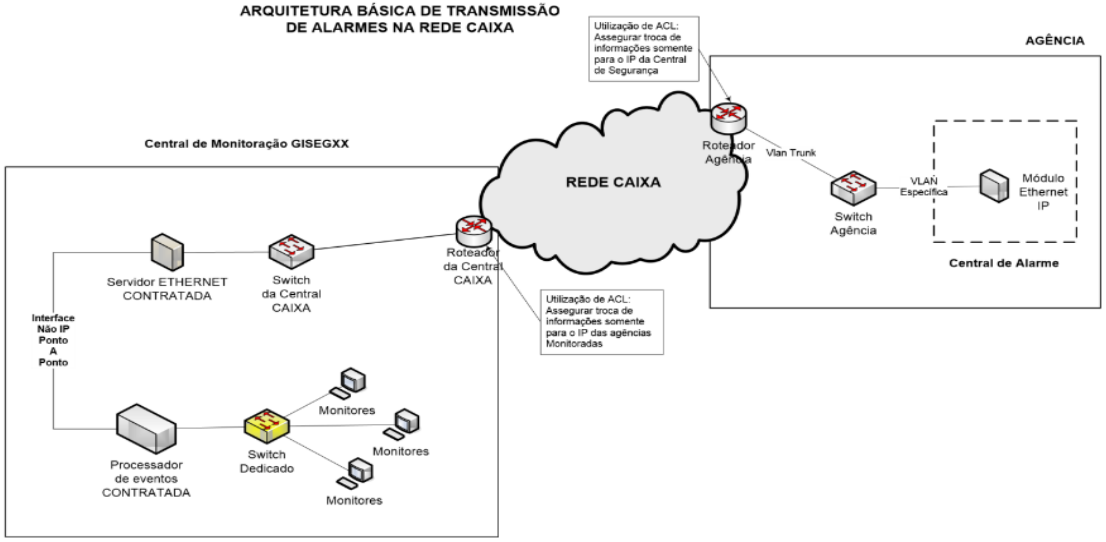
2.3.7 As vias de comunicação devem ser, no mínimo, as seguintes:

2.3.7.1 Rede IP (TCP/IP – UDP/IP)

2.3.7.1.1 A via de comunicação prioritária será a rede IP (TCP/IP – UDP/IP).

2.3.7.1.2 Quando instalada esta via de comunicação, a empresa CONTRATADA deverá obedecer às indicações informadas pela Área de TI da CAIXA;

2.3.7.1.3 Deverá seguir a arquitetura exemplificada a seguir:



2.3.7.1.4 A via de comunicação IP deverá funcionar conforme as políticas de segurança de TI da CAIXA, tanto lógicas quanto físicas, de forma a impedir a exposição da rede de dados interna contra acessos externos desautorizados, cabendo às empresas licitantes consultar mais informações durante a licitação – se assim o desejarem – bem como à CONTRATADA providenciar as adequações necessárias, sem custo adicional à CAIXA, para que o funcionamento desta via de comunicação seja ativada.

2.3.7.1.5 Transmitir eventos e receber comandos remotos através da rede TCP/IP da CAIXA, respectivamente, para e a partir da Central de Monitoramento Principal e de Contingência.

2.3.7.1.6 A via de comunicação deverá ser estabelecida e configurada de forma que a comunicação de dados ocorra exclusivamente entre os sistemas de alarme monitorados e a Central de Monitoramento Principal e de Contingência.

2.3.7.1.7 O servidor responsável pela recepção dos eventos enviados pelo sistema de alarme monitorado das Unidades fica instalado em local indicado pela CAIXA, tanto para a Central de Monitoramento Principal como para a Central de Monitoramento de Contingência, cabendo à CAIXA, a qualquer tempo, solicitar o remanejamento dos equipamentos para outros locais.

2.3.7.1.7.1 Neste caso, caberá à CONTRATADA providenciar o remanejamento e as novas configurações, se necessário, de forma que o serviço continue disponível e operacional, e sem custos adicionais à CAIXA.

2.3.7.1.8 Quando houver necessidade de atualização de softwares e firmwares para continuidade da comunicação de dados entre os sistemas de alarme monitorados e a Central de Monitoramento Principal e de Contingência, a empresa CONTRATADA deverá realizá-lo sem qualquer ônus à CAIXA.

2.3.7.1.9 Quaisquer outros custos necessários à implementação da via de comunicação IP serão suportados pela CONTRATADA, sem ônus adicionais à CAIXA.

2.3.7.2 GPRS ou 1XRTT ou tecnologia móvel equivalente

2.3.7.2.1 Quando instalada esta via de comunicação, todo o custo com os equipamentos e o funcionamento será de responsabilidade da empresa CONTRATADA.

2.3.7.2.2 Deve suportar fonte de energia elétrica alternativa, independente da fonte de energia utilizada para a Central de Transmissão e para a outra via de comunicação, para suprir, obrigatoriamente, eventuais faltas da alimentação de energia elétrica convencional.

2.3.7.2.2.1 A fonte de energia alternativa deverá ser fornecida pela CONTRATADA, não sendo permitida a utilização da bateria do próprio equipamento.

2.3.7.2.3 Possuir capacidade de gerenciamento do painel central com o módulo GPRS ou módulo 1XRTT (dependendo de qual for contratado), para atualizações e status de funcionamento.

2.3.7.2.4 Deve ser totalmente compatível com a central de alarme e garantir o funcionamento da solução e de todas suas funcionalidades sem ônus adicional à CAIXA.

2.3.7.2.5 Capacidade para monitoração da fonte alternativa de energia e envio de notificação para a Central de Transmissão de Alarme, caso a carga esteja baixa.

2.3.7.2.6 O envio de eventos baseados em comunicação GPRS com transporte e controle de alarmes de alta velocidade deverão possuir protocolos de segurança com criptografia no mínimo AES 128 bits.

2.3.7.2.7 A APN deve ser privada e possuir IP fixo, de maneira que seja possível acessar a central através da via GPRS sem a necessidade de acesso físico ao painel do alarme.

2.3.7.2.8 Sendo necessário, a CONTRATADA deverá instalar uma antena externa ou qualquer outro acessório para a perfeita comunicação, sem custo adicional para a CAIXA.

2.3.7.2.9 Para as Unidades que receberem a via de comunicação GPRS ou 1XRTT, a empresa CONTRATADA deverá fornecer mensalmente, juntamente à fatura, o nome da operadora de telefonia ou do serviço de comunicação contratado, bem como o nome do plano e valor respectivo que foi pago com o serviço, no mês correspondente.

2.3.7.2.10 A CONTRATADA deve informar, ainda, o percentual de utilização do serviço de GPRS, de fato, periodicamente, conforme definido pela Área de Segurança, em relação ao funcionamento em cada Unidade.

2.4 Do sensor de detecção de presença – dupla tecnologia (infravermelho e microondas) – com tecnologia antimascaramento, com Fio

2.4.1 Possuir a detecção conjunta e combinada dos sensores Microondas e PIR, para evitar disparos falso-positivos.

2.4.2 Possuir proteção contra disparos falsos causados por luz branca.

2.4.3 Possibilitar ajuste de alcance da detecção do canal microondas.

2.4.4 Possuir tecnologia de detecção de antimascaramento com utilização de produto líquido, viscoso ou em pó de forma borrifada ou espalhada por pincel, isopor, papelão, manta térmica, guarda-chuva, madeira, acrílico ou outros materiais.

