

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO:

- 1.1 Registro de Preços para fornecimento e instalação de fechaduras módulo teclado, fechaduras eletromagnéticas para salas de autoatendimento e fechaduras de retardo de tempo para cofres, incluindo assistência técnica “on site”, com reposição de peças, componentes e acessórios, conforme ITENS abaixo relacionados e respectivas abrangências:

ITEM I – Região Norte
ITEM II – Região Nordeste
ITEM III – Região Centro Oeste
ITEM IV – Região Sudeste
ITEM V – Região Sul

1.2 QUANTIDADES:

REGIÃO	FECHADURA MÓDULO TECLADO	FECHADURA ELETROMAGNÉTICA	FECHADURA DE RETARDO DE TEMPO
NORTE	92	45	40
NORDESTE	320	163	122
CENTRO OESTE	189	95	72
SUDESTE	694	375	362
SUL	325	172	142

2 Das condições de adjudicação do objeto

- 2.1 Como critério de desclassificação e condição para a adjudicação do objeto, a aprovação do equipamento ofertado será avaliada por meio da apresentação pela licitante de Laudo Técnico referente a uma fechadura de retardo, uma fechadura eletromagnética e uma fechadura módulo teclado conforme este Termo de Referência, mediante a comprovação do cumprimento integral das especificações técnicas exigidas, cuja solicitação será formalmente encaminhada pela Unidade licitante após o julgamento da fase de habilitação.
- 2.2 Sob critério da CAIXA e por entidade já aprovada, poderá ser aceito laudo anteriormente emitido, desde que as condições técnicas e formais do objeto apresentem compatibilidade.
- 2.3 Se exigido novo laudo, após comunicação formal da CAIXA, o comprovante de entrega das amostras destinadas à análise técnica pela entidade escolhida deverá ser apresentado à Unidade licitante em, no máximo, cinco dias úteis.

2.4 Terá sua proposta desclassificada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, inclusive a de suspensão temporária de licitar e contratar com a CAIXA, a empresa licitante que não apresentar o laudo exigido ou não entregar e instalar a amostra do equipamento ofertado, ou entregar e instalar fora do prazo estabelecido ou, ainda, entregar e instalar amostra que não atenda as especificações previstas neste Edital e Termo de Referência.

2.5 Todas as despesas e providências decorrentes para testes, mão-de-obra, transporte, seguro, emissão de laudos, bem como quaisquer outras de ordem material que se fizerem necessárias ao cumprimento das cláusulas do edital, serão de inteira responsabilidade da empresa licitante, não cabendo à CAIXA quaisquer ônus adicionais.

3. Da solicitação de amostra

3.1 A empresa ofertante do menor preço será solicitada a fornecer amostra para análise e aprovação por meio de laudo técnico a ser emitido por entidade de reconhecimento nacional ou internacional, detentora de inconteste know how previamente aprovada pela CAIXA, atestando a conformidade do(s) equipamento(s) ofertado(s) pela licitante frente ao cumprimento integral das especificações técnicas descritas neste Termo de Referência.

3.2 Após comunicação formal da CAIXA, o comprovante de entrega das amostras destinadas à análise técnica pela entidade escolhida deverá ser apresentado à Unidade licitante em, no máximo, cinco dias úteis.

3.3 A amostra a ser analisada será uma fechadura de retardo, uma fechadura eletromagnética e uma fechadura módulo teclado.

3.4 Os equipamentos disponibilizados enquanto amostras deverão ser entregues com:

3.4.1 O(s) catálogo(s) em português ou a especificação técnica fornecida pelo fabricante do(s);

3.4.2 Equipamento(s) e manuais, contendo todas as recomendações técnicas para instalação;

3.4.3 Documento abrangendo as características ambientais, elétricas e físicas completas.

3.5 O laudo técnico da amostra analisada deverá ser apresentado à CAIXA no prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos, prorrogáveis por mais 15 (quinze) dias corridos, mediante justificativa detalhada da CONTRATADA e análise/autorização da CAIXA, contados a partir da data de entrega dos equipamentos na entidade avaliadora, observando obrigatoriamente:

- ser elaborado em papel timbrado da entidade fornecedora;

- conter referência ao processo licitatório: Pregão Eletrônico yyy/202_;

- conter referência à marca, modelo e número de série dos equipamentos testados;

- estabelecer referência objetiva e expressa se os equipamentos atendem, atendem parcialmente ou não atendem as exigências do Edital;
- local e data;
- identificação e assinatura do responsável técnico.

- 3.6 Os equipamentos ofertados serão reprovados se durante a etapa de análise e homologação for verificado que o licitante não atendeu às exigências contidas nas especificações obrigatórias estipuladas no Anexo I - Termo de Referência, não cabendo, portanto, quaisquer pedidos de perdas e danos à CAIXA.
- 3.7 A recusa em disponibilizar as amostras dos equipamentos ofertados para análise e emissão do laudo técnico exigido implicará na desclassificação da proposta.
- 3.8 No caso de ocorrer desclassificação, será convocado o licitante seguinte conforme a ordem definida na correspondente etapa do certame, e assim sucessivamente, até que algum atenda às exigências do instrumento convocatório.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – FECHADURA MÓDULO TECLADO

- 4.1 O sistema limitador de acesso é integrado por módulo teclado, fecho eletromagnético para batente, botoeira, software para extração de informações cujas funcionalidades e correspondentes especificações técnicas encontram-se dispostas abaixo.