2.4.5 Possuir tecnologia anticamuflagem de corpo humano.

2.4.6 Alcance mínimo do sensor de 15m x 15m (metros).

2.4.7 Deve possuir tecnologia de ajuste automático de temperatura de forma que a sensibilidade do sensor aumente quando a temperatura do ambiente se aproximar da temperatura do corpo humano e reduza quando a temperatura do ambiente se afastar da temperatura do corpo humano.

2.4.8 Chave antiviolação(tamper) de tampa e parede.

2.4.9 LED de teste de passagem remoto.

2.4.10 Imunidade a correntes de ar, insetos e animais.

2.4.11 Programação local por interruptor (DIP, Trimmer, Trimpot, Jumper, etc).

2.4.12 Ângulo de abertura mínimo de 90º.

2.4.13 Sensor com tecnologia look down zone ou equivalente.

2.4.14 Altura de instalação de a partir de 2m (metros) sem a necessidade de ajustes adicionais.

2.4.15 Temperatura de operação: 0ºC a 55ºC, com umidade relativa do ar a cerca de 93% sem condensação.

2.4.16 Processamento de sinal de interferência antifluorescentes.

2.4.17 Deverá possuir resistores fim de linha integrados ao sensor ou tecnologia de barramento.

2.4.18 Conformidade com a certificação de segurança EN50131 Grade 3.

2.5 Do sensor de detecção de presença externo – dupla tecnologia (infravermelho e microondas) – com tecnologia antimascaramento, com fio

2.5.1 Possuir a detecção conjunta e combinada dos sensores Microondas e PIR, com pelo menos 3 canais, para evitar disparos falso-positivos.

2.5.2 Possibilitar ajuste de alcance da detecção do canal microondas.

2.5.3 Possuir tecnologia de detecção de antimascaramento com utilização de produto líquido, viscoso ou em pó de forma borrifada ou espalhada por pincel, isopor, papelão, manta térmica, guarda-chuva, madeira, acrílico ou outros materiais.

2.5.4 Alcance mínimo do sensor de 15 m (metros).

2.5.5 Deve possuir tecnologia de ajuste automático de temperatura de forma que a sensibilidade do sensor aumente quando a temperatura do ambiente se aproximar da temperatura do corpo humano e reduza quando a temperatura do ambiente se afastar da temperatura do corpo humano.

2.5.6 Chave antiviolação (tamper) de tampa e parede.

2.5.7 Imunidade a correntes de ar, insetos e pequenos animais.

2.5.8 Programação local por interruptor (DIP, Trimmer, Trimpot, Jumper, etc).

2.5.9 Ângulo de abertura mínimo de 90º.

2.5.10 Temperatura de operação: 0ºC a 55ºC, com umidade relativa do ar a cerca de 93% sem condensação.

2.5.11 Resistente a intempéries e exposição ao tempo.

2.5.12 Classificação IP 54 ou superior.

2.5.13 Certificação Europeia.

2.6 Do sensor de fumaça com fio

2.6.1 Sensores que possuam tecnologia para avaliar e identificar fumaça oriunda de incêndio e do uso de equipamentos ou ferramentas que produzam ou utilizem chama ou calor e, consequentemente, produzam fumaça.

2.6.2 Capacidade de limpeza da câmara ótica sem a necessidade de desmontar o sensor

2.6.3 Temperatura de operação de 0˚ a 38˚C.

2.7 Do sensor de detecção de vibração – sísmico eletrônico com fio

2.7.1 Sensor para detectar tanto vibração quanto impacto na superfície onde for instalado.

2.7.2 Deve ter capacidade para identificar tentativa de rompimento da superfície onde estiver fixado, realizada por instrumento de perfuração ou impacto.

2.7.3 Detecção inteligente de vibração de 3 eixos.

2.7.4 Possuir led indicativo para teste de funcionamento.

2.7.5 Sensor deve possuir Raio de Operação de 1,5m quando instalado em concreto e de 3m quando instalado em chapa de aço.

2.7.6 Possuir recurso de auto-aprendizagem para auxílio do ajuste do nível de sensibilidade durante a instalação.

2.7.7 Chave de antiviolação da tampa.

2.7.8 Definições de sensibilidade através de interruptores (DIP, Trimmer, Trimpot, Jumper, etc) ou por software.

2.7.9 Temperatura de operação de 0 a 55º C.

2.8 Do acionador remoto de alarme – sem fio

2.8.1 Acionador portátil de alarme tipo chaveiro remoto sem fio.

2.8.2 Com supervisão de bateria que não dependa de ação de usuários e reporte do status de nível baixo de bateria à Central de Monitoramento.

2.8.3 Possuir luz indicativa de envio de sinal.

2.8.4 Bateria de lítio com duração mínima de 24 (vinte e quatro) meses a partir da sua instalação de fácil substituição e sem necessidade de recarga.

2.8.5 Possuir mecanismos para que cada acionador e seus respectivos acionamentos sejam identificados individualmente pela Central de Monitoramento.

2.8.6 O acionador deve possuir apenas 01 (um) único botão para acionamento.

2.8.7 Receptores de Sinal que comuniquem as informações com o Painel de Monitoramento.

2.8.8 Não deve ocupar nenhuma das 48 zonas da central de transmissão.

2.8.9 Permitir o acionamento da Central de Transmissão do sistema de alarme de maneira silenciosa e discreta, de qualquer local no interior da Unidade onde estiver sua respectiva central de alarme.

2.8.10 Deve ser supervisionado automaticamente pelo painel de alarme, não dependendo do usuário, para verificar o nível baixo de carga das baterias, havendo transmissão de um aviso para a Central Transmissora e consequentemente para a Central de Monitoramento.

2.8.11 Deve possuir dimensões reduzidas para ser portado de maneira discreta pelo usuário.

2.8.12 A cobertura do sinal do acionador deve ser garantida em toda a parte interna da Unidade, de maneira que o evento seja recepcionado independente do ponto de acionamento.

2.9 Do acionador fixo de alarme – com fio

2.9.1 Acionador de alarme do tipo fixo, com fio, a ser instalado ou fixado em paredes de concreto, drywall ou superfícies metálicas, em local de fácil acesso e visualização.

2.9.2 Deverá possuir um único botão com cor ou sinalização que o diferencie visualmente do resto do corpo do equipamento.

2.9.3 Conformidade com a certificação de segurança EN50131 ou UL 636.

2.10 Da sirene para ambientes internos e externos

2.10.1 Sirene tipo piezoelétrica, respeitando os limites da legislação de 110 dB a 1 (um) metro de distância do equipamento, com programação para funcionamento de 01 até 20 minutos quando da ocorrência de corte de energia.

2.10.2 Deve ser instalada em caixa blindada, resistente a intempéries, em local de difícil acesso, possuir chave com fechadura para desativação em caso de corte ou manutenção e possuir fonte de alimentação com bateria, proteção contra abertura e contra retirada da parede (tamper de

abertura e de parede), e não deve ocupar nenhuma das 48 (quarenta e oito) zonas (Setor) da central de transmissão destinada a detectores diversos.

2.10.3 As sirenes internas e externas deverão ser instaladas em local a ser indicado pela área de segurança da CAIXA, com fiação não visível. Fiação das Sirenes deve ser protegida por laço de Sirene, em caso de sabotagem ou corte acionar disparo de alarme e comunicar a Central de Monitoração.

2.10.4 Deve possibilitar a detecção e posterior envio de evento para a Central de Monitoramento, quando ocorrer as seguintes condições:

2.10.4.1 Detectar a abertura da caixa de proteção.

2.10.4.2 Detectar a remoção da sirene do seu local de fixação.

2.11 Do sensor de detecção magnético

2.11.1 Deve ser do tipo com fio.

2.11.2 Adequado para fixação em portas e janelas.

2.11.3 Contato do tipo NF.

2.11.4 GAP de abertura a partir de 2 (dois) e até 6 (seis) cm.

2.11.5 Deve ser instalado e fixado com parafusos.

2.12 Do sensor de detecção de quebra de vidro

2.12.1 Deve ser do tipo com fio.

2.12.2 Sensor para identificação de quebra de, no mínimo, vidros dos tipos planos, laminados e temperados, tanto por impacto quanto por estilhaçamento.

2.12.3 Possuir microprocessador para análise dos sinais recebidos, distinguindo o som de quebra real de vidro e ignorando outros sons ao redor, evitando, assim, falsos alarmes.

2.12.4 Possuir detecção com dupla frequência.

2.12.5 Possuir ajuste automático de sensibilidade.

2.12.6 Possuir raio de detecção mínimo de 7 (sete) metros e com ajuste automático para adequar a capacidade de detecção ao local onde for instalado.

2.12.7 Operar em temperatura entre 0ºC e 49ºC.

2.12.8 O detector de quebra de vidro deve ser instalado no teto ou nas paredes perpendiculares ou opostas a área envidraçada. Cabendo a empresa contratada verificar o funcionamento do sensor com o uso de ferramenta apropriada de simulação do som da quebra da vidraça e ajustando a posição do detector, se for o caso, antes de dar a instalação por concluída.

2.12.9 Com identificação de abertura (tamper) para a central de monitoramento.

2.12.10 Possuir led indicativo para teste de funcionamento.

2.13 Do teclado de alarme numérico

2.13.1 Teclado de alarme numérico, deve possuir mensagens em texto, menu, personalização de funções, bloqueio/desbloqueio manual de setores com mensagens em português e visor de cristal líquido (LCD), para bloqueio/desbloqueio manual de setores e ativação/desativação da proteção noturna do sistema de alarme do local vigiado, somente através de senhas individuais e pessoais.

2.13.2 Possibilitar o cadastro de senhas comuns e de “coação” para no mínimo 100 posições de usuários, com capacidade de gerenciamento distinto entre um tipo e outro de senha.

2.13.3 Teclado deve possuir teclas para acessos rápidos que permitam acionamento de dispositivos.

2.13.4 Indicar as mensagens de texto em português.

3 DA INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO, DESATIVAÇÃO E DESINSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS E SISTEMAS

3.1 Caberá à CONTRATADA dimensionar, fornecer, instalar e configurar todos os equipamentos, sistemas e acessórios necessários para o perfeito funcionamento do sistema de alarme que integra o objeto licitado, tendo-se por parâmetro mínimo quantitativo, aquele descrito no anexo deste documento, que se dará sem qualquer prejuízo do dimensionamento, a ser promovido pela CONTRATADA, de equipamentos para cada unidade a ser atendida durante a vigência contratual, nos termos do Edital e seus Anexos.

3.2 A elaboração do projeto do sistema de alarme com base na estimativa inicial, prevista nos Anexos deste Edital, será de total incumbência da CONTRATADA, ficando sob sua responsabilidade a definição do local de instalação, do quantitativo e do tipo de sensor/dispositivo de alarme utilizados.

3.3 A distribuição dos sensores/dispositivos deve obedecer às normas e os procedimentos internos da CAIXA, já observadas na estimativa inicial de quantidades descritas nos Anexos deste Edital.

3.4 A CAIXA fornecerá à CONTRATADA, após a assinatura do contrato, o leiaute de todas as Unidades que receberão a instalação de equipamentos e sistemas, para o correto dimensionamento de instalação.

3.5 A CONTRATADA deverá demarcar nos leiautes toda a instalação de equipamentos e sensores, e devolver os leiautes demarcados à CAIXA, no prazo de até 03 (três) dias úteis após seu fornecimento, para não comprometer o prazo de instalação.

3.6 Para a demarcação dos leiautes e dimensionamento dos equipamentos, a CAIXA deverá informar quais equipamentos são obrigatórios em determinados ambientes, conforme a estratégia CAIXA adotada.

3.7 A CAIXA disponibilizará a infraestrutura necessária para instalação do Sistema de Alarme monitorado em todas as Unidades elencadas nos anexos deste Edital, além da infraestrutura necessária para instalação do sistema de monitoramento remoto na Central de Monitoramento Principal e de Contingência.

3.8 Caso em algum ponto de descida de cabeamento não haja tubulação seca apropriada, se autorizado pela Área de Infraestrutura da CAIXA, a CONTRATADA poderá instalar tubulação ou canaleta adequada e certificada, conforme especificações que serão fornecidas pela CAIXA, sem ônus adicional a esta.

3.9 Será responsabilidade da empresa CONTRATADA o fornecimento e lançamento do cabeamento e todos os acessórios necessários ao perfeito funcionamento do sistema.

3.10 Para a instalação dos sistemas de alarme monitorados, a CONTRATADA deverá providenciar o cabeamento, utilizando cabos do tipo CCI 50 de no mínimo 03 (três) até 05 (cinco) pares ou formato de cabeamento que permita o uso de tecnologia digital, conforme o caso.

3.10.1 O cabeamento deverá ter bitola mínima necessária para atender a necessidade de alimentação dos sensores conforme especificação do fabricante, devendo-se também considerar a distância entre o sensor e painel de alarme onde o mesmo estará ligado.

3.10.2 Tanto o cabeamento CCI quanto o de rede deve ser antichamas e certificado pelo INMETRO.

3.11 A CONTRATADA não está autorizada a realizar emendas em fios e cabos.

3.12 A instalação o conjunto total da solução não poderá danificar/prejudicar/interferir de qualquer forma no funcionamento de outras instalações existentes ou, por seu turno, sofrer interferências de qualquer ordem advindas de outros equipamentos eletroeletrônicos instalados na Unidade CAIXA ou fora dela.

3.13 Caberá à CONTRATADA, levantamento de todo o material e mão-de-obra necessários à instalação do sistema, através de vistoria “in loco”, a seu exclusivo critério.

3.13.1 A ausência de visita e de questionamentos dela advindos, por parte da licitante ou da contratada, exclui a possibilidade de alegar desconhecimento das condições das Unidades CAIXA e, em consequência, de requerer qualquer reequilíbrio contratual ou modificação das condições contratadas e que impliquem em ônus à CAIXA.

3.13.2 Quaisquer visitas desejadas deverão ser solicitadas à CAIXA, na condição de gestora formal do processo licitatório e do contrato, e obedecer às condições por ela estabelecidas.

3.14 O prazo máximo para que todas as instalações ocorram será de 150 (cento e cinquenta) dias corridos, contados a partir da data em que a CAIXA definir o cronograma.

3.14.1 A exclusivo critério da CAIXA, o referido prazo de instalação poderá ser prorrogado em 30 (trinta) dias, não ultrapassando, porém, o prazo máximo final de 180 (cento e oitenta) dias para que todas as instalações estejam finalizadas.

3.15 Após a instalação/troca do sistema em todas as Unidades abrangidas pelo contrato, demandas de novas instalações deverão atender o prazo mínimo de 20 (vinte) dias corridos entre a comunicação da CAIXA sobre a previsão de data de instalação.

3.16 A finalização da instalação do sistema de alarme monitorado em uma Unidade ocorrerá após a instalação de todos os equipamentos e a realização dos testes de funcionamento entre o técnico da CONTRATADA que estiver na Unidade e a Central de Monitoramento Principal da CAIXA.

3.17 Para os equipamentos e sistemas instalados nas Centrais de Monitoramento principal e de contingência, a instalação se dará por concluída após a verificação de todos os equipamentos e sistemas e o respectivo ateste de empregado CAIXA responsável CISEP ou pela Central de Monitoramento respectiva, certificando a instalação.