4.2 Especificações Técnicas – Módulo Teclado:

- 4.2.1 Teclado numérico com sinalização especial para utilização por pessoas com deficiência visual, padrão ABNT, não se admitindo modelos de teclado do tipo membrana.
- 4.2.2 Capacidade para cadastramento de, no mínimo, 300 (trezentos) usuários com senhas distintas.
- 4.2.3 Possuir usuário com perfil capaz de incluir, alterar ou excluir os demais usuários, individualmente.
- 4.2.4 Armazenar log de todos os usuários cadastrados nos últimos 30 (trinta) dias com, no mínimo, os seguintes dados:
- 4.2.4.1 Utilização do equipamento para abertura de porta:
- Nome ou número da posição dos usuários;
 - Data (dia, mês e ano) em que a senha foi utilizada no equipamento;
 - Horário (hora, minuto e segundo) em que a senha foi utilizada no equipamento.
- 4.2.4.2 Utilização do equipamento para inclusão, exclusão ou alteração de usuário:
- Nome ou número da posição do usuário que efetuou a operação;
 - Data (dia, mês e ano) em que a operação foi realizada no equipamento;
 - Horário (hora, minuto e segundo) em que a operação foi realizada no equipamento;

- Nome ou número da posição de usuário que foi incluída/alterada/excluída.

- 4.2.5 Possuir memória não volátil (memória que não se apaga por falta de fornecimento de energia).
- 4.2.6 Comandar a fechadura somente após a identificação de senha válida.
- 4.2.7 Possuir porta de comunicação com conexão do tipo USB, ou RS232 ou outro modelo.
- 4.2.8 Fonte de energia DC compatível com o dispositivo para utilização em rede elétrica conforme a tensão da região geográfica.

4.3 Especificações técnicas: fechos eletromecânicos para batente de porta

- 4.3.1 Do tipo Solenoide.
- 4.3.2 Força de fechamento a partir de 400kgf.
- 4.3.3 A fechadura deverá operar em modo fechado quando energizado, e em modo aberto quando houver a interrupção da energia.
- 4.3.4 Deverá possuir sensor de posição de porta, permitindo que o mecanismo de travamento seja acionado somente quando a porta estiver realmente fechada e mantendo o mecanismo de travamento retraído enquanto a porta estiver aberta.
- 4.3.5 Deverá possibilitar a instalação nas posições horizontal ou vertical e garantir que o mecanismo de travamento e fios fiquem posicionados no lado interno da Unidade.
- 4.3.6 Deve acompanhar um conjunto de suportes que auxiliam na instalação das fechaduras em portas de vidro ou madeira com batentes em vidro, estrutura metálica, alvenaria ou madeira, em qualquer sentido de abertura da porta.
- 4.3.7 Fonte de energia DC compatível com o dispositivo para utilização em rede elétrica, conforme a tensão da região geográfica.

4.4 Especificações técnicas – botão de acionamento

- 4.4.1 Deverão ser botões ou acionadores de alta resistência mecânica e robustez, design moderno, fácil operação.
- 4.4.2 Destina-se a aplicações de controle de acesso com o objetivo destravar portas pelo lado interno.
- 4.4.3 A botoeira deverá ser do tipo mecânica. O modelo capacitivo (sensor de toque digital) não poderá ser usado.
- 4.4.4 A cor para o botão de acionamento deverá ser preta.

4.5 Especificações técnicas – software para análise e extração de informações de uso e operação

4.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar software que possibilite a leitura, exportação e impressão do log de eventos, bem como a verificação e ajuste da data e hora do equipamento, todos efetuados localmente por meio da porta de comunicação, mediante conexão de microcomputador dotado de interface USB ou RS232, em arquivos de extensões: .CSV, .TXT OU .XLS.

4.5.2 Extrair log de todos os usuários cadastrados nos últimos 30 (trinta) dias com, no mínimo, os seguintes dados:

4.5.2.1 Utilização do equipamento para abertura de porta:

- Nome ou número da posição dos usuários;
- Data (dia, mês e ano) em que a senha foi utilizada no equipamento;
- Horário (hora, minuto e segundo) em que a senha foi utilizada no equipamento.

4.5.2.2 Utilização do equipamento para inclusão, exclusão ou alteração de usuário.

4.5.3 Caso o software seja instalado em computador e rede CAIXA, este deverá ser submetido à homologação pela Unidade de TI da CAIXA, devendo a empresa CONTRATADA fornecer suporte e todas as informações necessárias para o processo de homologação.

5 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – FECHADURA ELETROMAGNÉTICA

5.1 A fechadura eletromagnética é integrada por eletroímã, botão de acionamento, chave pacri (chave de contato elétrico), fechadura mecânica, tipo “padquad”- tetrachave, fonte de alimentação, placa controladora, placa informativa cujas funcionalidades e correspondentes especificações técnicas encontram-se dispostas abaixo.

5.2 Especificações técnicas – Fechadura Eletromagnética

5.2.1 O sistema de travamento de portas consiste na utilização de fechadura eletromagnética com força de tração de pelo menos 150 Kgf, para travamento da porta da sala de autoatendimento.

5.2.2 Durante o horário de funcionamento da sala de autoatendimento o sistema deve estar destravado, permitindo a abertura da porta independente de qualquer acionamento, seja da chave pacri, seja do botão de acionamento.

5.2.3 Fora do horário de funcionamento da sala de autoatendimento o sistema deve estar travado, permitindo a abertura da porta A chave pacri e o sensor da fechadura devem ser interligados com o sistema de alarme, para que este possa monitorar a abertura e o fechamento da porta.

5.2.4 Deverá possuir fechadura mecânica tipo “padquad”- tetrachave, para travamento da porta em caso de falha na fechadura eletromagnética.

- 5.2.5 Poderá já existir, no local, solução implantada com fechadura eletromecânica e circuito temporizado por meio da chave pacri, e internamente por meio do botão de acionamento.
- 5.2.6 Deverá possuir fechadura mecânica tipo “padquad”- tetrachave, para travamento da porta em caso de falha na fechadura eletromagnética.
- 5.2.7 A liberação da porta poderá ser feita internamente por meio de um botão de acionamento e, externamente, utilizando-se a chave pacri, com sistema de retenção de 10s (ajustável).
- 5.2.7.1 Nestes casos, será fornecida e instalada apenas a fechadura eletromagnética com sua bateria e demais itens necessários à perfeita funcionalidade do sistema, devendo ser aproveitados os itens/componentes possíveis e em bom estado de funcionamento.

5.2.8 Relação dos Itens

- a) Eletroímã de 150 Kgf com sensor
- b) Tensão 12 Vcc
- c) Temperatura de trabalho -15° a 50°C
- d) Dimensões Máximas 160 x 55x 45 mm
- a) Suportes de fixação
- b) Botão de acionamento
- c) Chave Pacri (chave de contato elétrico)
- d) Fechadura Mecânica, tipo “padquad”- tetrachave
- e) Fonte de alimentação ininterrupta com bateria
- f) Placa controladora
- g) Placa informativa de orientação para abertura de porta

5.3 Especificações técnicas – eletroímã

- 5.3.1 Deve possuir força de tração de pelo menos 150 Kgf e tensão de alimentação de 12V.
- 5.3.2 Deve possuir saída de alimentação ininterrupta 12VDC, carregador de bateria, fusível de proteção, indicação visual do status da rede elétrica e bateria em carregamento.
- 5.3.3 A fonte de alimentação será instalada no portal de entrada, ao lado da porta de vidro, ou em outro local a ser aprovado pela CAIXA.
- 5.3.4 Opcionalmente poderá abrigar a placa controladora e bateria.
- 5.3.5 Deve possuir sensor interno para indicação do estado de travamento da fechadura.
- 5.3.6 Estando energizado, o eletroímã deve manter as portas travadas, e quando da ausência de energia deve destravá-las, garantindo a sua liberação em casos de incêndio ou pânico.
- 5.3.7 Deve ser próprio para instalação em portas de vidro.

5.3.8 Deve ser de fácil instalação, design moderno e construção robusta.

5.4 Especificações técnicas - suportes para fixação da fechadura

5.4.1 Devem ser fornecidos todos os suportes para fixação da fechadura no portal e fixação do blanque em recorte Santa Marina, próprios para instalação em porta de vidro.

5.4.2 Devem seguir as cores e o padrão de acabamento da CAIXA.

Figura 1 – Eletroímã

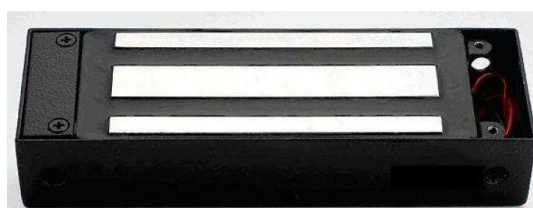
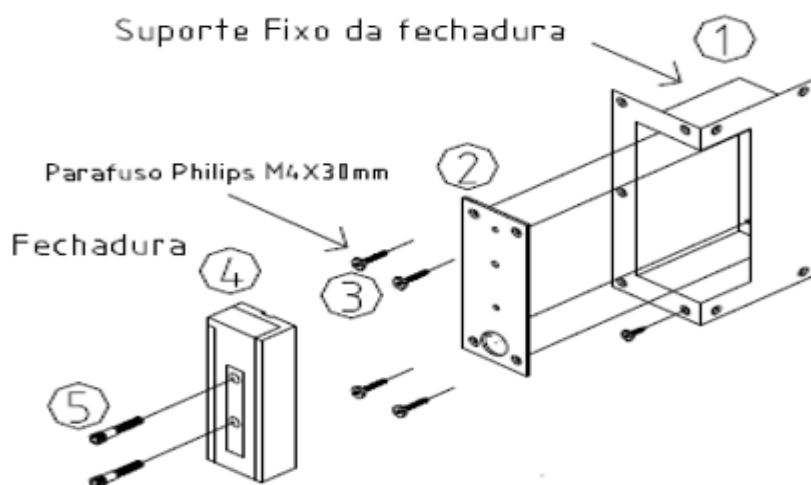
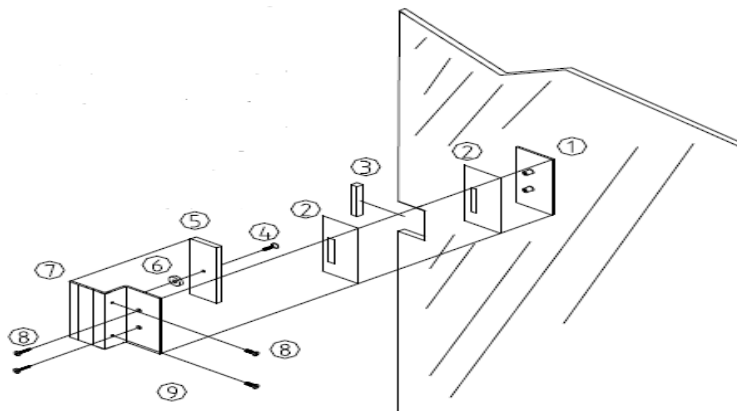