3.18 Após a instalação em cada Unidade CAIXA prevista neste Edital, a CONTRATADA deverá enviar aos Gestores Operacional e Técnico do Contrato, em até 03 (três) dias úteis contados a partir da finalização da instalação, a relação completa de equipamentos instalados na Unidade, assinada e carimbada pelo técnico responsável, conforme o modelo de relatório a seguir, ou outro autorizado ou informado pela CAIXA no momento da assinatura do contrato ou durante a vigência do mesmo:

RELATÓRIO DE INSTALAÇÃO – SISTEMA DE ALARME MONITORADO							
Nome da Empresa Contratada							
Município da Unidade			Nome Unidade		Código Unidade	UF	
Relação Completa de Equipamentos Instalados na Unidade							
Nome do Ambiente	Número Partição	Número Zona	Nome do Equipamento	Testado Pelo Técnico		Teste com a Central Monitoramento CAIXA	
				Sim	Não	Sim	Não
Quantidade Total de Cabeamento instalado na Unidade (em Metros)						Nome do Técnico Instalador	

Data Finalização – Instalação		
___/___/_____	*Assinatura do Técnico - sob carimbo*	
	Nome do Empregado CAIXA responsável	
Data - Ativação Monitoramento Remoto		*Assinatura do Empregado CAIXA - sob carimbo*
___/___/_____		

3.19 Deverá ser entregue, ainda, o leiaute da Unidade com relatório descritivo completo e demarcações das instalações realizadas em cada ambiente, além do diagrama das ligações entre os equipamentos.

3.19.1 Devem ser apresentadas, ainda, pela CONTRATADA, a cópia das notas fiscais referentes à aquisição de cada equipamento instalado na Unidade.

3.19.2 Deverá ser fornecida, ainda, a relação completa de materiais utilizados para a instalação, com a apresentação das respectivas notas fiscais, conforme o modelo a seguir ou outro autorizado ou informado pela CAIXA no momento da assinatura do contrato ou durante a sua vigência:

RELATÓRIO DE MÃO-DE-OBRA – SISTEMA DE ALARME MONITORADO					
Nome da Empresa Contratada					
Município da Unidade			Nome Unidade	Código Unidade	UF
Relação Completa de Materiais Utilizados para instalação na Unidade					
Material	Unidade de Medida	Quantidade	Observações	Custo Unitário (em R$)	Custo Total (em R$)
Custo Total					
Quantidade De Técnicos Utilizados			Nome do Técnico Instalador		

Quantidade de Supervisores Utilizados		
		Assinatura do Técnico - sob carimbo
		Nome do Empregado CAIXA responsável
Indicação dos Sindicatos, Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho		*Assinatura do Empregado CAIXA - sob carimbo*

3.20 Toda a documentação, projeto, leiautes, diagramas, demarcações, relatório descritivo, dentre outros, deverão ser entregues pela CONTRATADA em papel timbrado referenciando à empresa CONTRATADA, além de uma via em meio magnético, em arquivo com extensão PDF.

3.20.1 A critério exclusivo da CAIXA, o envio de documentos poderá ser realizado exclusivamente em meio magnético.

3.20.2 As mesmas regras dos subitens anteriores aplicam-se às instalações de equipamentos e sistemas na Central de Monitoramento Principal e de Contingência.

3.21 Deve ser entregue, ainda, a nota fiscal referente ao pagamento da aquisição das licenças dos softwares instalados na Central de Monitoramento Principal e de Contingência.

3.22 O valor da instalação do sistema de alarme será pago em parcelas mensais, sendo que, cada pagamento mensal corresponderá ao total de instalações realizadas naquele mês, subtraídas eventuais aplicações de multas por atrasos por parte da empresa CONTRATADA, e será composto dos valores referenciados a seguir:

a) Mão-de-obra (salários, diárias, estadias, transporte, encargos).
b) Tributos, licenças, registros de Órgãos Competentes (ex.: CREA).
c) Materiais em geral.

3.23 Ao final de cada lote mensal de instalações, fica facultado à CAIXA aplicar as sanções contratuais referentes aos atrasos nas instalações referentes às Unidades de cada lote, conforme a seguinte ordem:

Dias de atraso	Tipo de Sanção	Referência para aplicação da sanção
1 a 7 dias de atraso	Multa pecuniária	5% do valor total referente às instalações previstas no contrato

8 a 14 dias	Multa pecuniária	10% do valor total referente às instalações previstas no contrato
15 a 21 dias	Multa pecuniária	3% do valor global do contrato
A partir de 22 dias	Rescisão contratual	Aplicação das multas pecuniárias prévias

4 DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO ININTERRUPTO

4.1 A CONTRATADA disponibilizará recursos humanos de seu quadro para a execução dos serviços objeto do contrato em tempo ininterrupto.

4.2 O local da prestação de serviços será nas dependências da CAIXA, em endereço a ser indicado pela Área de Segurança, no mesmo município onde for estabelecida a Central de Monitoramento Principal.

4.3 A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos, instrumentos e ferramentas relacionados e indispensáveis à execução dos serviços, assumindo a responsabilidade e o ônus pelo transporte, carga, descarga, armazenagem, guarda e descarte.

4.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema de comunicação 24 (vinte e quatro) horas/dia, incluindo finais de semana, feriados ou após o expediente normal de serviços, que possibilite o contato imediato entre a Área de Segurança e preposto da CONTRATADA.

4.4.1 A CONTRATADA deverá apresentar a relação e números de contatos dos aparelhos de telefone da equipe, de forma que permita o contato com os gestores da CONTRATANTE, incluindo a possibilidade de comunicação por meio de aplicativos de redes sociais, devendo arcar com os custos das comunicações realizadas pela equipe, inerentes aos serviços contratados.

4.4.2 Sempre que houver alteração em algum dos números de telefone, a CONTRATADA deverá comunicar o novo número à FISCALIZAÇÃO imediatamente.

4.5 As atividades devem ser realizadas em qualquer dos equipamentos do âmbito do contrato e respectivos sistemas e softwares, nas Unidades abrangidas, incluindo as Centrais de Monitoramento.

4.5.1 Deverão ser realizadas conforme as rotinas mínimas estabelecidas pela Área de Segurança e conforme as atribuições indicadas nas especificações técnicas.

4.6 Os prazos para manutenção observam os demais prazos de atendimento descritos neste documento.

4.7 O posto deverá cumprir as seguintes atribuições, conforme cronograma e orientação da Área de Segurança, considerando equipamentos, sistemas e Unidades objeto do contrato:

- Gerenciar atendimentos para manutenção, conforme prioridades definidas no contrato.
- Prover a abertura de chamados técnicos (por meio de Ordem de Serviço) junto à empresa contratada para atendimento em 2º ou 3º nível (que envolvam deslocamento de equipes da própria empresa contratada).
- Atender aos chamados técnicos prontamente registrando-os em ferramenta apropriada e realizar o atendimento de forma remota para resolução dos problemas, sempre que possível.
- Obter relatórios de atendimento da equipe técnica e certificar que os mesmos estejam em conformidade ao modelo estipulado pela CAIXA, bem como, sejam informados os dados dos equipamentos manutenidos (como: Data, Modelo, Nº de Série, Parâmetros Medidos, estado de performance operacional (aspectos mecânicos, parâmetros elétricos, parâmetros de comunicação, ajustes, limpezas, reposicionamento, etc).
- Periodicamente e conforme orientação da Área de Segurança, consolidar, organizar e apresentar a esta as Ordens de Serviço, chamados, registros, relatórios técnicos, atestes e outros documentos referentes à prestação dos serviços mensais, para subsidiar a fiscalização operacional da CAIXA.
- Gerenciar e acompanhar os atendimentos técnicos presenciais da CONTRATADA, certificando-se do cumprimento de cronograma, identificação correta dos técnicos, posse de ferramentas e acessórios para realização adequada das manutenções, orientando empregados das Unidades sempre que necessário para garantia do atendimento com nível de qualidade satisfatória.
- Aplicar escala de prioridades para resolução dos problemas identificados e manutenções necessárias, observando os prazos estipulados para resolução dos chamados.
- Restabelecer o sistema de monitoramento e a comunicação dos equipamentos, em caso de queda ou interrupção sob responsabilidade da CONTRATADA no âmbito de suas atribuições contratuais.
- Atualizar firmwares se e quando necessário.

- Acessar remotamente os sistemas objeto da contratação, com perfil de usuário apto a realizar, no limite de suas atribuições, verificações, alterações e configurações nos sistemas de abrangência do objeto da contratação, auxiliando o atendimento técnico presencial ou minimizando a necessidade de deslocamento para atendimento presencial quando possível.

- Atualizar e manter sistemas, conforme as versões disponibilizadas pelas respectivas fabricas de software/desenvolvedoras.

- Manter banco de dados, realizar backups dos dados tratados no sistema de gerenciamento remoto conforme periodicidade a ser estabelecida pela Área de Segurança da CAIXA, e fornecer estes dados sempre que requisitado à CAIXA em meio digital.

- Dar tratamento aos eventos do sistema de contingência quando este não estiver operando de forma ativa pela Caixa, efetuando a baixa dos chamados mantendo o sistema pronto para operar.

- Realizar manutenção e configuração nos sistemas e todos equipamentos principais e acessórios da arquitetura no âmbito de soluções de segurança sob responsabilidade da CONTRATADA, de modo a manter a operação ininterrupta para a Central de Monitoramento.

- Fiscalizar e reiniciar vias de comunicação, bem como, providenciar o atendimento técnico presencial quando não for possível restabelecer a comunicação das vias de forma remota, no âmbito de responsabilidade da CONTRATADA.

- Atualizar cadastros e senhas nos sistemas de gerenciamento e monitoramento, bem como, remotamente nas Unidades.

- Verificar conexões e se necessário restaurá-las ou solicitar o atendimento técnico para manutenção.

- Configurar equipamentos de forma remota, bem como programar os equipamentos instalados para realizar ações automáticas.

- Realizar testes de funcionamento dos equipamentos.

- Orientar empregados CAIXA sobre a operação dos respectivos sistemas e equipamentos.

- Orientar empregados CAIXA na identificação e resolução de problemas com os sistemas e equipamentos.

- Validar manutenções junto à Central de Monitoramento CAIXA e empregados CAIXA das Unidades atendidas.

- Controlar e atualizar inventário de equipamentos e suas respectivas Unidades onde estiverem instalados.

- Garantir padrão de sensoriamento, nomenclaturas e demais informações de cadastros, dentre outros, nas Unidades, sugerindo periodicamente à CAIXA melhorias no modo de instalação, disposição ou configuração dos equipamentos que componham a arquitetura da solução de segurança manutenida.

- Acessar, extrair, consolidar e fornecer registros dos sistemas fornecidos pela CONTRATADA, para subsidiar análises pela Área de Segurança quando necessário.

- Analisar relatórios e históricos de eventos para identificar possíveis problemas e causas-raiz.

- Gerar relatórios operacionais e gerenciais sempre que instado pela CAIXA.

- Realizar estudos técnicos para sugerir melhorias na operação dos sistemas de segurança e respectivos equipamentos, alterações na arquitetura, atualizações de sistemas, etc.

- Realizar análises estatísticas sobre o funcionamento dos equipamentos, problemas identificados, soluções adotadas e melhorias implementadas, apresentando periodicamente à CAIXA.

- Realizar análises detalhadas sobre o estado de funcionamento dos equipamentos e sistemas, medições, cálculos e diagramas, propondo periodicamente ajustes no padrão e dimensionamento de equipamentos de segurança.

- Manter e registrar em Relatório de Ocorrências (RO) – preferencialmente em modo digital ou eletrônico – todas as ordens de serviço, chamados, anotações de procedimentos realizados, irregularidades encontradas e todas as ocorrências relativas à execução do contrato, em cada data/turno, disponibilizando-o periodicamente à CAIXA.

4.8 A CONTRATADA deverá apresentar, juntamente à proposta comercial, a metodologia a ser adotada para a prestação dos serviços deste item, incluindo, quantidade de técnicos, turnos, rotinas, meios de contato, insumos a serem disponibilizados, etc.

4.9 A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo estipulado pela Área de Segurança CAIXA, conforme cronograma de implantação do contrato, a listagem completa com a identificação dos colaboradores responsáveis que atuarão no posto fixo, na qual deverá constar, obrigatoriamente, a composição das equipes com indicação das respectivas jornadas de trabalho, bem como função a ser exercida por cada profissional.

4.9.1 Todas as alterações no quadro da equipe e horários deverão ser comunicadas previamente à Área de Segurança CAIXA.

4.10 Os colaboradores deverão possuir, no mínimo, experiência e capacitação nos sistemas e nos equipamentos que componham o objeto da contração, bem como, nos sistemas operacionais, softwares e aplicativos e demais componentes das soluções de segurança, de forma que possuam domínio de todos os insumos e ferramentas aderentes ao objeto da contratação e da solução ofertada.

4.11 A CONTRATADA deverá informar, ainda, o código de categoria profissional dos técnicos responsáveis, conforme COB – Código de Ocupações Brasileiro.

4.12 Caberá à contratada exclusivamente a gestão do posto, cumprimento de horários, escalas de plantão/turnos, além de todos os encargos referentes aos ocupantes do posto de que trata este item, não sendo responsabilidade da CAIXA qualquer gestão sobre os prestadores ou fornecimento de insumos ou ferramentas para a prestação dos serviços.

5 DO TREINAMENTO

5.1 Quando da entrega do sistema de alarme monitorado em cada Unidade, a CONTRATADA ministrará treinamento – que abrangerá, no mínimo, instruções e orientações sobre o uso do sistema, dos acionadores de pânico fixos e remotos, dos sensores e, em especial, dos comandos no teclado de alarme, inclusive com uso de senha de coação – aos empregados CAIXA e prestadores da empresa que realiza a vigilância da Unidade correspondente.

5.2 Deverá, ainda, ser fornecido à CAIXA um manual de operação detalhado, em português, além de instrução e orientação aos empregados e prestadores sobre procedimentos padrões a ser adotados.

5.2.1 Os manuais deverão ser encadernados e acondicionados em pastas próprias.

5.3 Além do treinamento descrito no item anterior, a CONTRATADA também deverá realizar, exclusivamente para as pessoas indicadas pela área de Segurança da CAIXA e em datas e locais a serem definidos, treinamento detalhado de operação e suporte técnico sobre o sistema de monitoramento remoto de alarme, para a Central de Monitoramento principal e de contingência.

5.4 Na ocasião do treinamento, deverá apresentar ao empregado CAIXA representante da Área de Segurança, o manual de operação com todos os procedimentos operacionais necessárias para a eficiência do monitoramento remoto dos sistemas de alarme, além do sistema de gravação de ligações telefônicas e qualquer outro sistema que componha o monitoramento remoto.