Figura 1.1 – Vista explodida do suporte da fechadura



ITEM	DESCRIÇÃO
1	Suporte fixo da fechadura
2	Suporte em "I" da fechadura
3	Parafuso Philips cabeça chata M4x30mm
4	Fechadura
5	Parafuso Philips cabeça chata M5x25mm

Figura 1.2 – Vista explodida da barra de atraque do eletroímã



ITEM	DESCRIÇÃO
1	Contra suporte
2	Cortiça
3	Barra de acabamento
4	Parafuso Philips cabeça chata M5x10mm
5	Blanque
6	Anel elástico
7	Suporte "Z" aparafusável com puxador
8	Parafuso Philips cabeça chata M4x30mm
9	Puxador

Figura 1.3 – Corte transversal da fechadura eletromagnética

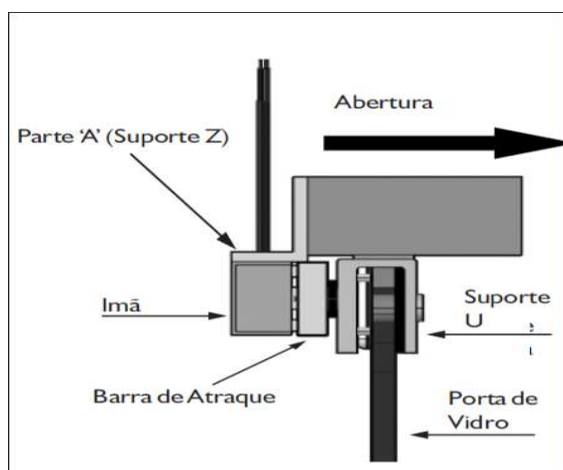
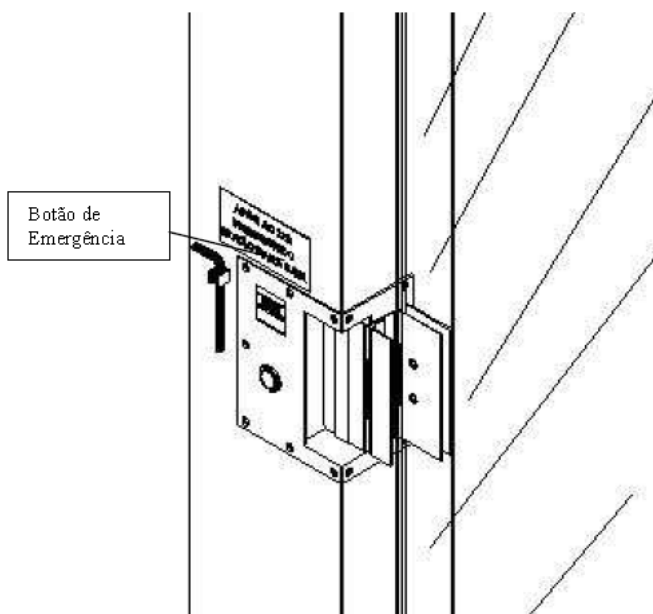


Figura 1.4 – Vista da fechadura instalada



5.5 Especificações técnicas – bateria

- 5.5.1 Seladas, chumbo-ácido reguladas por válvula (VRLA).
- 5.5.2 Tensão nominal: 12V.
- 5.5.3 Autonomia (alimentando a fechadura e circuitos eletrônicos): mínimo de 10 horas.
- 5.5.4 Dimensões máximas: deverá possibilitar a instalação interna ao portal.
- 5.5.5 Frequência de alimentação (Hz) 60.
- 5.5.6 Tensão de alimentação (VAC) 127/220 (conforme a rede de energia local).
- 5.5.7 Tensão de saída nominal (VDC) 12.
- 5.5.8 Tensão de Saída Bateria (VDC) 12.
- 5.5.9 Autonomia (h) 10 horas.
- 5.5.10 Acabamento adequado e seguro.
- 5.5.11 Indicação de status da rede.
- 5.5.12 Indicação de bateria em carregamento.
- 5.5.13 Carregador de bateria.

5.6 Especificações técnicas – botão de acionamento

- 5.6.1 Devem ser botões ou acionadores de alta resistência mecânica e robustez, design moderno, fácil operação.
- 5.6.2 Destina-se à aplicação de controle de acesso com o objetivo de destravar portas pelo lado interno em caso de alarme.
- 5.6.3 A botoeira deverá ser do tipo mecânica. O modelo capacitivo (sensor de toque digital) não poderá ser usado.
- 5.6.4 A cor do botão de acionamento deve ser preta, ou conforme indicado pela CAIXA.
- 5.6.5 O modelo e as posições dos botões a serem empregados devem ser submetidos à CAIXA para aprovação.

5.7 Especificações técnicas – placa controladora

- 5.7.1 A placa controladora tem como função interligar o sistema temporizado da Agência com a chave pacri e o botão de acionamento, de forma a permitir que a porta fique liberada durante o horário de funcionamento da sala de autoatendimento e trancada fora do horário de funcionamento do autoatendimento, sendo aberta mediante acionamento da chave pacri e do botão de acionamento.
- 5.7.2 A placa deve possuir um relê comandado pelo sensor da fechadura para sinalização do estado de travamento da porta, caso exigido pelo sistema de alarme.
- 5.7.3 Possuir um circuito eletrônico que deverá desabilitar no horário de funcionamento da sala de autoatendimento e habilitar a chave pacri e o botão de acionamento fora do horário de funcionamento da sala de autoatendimento, utilizando o comando do circuito temporizado da Agência.
 - 5.7.3.1 O circuito possibilita que ao acionar a chave pacri ou apertar a botoeira, seja ativado o circuito de tempo que envia um pulso para a fechadura, mantendo-a acionado por 10 segundos (ajustável), com a emissão de sinal sonoro de aviso.