5.5 A qualquer tempo, a critério exclusivo da CAIXA, poderá ser solicitado à CONTRATADA que realize novo treinamento, limitado a 04 (quatro) por ano, em cada Central de Monitoramento (Principal e de Contingência), para reciclagem e melhor capacitação dos usuários e operadores responsáveis pelo monitoramento remoto do sistema de alarme.

5.6 Deverão ser fornecidos certificados ou declaração de participação em treinamento para os empregados e prestadores participantes, nas condições e formatos definidos pela CAIXA, identificando-se de forma individualizada os participantes, o nome da empresa CONTRATADA e assinatura dos responsáveis.

5.7 Todos os treinamentos e cursos, presenciais ou virtuais, bem como áudio-aulas, videoaulas e outros materiais que agreguem conhecimento específicos sobre a solução contratada, e forem disponibilizados pelos fabricantes ou desenvolvedores dos equipamentos e sistemas de monitoramento aos clientes finais de forma gratuita, deverão ser disponibilizados aos empregados e prestadores indicados da gestora operacional tempestivamente.

6 DA MANUTENÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE ALARME MONITORADO E DO MONITORAMENTO REMOTO DE ALARME

6.1 Durante o período de locação dos equipamentos, é responsabilidade exclusiva da empresa CONTRATADA manter todo o sistema operacional e em condições integrais de funcionamento ininterrupto, devendo realizar, sempre que acionada pela CAIXA, a manutenção completa, abrangendo mão-de-obra e fornecimento de materiais, ferramentas e todos os demais insumos de modo a promover a manutenção corretiva, remanejamentos (na mesma Unidade e entre Unidades diferentes), reposição de equipamentos, peças e acessórios defeituosos ou inservíveis, atualização de softwares, recolhimentos, desativações e desinstalações dos equipamentos e todos os demais itens sob sua responsabilidade, conforme os termos deste Edital, de forma a manter a funcionalidade dos sistemas, além da capacidade de monitoramento remoto, visando o cumprimento adequado do contrato e da legislação pertinente.

6.2 Deverá ser prestado suporte 24 horas através de supervisor que estará alocado na central de monitoramento principal. A critério da CAIXA, poderá ser permitida permanência deste prestador na base da CONTRATADA, desde que no mesmo município.

6.3 A CAIXA poderá, a qualquer tempo, solicitar a comprovação do quantitativo de técnicos disponibilizados para atendimento das demandas de manutenção de acordo com a informação inserida pela contratada em sua planilha de composição de custos.

6.4 Os serviços de manutenção devem ser executados pela CONTRATADA através de pessoal técnico qualificado e certificado pelos fabricantes ou entidades autorizadas pelos fabricantes, nos prazos mencionados no presente Termo de Referência.

6.5 Todas as manutenções, excetuados casos específicos descritos neste Termo de Referência, deverão ocorrer sem ônus adicional à CAIXA.

6.6 As manutenções deverão ocorrer conforme as condições técnicas indicadas pelos respectivos fabricantes dos equipamentos e sistemas, devendo, a CONTRATADA, atender também as normas e legislação brasileira vigentes.

6.7 A manutenção deverá ser realizada em todos os equipamentos, peças, acessórios, componentes e sistemas previstos neste documento, além dos itens eventualmente elencados na Proposta Comercial.

6.8 Estão incluídas na manutenção todas as peças ou componentes necessários a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos instalados, inclusive as peças, partes e componentes que venham a ser inutilizados por queima em decorrência de sobrecargas elétricas de qualquer natureza, não ensejando qualquer custo adicional à CAIXA.

6.9 As manutenções incluem, ainda, as atualizações de firmware e atualizações de sistemas, quando necessários para manutenção do funcionamento do sistema de alarme monitorado e da capacidade de monitoramento remoto pela Central de Monitoramento Principal e de Contingência.

6.10 A reposição e substituição de peças, insumos e materiais em geral, será realizada pela CONTRATDA e sem ônus adicional para a CAIXA, sempre que necessário para a manutenção da operacionalidade do serviço objeto deste contrato, independentemente da causa geradora da demanda, no prazo estabelecido nos termos deste Edital.

6.11 Excepcionalmente, na ocorrência de danos em equipamento causados por pessoal não pertencente ao quadro de empregados da CONTRATADA, deverão ser devidamente documentados pelo técnico no Relatório de Atendimento (RAT), que deverá receber aceite de um empregado CAIXA, mediante assinatura sob carimbo.

6.12 Para substituição dos equipamentos a CONTRATADA deverá apresentar ao Gestor Operacional do contrato 03 (três) orçamentos comprovando o preço de mercado do equipamento para avaliação e, caso aprovado, será efetuado o ressarcimento no pagamento do mês subsequente à execução da substituição do equipamento danificado.

6.13 Para danos oriundos de caso fortuito e força maior, como por exemplo, catástrofes climáticas, ações criminosas, dentre outras intempéries, não é devido o ressarcimento à CONTRATADA, que deverá repor o equipamento sem ônus para a CAIXA.

6.13.1 Neste caso, os equipamentos apresentados em reposição possuirão as mesmas especificações técnicas, marca e modelo do equipamento substituído.

6.14 Se a falha ou o dano nos equipamentos forem em decorrência de ação ou omissão da CONTRATADA, esta arcará integralmente com a reposição dos mesmos.

6.15 Durante o período de vigência do contrato, é responsabilidade exclusiva da empresa CONTRATADA manter todo o sistema operacional e em condições integrais de funcionamento ininterrupto, devendo, inclusive, incluir, alterar e manter o cadastro de unidades e de equipamentos integrados em todos os registros e sistemas, de forma a manter a funcionalidade da solução com informações conformes e atuais, além da capacidade de monitoramento remoto, visando o cumprimento adequado do contrato e da legislação pertinente.

6.16 Cada vez que houver acréscimo, exclusão, alteração ou inclusão de informações a respeito de uma determinada unidade, a CONTRATADA deverá providenciar a atualização dos dados e informações em todos os registros e sistemas por ela fornecidos.

6.17 A critério da CONTRATANTE, a inclusão, edição e manutenção do cadastro de unidades e equipamentos também poderá ser realizado por empregado da CAIXA com permissão de acesso.

6.18 A CAIXA realizará desconto na fatura mensal, devida à CONTRATADA, do valor correspondente a eventuais custos com serviços de vigilância, tanto para postos extras quanto para serviços de pronto-atendimento, quando ficar evidenciado que os serviços em referência, decorreram de inoperância, ou problemas no sistema de alarme monitorado das Unidades sobre os quais não tenha havido manutenção efetiva ou tempestiva pela CONTRATADA.

6.18.1 Os valores serão glosados diretamente das Notas Fiscais/Faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos, independentemente de qualquer procedimento judicial.

6.19 Para os efeitos de fiscalização do contrato pela CAIXA, serão consideradas efetivas e tempestivas as manutenções realizadas conforme os seguintes parâmetros:

6.19.1 A manutenção será considerada efetiva quando concluída de forma que não haja reincidência de abertura de requisições para a mesma Unidade, dentro do período de 60 (sessenta) dias corridos a partir da última manutenção.

6.19.2 A manutenção será considerada tempestiva quando realizada dentro do prazo de atendimento estipulados a seguir:

6.19.3 A contagem de prazo para atendimento inicia-se a partir da abertura da requisição de manutenção aberta pela CAIXA para que a CONTRATADA efetue o atendimento.

6.19.4 O prazo inicial para conclusão efetiva da manutenção pela CONTRATADA é de 3 (três) horas consecutivas, contadas a partir do momento de abertura da requisição pela CAIXA, e é aplicado para Unidade localizadas até 50km de distância da Sede da Superintendência Regional de abrangência física das Unidades.