5.8 Sinalização de orientação para abertura de porta

- 5.8.1 Sinalização padrão CAIXA com orientação para abertura da porta pelo lado interno (ver figura 06).

5.9 Chapa de acabamento

- 5.9.1 A chapa de acabamento será utilizada caso necessário, tampando assim o buraco existente.
- 5.9.2 Deve possuir acabamento em pintura epóxi da mesma cor do portal do Banco.

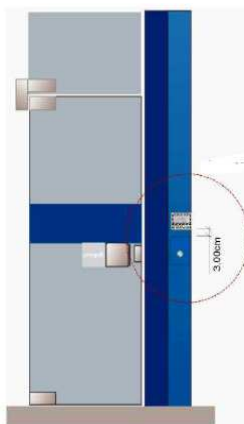
5.10 Placa informativa do batente do subpórtico

- 5.10.1 Deverão ser instaladas placas informativas (ver figura 6) no batente do subpórtico interno, a 3cm acima da botoeira, na cor branca.
- 5.10.2 Material: Acrílico cristal, 3mm de espessura com cantos arredondados.
- 5.10.3 Textos confeccionados em material tipo ABS em alto relevo (1mm) com permanência para resistir a vandalismos.
- 5.10.4 Recortados por processo de *router*, sendo que as arestas das aplicações em alto-relevo deverão ser de 65° (+/- 5) em todas as linhas internas e externas dos relevos, de forma a permitir leitura tátil confortável reduzindo, portanto, o atrito com a almofada do dedo leitor.
- 5.10.5 Os textos deverão obedecer à altura mínima de 16mm (corpo 63,50 pt), em letras maiúsculas.
- 5.10.6 Fonte Futura Medium Bold.
- 5.10.7 Os dots de Braille devem ser inseridos por processo de incrustação, ser arredondados e bem definidos para facilitação da decodificação da linguagem Braille.
- 5.10.8 Deverão ser transparentes e a cела Braille deverá obedecer a altura de 7,4mm.
- 5.10.9 A escrita deve estar conforme “Etenografia Braille para Língua Portuguesa”, sempre em maiúsculo.
- 5.10.10 Modo de aplicação: buchas de nylon e parafusos *philips* de cabeça chata “S5” em número de furos necessários para fixação.

Figura 6 – Modelo de placa informativa



Figura 7 – Localização da placa para botoeira



6 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – FECHADURA DE RETARDO DE TEMPO

6.1 As fechaduras de retardo de tempo com auditoria deverão:

- 6.1.1 Permitir a realização de auditoria e a emissão de relatório contendo as anomalias constatadas (tais como: data, horário, período que permaneceu aberta/fechada, usuário.).
- 6.1.2 Possibilitar programação de abertura em horários preestabelecidos, sendo que o tempo mínimo admitido para o seu destravamento deve ser de dez minutos.
- 6.1.3 Possibilidade de programação para longos períodos, não permitindo, em hipótese alguma, qualquer alteração na sua programação que viabilize a sua abertura antes do tempo estabelecido.
- 6.1.4 Não possuir senha máster.
- 6.1.5 Tempo de retardo de no mínimo 10 minutos.
- 6.1.6 Consistir em tranca eletrônica microprocessada de retardo horímetro, funcionando como inibidor de ocorrência.
- 6.1.7 Possuir senha para cadastramento de usuários e senha de operação, possibilitando a troca de senha quando da transferência de responsabilidade para outro empregado.
- 6.1.8 Possibilitar programação de abertura e fechamento com data e hora preestabelecidos.
- 6.1.9 Dispor de teclado digital, instalado no lado externo da porta para registro da matrícula e senha do usuário.
- 6.1.10 Dispor de visor para identificação da programação efetuada diariamente, permitindo que se tenha informações precisas do seu funcionamento.
- 6.1.11 Possibilitar acerto de hora e data somente no período de janela (tempo programado para que o cofre fique aberto).

- 6.1.12 Possuir senha de coação.
- 6.1.13 Possibilitar bloqueio a distância.
- 6.1.14 Possuir filtro de eventos irregulares no aplicativo por usuário.
- 6.1.15 Possibilidade de comunicação via modem.

7 ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

- 7.1 A entrega e instalação dos equipamentos nos locais indicados pela CAIXA deverá ser efetuada no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, a contar da data de formalização do contrato a ser emitido pela CAIXA quando da necessidade do objeto.

8 GARANTIA CONTRATUAL

- 8.1 Pelo objeto a ser contratado, considerando que há exigência de prestação de assistência técnica “on site”, com a substituição de peças, componentes e acessórios que apresentem defeito durante período de garantia técnica de 12 (doze) meses, se faz necessária a exigência da garantia contratual a fim de resguardar a CAIXA de descumprimento de prazos na execução desses serviços, pelo que indicamos o percentual de 5%.