6.19.5 Será concedida à CONTRATADA, além do prazo do subitem anterior, a dilatação de prazo correspondente a 1 (uma) hora para cada 50km de distância entre a Unidade que será objeto da manutenção e a respectiva Superintendência Regional de abrangência física.

6.19.6 Para os atendimentos que versem sobre manutenção a serem realizados na Central de Monitoramento Principal, será considerado o prazo fixo de 3 (três) horas consecutivas, a partir da abertura, pela CAIXA, da requisição de atendimento.

6.19.7 Para os atendimentos a serem realizados na Central de Monitoramento de Espelho e Central de Monitoramento de Contingência, será considerado o prazo fixo de 2 (dois) dias consecutivos, a partir da abertura, pela CAIXA, da requisição para manutenção.

6.19.8 Excepcionalmente, em decorrência de catástrofes climáticas, ações criminosas ou iminente fiscalização que venha a ser promovida por Órgãos Públicos fiscalizadores internos ou externos é imperioso o restabelecimento imediato do funcionamento do sistema de alarme, e, desta forma, a CAIXA poderá solicitar atendimento de manutenções com prazo inferior ao indicado, cabendo à CONTRATADA, atender pronta e imediatamente a demanda no prazo estipulado na requisição de manutenção aberta pela CAIXA.

6.19.9 Os prazos excepcionais não poderão ser menores que 3 (três) horas consecutivas e o prazo definido pela CAIXA deverá constar na formalização da solicitação de atendimento para a CONTRATADA.

6.20 Ressalta-se que os prazos mencionados anteriormente abrangem inclusive dias não úteis (sábados, domingos e feriados).

6.21 Entende-se por conclusão da efetiva manutenção o momento em que o equipamento volta a apresentar pleno funcionamento.

6.22 Para realização dos serviços de manutenção, os técnicos deverão se deslocar às Unidades com todas as ferramentas, equipamentos, peças e acessórios físicos e lógicos, necessários para a reparação e restabelecimento do funcionamento dos sistemas de alarme.

6.23 Na impossibilidade de reparar o(s) equipamento(s) na Unidade, a CONTRATADA deverá deixar outro equipamento no local, em funcionamento, em plenas condições de manter a funcionalidade descrita para o sistema de alarme da Unidade da CAIXA e que permita, no mínimo, a mesma cobertura, sem ônus adicional a CAIXA.

6.24 Caso não seja observado o restabelecimento de funcionamento do sistema por ausência de recursos técnicos, dentre os quais habilitação profissional dos profissionais apresentados para intervenção, responderá a CONTRATADA pelos prejuízos decorrentes sem prejuízo das sanções previstas em contrato.

6.25 A cada manutenção realizada pela equipe técnica da empresa CONTRATADA, os técnicos responsáveis deverão realizar a revisão, correção de funcionamento e limpeza de todos os equipamentos instalados na Unidade CAIXA objeto da manutenção.

6.26 A cada manutenção realizada nos equipamentos e sistemas para monitoramento remoto de alarme, instalados nas Centrais de Monitoramento, os técnicos responsáveis deverão realizar a revisão, correção de funcionamento e limpeza de todos os equipamentos, bem como verificar o funcionamento e corrigir problemas e falhas nos sistemas destinados ao monitoramento remoto de alarme.

6.27 A posterior readequação dos sistemas já instalados, em face de acréscimos ou supressões do quantitativo dos equipamentos sob sua responsabilidade, deve ser previamente analisada e autorizada pela CAIXA.

6.28 Nestes casos, deve constar no relatório de atendimento técnico, detalhadamente, o histórico de alterações executadas.

6.29 A CONTRATADA, no entanto, sujeita-se à aplicação de penalidades, inclusive de glosa da fatura mensal, do valor correspondente, em decorrência de aplicações de multas pelas irregularidades detectadas nos sistemas sob sua responsabilidade, quando detectados pelos Órgãos Públicos fiscalizadores e aplicadas à CAIXA.

6.30 A CONTRATADA, a critério da CAIXA, deverá transportar e entregar o(s) equipamento(s) e acessório(s) desinstalado(s) e defeituoso(s)/inservível(eis) em local a ser previamente designado.

6.31 Ainda, segundo o que estabelece os termos da moderna RSE - Responsabilidade Sócio-Empresarial, o descarte adequado com o destino final do(s) equipamento e acessório(s) inservível(eis) deverá ficar a cargo exclusivo da CONTRATADA.

6.32 As desativações e desinstalações de sistemas não terão ônus para a CAIXA, inclusive as decorrentes de término de contrato, e deverão ocorrer no prazo definido pela CAIXA.

6.33 A CONTRATADA fica obrigada a efetuar as desativações e desinstalações imediatamente após a comunicação formal da CAIXA.

6.34 Os prazos para desativações e desinstalações em decorrência de término de contrato pode, a critério exclusivo da CAIXA, variar de 30 (trinta) a 180 (cento e oitenta) dias, a partir da comunicação à CONTRATADA.

6.35 Em casos de desativações e desinstalações em unidades desativadas e/ou que não irão necessitar mais do sistema, a contratada deverá efetuar o atendimento em até 10 (dez) dias corrido após a solicitação da CAIXA.

6.36 O encerramento da contagem dos prazos para conclusão dos atendimentos técnicos, bem como para mensuração do tempo de atendimento para fins de fiscalização e aplicação das penalidades previstas neste Edital, será contado a partir do fechamento da requisição pela CONTRATADA.

6.37 Relatórios e avaliação de atendimento

6.37.1 A CONTRATADA deverá dispor de software gerenciador que permita o fornecimento de dados on-line, via internet, em mídia digital, impressos (relatórios), além de permitir o recebimento e a emissão de e-mail protocolado, abrangendo, dentre outras informações, o seguinte:

a) Tempo médio de atendimento.
b) Histórico de intervenção por equipamento, instalação e peças substituídas.
c) Cadastro de peças, equipamentos, instalações, agências.
d) Tabela de preços e serviços.
e) Demonstrativo por equipamento, agências, mensal, anual.
f) Relatórios mensais.
g) Controle dos prazos de garantia.

6.37.2 Dispor de sistema de gerenciamento de requisições, capaz de efetuar troca de dados através de e-mail protocolado, cujo leiaute deverá ser analisado e deferido pela CAIXA.

6.37.3 As requisições de atendimento técnico deverão ser fechadas no sistema de gerenciamento da empresa logo após a finalização do atendimento, com o técnico da empresa ainda presente na Unidade, ou, no máximo, até 01 (uma) hora após a finalização do atendimento.

6.37.4 A CAIXA se reserva o direito de efetuar alteração no leiaute do e-mail protocolado a qualquer tempo, mediante prévia comunicação à CONTRATADA, devendo, esta, efetuar os ajustes necessários, sem ônus à CAIXA.

6.37.5 A CONTRATADA deve adotar o modelo de Relatório de Atendimento Técnico – RAT – conforme descrito a seguir ou outro indicado ou autorizado pela CAIXA, no momento da assinatura do contrato ou durante a vigência do contrato:

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO – FAT

Logotipo/ Nome Empresa / RAT nº

1. ABERTURA (Preenchido pela CONTRATADA)

Unidade CAIXA	Responsável pela abertura da Requisição	Fone/Ramal
Endereço		
Equipamento / Marca / Modelo		N.º Série
)		

Atendimento: [ ] Normal [ ] Emergencial	Motivo Solicitação	Data	Hora

2. ATENDIMENTO TÉCNICO (Preenchido pela CONTRATADA)

Técnico		Data	Hora Início:	
Serviços Executados			Peças	Quantidade
Observações				
Abrir Pendência	S/N	Descrição (Justificativa)	Aprovação/ Aceite empregado CAIXA	Data previsão Execução

3. FECHAMENTO (Preenchido pela CONTRATADA e pela CAIXA)

Conclusão do Serviço: Data / /	Observações:
Assinatura e identificação do Técnico que prestou o atendimento	Assinatura do Usuário CAIXA responsável, sob o carimbo

Observações:
Quadro 1 – Abertura: deverá ser preenchida com os dados fornecidos pela CAIXA na solicitação do atendimento.
Quadro 2 – Atendimento Técnico: referente aos serviços executados, deverá ser Preenchido pela CONTRATADA, informando as datas, horários, quantidades, peças, marcas, descrições e outros detalhamentos sobre os serviços executados.
Quadro 3 – Fechamento: deverá ser preenchido pelo técnico que executou o atendimento, com data e horário da solução da ocorrência, identificar e assinar. E o campo observações é de preenchimento exclusivo da CAIXA, onde o usuário responsável pelo chamado deverá conferir os serviços realizados com o registrado neste RAT, que poderá opinar, registrar, e efetuar o aceite do atendimento mediante assinatura sob carimbo.

6.37.6 Deverá ser preenchida e assinada pelo técnico da empresa CONTRATADA e pelo empregado CAIXA responsável, o relatório de uso de materiais de mão-de-obra, que trata de todo o material utilizado durante a realização dos serviços na Unidade, conforme o modelo a seguir ou outro autorizado ou informado pela CAIXA no momento da assinatura do contrato ou durante sua vigência:

RELATÓRIO DE MÃO-DE-OBRA – SISTEMA DE ALARME MONITORADO					
Nome da Empresa Contratada					
Município da Unidade			Nome Unidade	Código Unidade	UF
Relação Completa de Materiais Utilizados para manutenção na Unidade					
Material	Unidade de Medida	Quantidade	Observações	Custo Unitário (em R$)	Custo Total (em R$)
Custo Total					
Quantidade De Técnicos Utilizados			Nome do Técnico Instalador		
Quantidade de Supervisores Utilizados			*Assinatura do Técnico - sob carimbo*		
Indicação dos Sindicatos, Acordos, Convenções ou Dissídios Coletivos de Trabalho			*Assinatura do empregado CAIXA - sob carimbo*		

6.37.7 Todos os relatórios, inclusive o RAT de manutenção, deverão ser elaborados e submetidos à aprovação do Gestor Operacional do contrato, podendo ser solicitado à CONTRATADA sua alteração a qualquer momento.

6.37.8 Deverá ser fornecida, junto com o RAT, a lista total de equipamentos (sensores, periféricos, etc), organizados e detalhados por nome do equipamento, zona e partição que ocupa no sistema de alarme da Unidade e em qual ambiente físico da Unidade está instalado.

6.37.9 A reprodução dos modelos ficará a cargo da CONTRATADA, sem ônus adicionais à CAIXA.

6.37.10 A CONTRATADA deverá zelar pelo correto preenchimento de todos os campos dos relatórios de manutenção (RAT), que deverão ser elaborados em 02 (duas) vias, sendo a via original entregue à unidade atendida e a outra para arquivo da CONTRATADA.

6.37.11 Todos os relatórios deverão ser entregues em mídia digital ao Gestor Operacional do Contrato mensalmente, junto com a fatura respectiva.

6.37.12 O formato de arquivos não deve permitir alterações (ex.: arquivo com extensão PDF ou similar) e com grau de resolução que permita claramente sua leitura e reprodução.

6.37.13 A CAIXA acompanhará a execução dos serviços e fará a pesquisa pós-atendimento para identificar a qualidade/conceito dos trabalhos realizados pela CONTRATADA.

6.37.14 Não é permitido à CONTRATADA realizar pesquisa de satisfação em unidades da CAIXA;

6.37.15 A eficiência quanto aos prazos de atendimento e à resolução efetiva dos problemas será medida e classificada mensalmente, assim como a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, mediante apuração de conceitos através de relatório gerencial da Central de Atendimento da CAIXA conforme as referências a seguir:

a) Tabela 1 – Efetividade: É a resolução efetiva de problemas, considerada como ausência de reincidência de problemas na mesma Unidade, dentro do período de 60 (sessenta dias) consecutivos, contados a partir da última manutenção técnica realizada pela CONTRATADA na Unidade:

Conceito	**Percentual de Unidades com resolução efetiva de problemas**	**Referência para aplicação da sanção**
Ótimo	**Até 100% de Unidades**	Isento
Bom	**Entre 90% a 99% de Unidades**	Isento
Regular	**Entre 89% a 70% de Unidades**	1. Multa de 4% da fatura mensal se houver reincidência do intervalo percentual no segundo mês consecutivo.

		2. Multa de 6% da fatura mensal se houver reincidência do intervalo percentual no terceiro mês consecutivo. 3. Multa de 8% da fatura mensal, se houver reincidência do intervalo percentual a partir do quarto mês consecutivo.
Ruim	**Acima de 70%**	1. Multa de 9% da fatura mensal, se houver reincidência do intervalo percentual no segundo mês consecutivo. 2. Multa de 1% do valor global do contrato, se houver reincidência do intervalo percentual no terceiro mês consecutivo. 3. Multa de 2% do valor global do contrato, se houver reincidência do intervalo percentual a partir do quarto mês consecutivo.

Obs.1: Para referência, os percentuais acima são considerados apenas a partir dos números inteiros
Obs.2: Configura reincidência a manutenção de percentual igual ou superior a 4% de unidades atendidas fora do prazo, por dois ou mais meses sequenciais, independentemente do máximo percentual atingido.

b) Tabela 2 – Tempestividade: Manutenções realizadas dentro do prazo de atendimento:

Conceito	Percentual de Unidades atendidas fora do prazo, por mês	Referência para aplicação da sanção
Ótimo	**Até 1% de Unidades**	Isento
Bom	**Entre 2% a 3% de Unidades**	Isento
Regular	**Entre 4% a 8% de Unidades**	1. Multa de 4% da fatura mensal, se houver reincidência do intervalo percentual no segundo mês consecutivo. 2. Multa de 6% da fatura mensal, se houver reincidência do intervalo percentual no terceiro mês consecutivo. 3. Multa de 8% da fatura mensal, se houver reincidência do intervalo percentual a partir do quarto mês consecutivo.
Ruim	**Acima de 8%**	1. Multa de 9% da fatura mensal, se houver reincidência do intervalo percentual no segundo mês consecutivo. 2. Multa de 1% do valor global do contrato, se houver reincidência do intervalo percentual no terceiro mês consecutivo. 3. Multa de 2% do valor global do contrato, se houver reincidência do intervalo percentual a partir do quarto mês consecutivo.

Obs.1: Para referência, os percentuais acima são considerados apenas a partir dos números inteiros.
Obs.2: Configura reincidência a manutenção de percentual igual ou superior a 4% de Unidades atendidas fora do prazo, por dois ou mais meses sequenciais, independentemente do máximo percentual atingido.

6.37.16 Os Relatórios de Atendimento Técnico – RAT – devem ser preenchidos pelo técnico responsável pelo atendimento, e deve constar detalhadamente os problemas identificados e as correções realizadas.

6.37.17 O RAT deve ser assinado pelo técnico, sob carimbo da empresa CONTRATADA, e assinado e carimbado pelo empregado CAIXA responsável pela Unidade que foi objeto da manutenção.

6.37.18 Todos os RAT realizados devem ser enviados mensalmente à CISEP juntamente das faturas, para fiscalização e pagamento pela CAIXA.