9 GARANTIA DOS EQUIPAMENTOS

- 9.1 Cada equipamento fornecido para a CAIXA deverá ter 12 (doze) meses de garantia de funcionamento, contados a partir da data de sua efetiva instalação, incluindo assistência técnica “on site”, compreendendo a substituição de peças, componentes e acessórios que apresentem defeito durante este período, sem qualquer ônus adicional para a CAIXA, obrigando-se a CONTRATADA a manter os equipamentos permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para a finalidade a que se destinam, na forma estabelecida neste Termo de Referência.
- 9.2 Durante o período de garantia, a CONTRATADA compromete-se a substituir, em até 15 (quinze) dias corridos, os equipamentos que apresentarem, em um período de 60 (sessenta) dias corridos, ocorrências de sucessivos defeitos, conforme definido abaixo:
 - a) Situação Crítica '0': equipamento inoperante. Acima de duas ocorrências constatadas. Entende-se como “inoperante” o equipamento que não consegue operacionalizar nenhuma das funcionalidades para o qual foi adquirido;
 - b) Situação Crítica '1': equipamento operando com deficiências. Acima de três ocorrências constatadas. Entende-se como “operando com deficiências” o equipamento que não consegue operacionalizar parte das funcionalidades para o qual foi adquirido.

10 SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS NA GARANTIA

10.1 Não estão incluídos na garantia fornecida aos equipamentos os seguintes serviços/situações:

- a) Defeitos, falhas ou danos ocasionados por vandalismo, assim consideradas aquelas situações nas quais ocorre depredação do equipamento danificando-o no todo ou em parte, ou queda de equipamentos, desde que o Relatório de Atendimento Técnico (RAT) esteja acompanhado do aceite do usuário CAIXA;
- b) Defeitos, falhas ou danos ocasionados por trabalhos realizados ou modificações implementadas por pessoal não pertencente ao quadro de empregados da CONTRATADA ou de suas subcontratadas;

10.2 Todos os outros serviços não inclusos no subitem 10.1 estão cobertos pela garantia enquanto esta estiver em vigor.

10.3 Os defeitos e situações mencionados no item 10.1, alíneas “a” e “b” acima, deverão ser devidamente documentados pelo técnico no documento RAT, que deverá receber aceite de um empregado da CAIXA, mediante assinatura sob carimbo.

10.4 O empregado da CAIXA deverá colocar suas observações no corpo do RAT, porém não poderá recusar-se a assiná-lo.

10.5 Sendo necessária a realização dos serviços previstos no item 10.1, esses deverão ser objeto de orçamento que deverá ser encaminhado à CAIXA no prazo máximo de dois dias úteis, a contar da data e horário da detecção da necessidade, registrados no RAT.

10.6 A execução de serviço de que trata o item 10.1 pela CONTRATADA somente poderá se dar depois de emitida a autorização da CAIXA, sendo facultado à CAIXA autorizar a execução do referido serviço e/ou a substituição de peças com a contratação de outro fornecedor/empresa sem prejuízo da garantia contratual.

11 EQUIPE TÉCNICA PARA ATENDIMENTO À ASSISTÊNCIA TÉCNICA ON SITE

11.1 A CONTRATADA deverá fornecer à CAIXA os dados necessários para identificação dos responsáveis pela assistência “on-site” dos equipamentos, inclusive endereço eletrônico (e-mail), número de telefone fixo e celular.

11.2 A CONTRATADA deverá informar por escrito sempre que ocorrer exclusão ou inclusão de técnicos para atendimento à CAIXA, encaminhando expediente à Unidade de Segurança da CAIXA, informando os dados de identificação dos técnicos que estão autorizados a executar os serviços contratados.

12 CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

12.1 Os serviços objeto deste contrato serão prestados pela CONTRATADA nos endereços onde os equipamentos estiverem instalados (sistema “on-site”), no horário local compreendido entre 08h00 e 18h00, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, o que

passa a ser denominado como PERÍODO NORMAL DE ATENDIMENTO ou simplesmente pela sigla "PN".

- 12.2 Os chamados para manutenção corretiva serão efetuados através de conexão do sistema de atendimento CAIXA com o sistema de atendimento da CONTRATADA, *on-line*, disponível 5 X 12, estando a CONTRATADA responsável pelo desenvolvimento de interface que permita esta integração, ou a critério da CAIXA, por meio de telefone, fax ou e-mail, ou efetuados pelas Unidades de Segurança da CAIXA, ou outra área gestora por ela designada, e dirigidos diretamente à central de atendimento da CONTRATADA ou outra empresa, sendo que o número do chamado deverá ser o mesmo gerado pelo sistema de atendimento da CAIXA.
- 12.3 A CONTRATADA compromete-se a fazer o fechamento dos chamados no instante da conclusão do serviço, sendo que este fechamento deverá ser executado diretamente pelo técnico ou pela central de atendimento da CONTRATADA, mediante interface com o sistema de atendimento da CAIXA ou, em caso de indisponibilidade de estação, o técnico deverá contatar a central de atendimento da CONTRATADA utilizando-se de telefone da Unidade da CAIXA atendida, sempre através de ligação telefônica na modalidade DDG.
- 12.4 A CONTRATADA disponibilizará mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, e por meio eletrônico, relatório estatístico em que estarão demonstrados os dados relativos aos chamados ocorridos no mês, constando número de chamados por Unidade da CAIXA, tabela com estatística do prazo de atendimento, chamados em que ocorreu a necessidade de apresentação de orçamento e prazo de solução do problema, sendo que outros dados poderão ser incluídos no relatório a critério da CAIXA.
- 12.5 Para os casos em que houver indisponibilidade do sistema de atendimento da CONTRATADA, esta deverá informar os números dos telefones, fax e endereços eletrônicos a serem utilizados para a abertura e fechamento dos chamados, devendo ser disponibilizado número de telefone na modalidade DDG, quando a Central de Atendimento da CONTRATADA se localizar fora da região abrangida pelo código de discagem (DDD) da Unidade de Segurança da CAIXA.
- 12.6 A indisponibilidade do sistema de atendimento da CONTRATADA não poderá ser superior a 12 (doze) horas por mês, sob pena de aplicação de sanções administrativas.
- 12.7 A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente os prazos para solução dos atendimentos, sob pena de multa, conforme previsto no contrato.
- 12.8 A permanência do técnico na Unidade da CAIXA além do Período Normal de Atendimento, para dar continuidade à solução de um problema, não deverá representar qualquer ônus adicional à CAIXA.
- 12.9 Durante a vigência do contrato, a substituição de peças e/ou de componentes dos equipamentos objeto deste contrato, que for julgada necessária pela CONTRATADA, será feita sob forma de permuta, sem custo adicional para a CAIXA.

- 12.10 Na substituição de algum componente ou periférico devido à manutenção, este deverá ser compatível com as demais partes do equipamento, não podendo ser, em hipótese alguma, de especificação inferior à da parte substituída.
- 12.11 Havendo outros equipamentos com problemas na Unidade, quando do atendimento a um chamado, a CONTRATADA deverá efetuar a manutenção em tais equipamentos, desde que haja concordância da Gerência da Unidade da CAIXA e não venha a causar o atraso de outros atendimentos a serem realizados, cabendo à CAIXA o registro desse chamado na central de atendimento da CONTRATADA.
- 12.12 Para os equipamentos que não comprometam ou paralise o funcionamento da Unidade da CAIXA, o disposto no parágrafo anterior será ajustado com a Unidade da CAIXA usuária do equipamento.

13 ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 13.1 A Unidade de Segurança da CAIXA, ou outra área gestora por ela designada, abrirá o chamado para a CONTRATADA por meio de serviço 0800, fax, ticket em sistema automático de abertura de chamado ou preferencialmente por página WEB ou e-mail, informando a Unidade da CAIXA solicitante, o modelo e o número de série do equipamento, o problema relatado e o número do chamado registrado internamente pelo sistema de atendimento da CAIXA.
- 13.2 A CONTRATADA será acionada exclusivamente pela Unidade de Segurança da CAIXA, ou outra área gestora por ela designada formalmente.
- 13.3 Quando da chegada do técnico à Unidade solicitante, este deverá preencher no RAT a data e horário de início do atendimento.
- 13.4 A prestação de serviços assistência técnica com substituição de peças dos equipamentos deverá ser efetuada nos locais, datas e horários estipulados pela CAIXA, dentro dos prazos contratados, a partir da abertura de chamado técnico junto à CONTRATADA, durante a vigência da garantia dos equipamentos.
- 13.5 Após a realização da assistência técnica, a equipe efetuará testes com os equipamentos em conjunto com o empregado/prestador CAIXA responsável pelo equipamento.
- 13.6 Concluído o serviço, o técnico registrará o problema detectado, os procedimentos executados, ratificará o código do item de serviço informado na abertura do chamado, a data e horário do término e ao final todos devem assinar a RAT.
- 13.7 Caso o chamado ocorra no final do expediente e não tenha sido realizado o teste de funcionamento, o técnico deverá voltar na primeira hora do dia útil imediatamente seguinte, efetuar o teste e fechar o chamado, a menos que haja orientação em contrário do funcionário da unidade da CAIXA, registrado no RAT.
- 13.8 O técnico deixará uma via da RAT em poder do responsável pelo equipamento para ser arquivado na Unidade e outra via será encaminhada, em até 72 (setenta e duas) horas, à CISEP de vinculação para acompanhamento e verificação.

14 PRAZOS DE ATENDIMENTO

14.1 Os prazos de atendimento dos chamados e de execução dos serviços serão contados da seguinte forma:

- a) A efetiva solução do chamado deverá ser concluída em até 24 horas úteis, contadas a partir do horário de abertura do chamado à CONTRATADA.
- b) Para as Unidades existentes com mais de 50 Km distantes das capitais ou dos municípios com Unidade de Segurança da CAIXA com malha rodoviária pavimentada, será acrescida ao prazo de solução uma hora para cada 50 Km ou fração.
- c) Para as Unidades existentes com mais de 50 Km distantes das capitais ou dos municípios com Unidade de Segurança da CAIXA sem malha rodoviária pavimentada, serão acrescidas ao prazo de solução três horas para cada 50 km ou fração.
- d) Entenda-se por hora útil o período compreendido entre 08h00 e 18h00 do horário local da localidade da Unidade onde se encontra instalado o equipamento, em dias úteis.
- e) Para qualquer efeito do contrato, e se necessário, o marco zero do município da Unidade de Segurança da CAIXA será o parâmetro inicial para cálculo de distância até as Unidades da CAIXA atendidas.
- f) O técnico deverá se deslocar com ferramentas e equipamentos necessários para a reparação e/ou substituição de peças, de forma imediata.
- g) Em caso de comparecimento na Unidade sem as peças ou o ferramental necessário, não cessará a contagem do prazo de atendimento.

15 DESINSTALAÇÃO, REINSTALAÇÃO E MUDANÇA DE LOCAL

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

16 ALINHAMENTO COM A RESPONSABILIDADE SOCIAL

16.1 É exigido do contratado:

- a. Uso de equipamentos de proteção coletiva na execução dos serviços, obediência à legislação sobre segurança e saúde no trabalho;
- b. Não manutenção de emprego/ trabalho, de forma direta ou indireta, com menor de 18 anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, nem menor de 16 anos de idade em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 anos;
- c. Não utilização de trabalho em condições degradantes ou em condições análogas à escravidão, bem como não utilização de práticas discriminatórias em razão de crença religiosa, raça, cor, sexo, orientação sexual, partido político, classe social, nacionalidade;
- d. Observância da reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitado da previdência social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação;
- e. Manutenção de conduta pautada por elevados padrões de ética e integridade, capaz de assegurar relações sustentáveis, compatíveis com a legislação e o interesse público, observando com rigor as premissas norteadoras de comportamento estabelecidas no código de conduta do fornecedor CAIXA.

17 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

17.1 Esta contratação possui Grau de Criticidade em Segurança da Informação Baixo.

17.2 A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>).

17.3 A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.

17.4 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.

17.5 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.

17.6 A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.

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

- 17.8 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 17.9 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 17.10 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 17.11 A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado.
- 17.12 A CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.
- 17.13 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.
- 17.14 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE BAIXO OU MÉDIO
- 17.14.1 A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo.
- 17.14.2 A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CONTRATANTE a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, disponível no Portal Licitações CAIXA, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 17.14.3 A CONTRATADA deve realizar ou contratar, treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo o seguinte conteúdo:
- i. conhecimento da política de segurança da informação da empresa CONTRATADA e da CAIXA, mencionada no item 20.2;
 - ii. uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
 - iii. proteção de dados e privacidade – LGPD – direitos do titular dos dados;
 - iv. proteção de dados e privacidade – LGPD – responsabilidades do controlador, operador e do agente de tratamento dos dados;
 - v. uso seguro de dispositivos;
 - vi. uso seguro de e-mails;
 - vii. uso seguro de soluções em nuvem;
 - viii. uso seguro de redes sociais e comunicadores instantâneos;

- ix. adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
- x. formas defensivas contra phishing e smshing;
- xi. formas defensivas contra códigos maliciosos recebidos em dispositivos;
- xii. formas defensivas contra engenharia social;
- xiii. formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA;
- xiv. vazamento de dados e proteção de senhas;
- xv. metodologia e princípios da Privacy by Design e Secure by Design.

- 17.14.4 O treinamento referido no item 17.14.3 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima semestral de 04 horas.
- 17.14.5 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 17.14.3.
- 17.14.6 A CONTRATADA deve apresentar semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao semestre anterior, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.
- 17.14.7 A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 17.14.8 A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 17.14.9 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.
- 17.14.10 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
- 17.14.11 A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:
- 17.14.11.1 Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 17.14.3, no último semestre dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido semestralmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- 17.14.11.2 Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 17.14.1, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;

- 17.14.12 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará na aplicação das sanções previstas no contrato.
- 17.14.13 Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a dispor de canal para atendimento aos chamados para assistência técnica para os equipamentos em período de garantia.
- 17.14.13.1 A CAIXA definirá a priorização de atendimentos e respectivo prazo em razão da criticidade da localização em que os equipamentos estejam instalados. O prazo de atendimento a chamados começará a contar a partir do horário da abertura do chamado à CONTRATADA, e se encerrará no horário da efetiva solução do problema.
- 17.14.13.2 A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico presencial nas unidades da CAIXA sempre que se deparar com uma das seguintes situações:
- 17.14.13.3 Receber uma mensagem de erro e não conseguir solucionar a ocorrência remotamente com base nas instruções contidas em documentação fornecida;
- 17.14.13.4 Irregularidades no comportamento da solução e não conseguir solucioná-las remotamente com base nas instruções contidas em documentação fornecida;
- 17.14.13.5 Surgimento de dúvidas sobre a conectividade de rede e a conectividade da solução com a CAIXA que não possam ser esclarecidas remotamente através das informações contidas na documentação fornecida.
- 17.14.13.6 O produto não estiver funcionando conforme definido na documentação.
- 17.14.13.7 Nestes casos, o técnico da CONTRATADA deverá comparecer ao local indicado pela CAIXA, em até 1 (um) dia útil consecutivo a partir da convocação feita pela CAIXA, para prestar a assistência técnica.
- 17.14.13.8 A CAIXA definirá a priorização de atendimentos e respectivo prazo em razão da criticidade da localização em que os equipamentos estejam instalados. O prazo de atendimento a chamados começará a contar a partir do horário da abertura do chamado à CONTRATADA, e se encerrará no horário da efetiva solução do problema.
- 17.14.13.9 O técnico deverá se deslocar com ferramenta e equipamentos necessários para a reparação e/ou substituição de peças.
- 17.14.13.10 Os prazos dos chamados deverão ser atendidos em qualquer horário e em qualquer dia útil da semana, podendo, em casos excepcionais e urgentes haver a estipulação de atendimentos aos sábados, domingos e feriados.
- 17.14.13.11 A CONTRATADA obriga-se a substituir, mediante solicitação formal e a critério da CAIXA, qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas

pertinentes ao contrato, que não esteja correspondendo aos padrões estabelecidos pela CAIXA.

- 17.14.13.12 A CONTRATADA terá o prazo de 3 (três) dias úteis consecutivos, a contar da data de solicitação para proceder à troca, sob pena de multa.
- 17.14.13.13 Durante o período de garantia, qualquer atualização nos programas (DLL, API, drivers etc.) e firmwares do fornecedor, seja por solicitação da CAIXA ou não, deverá ocorrer sem ônus para a CAIXA.
- 17.14.14 Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.
- 17.14.15 No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a executar a exclusão e sanitização de dados e informações confidenciais após a devida cópia/transferência para a CONTRATANTE ou a quem ela indicar, observada a regulamentação vigente.