

**ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA****1. Objeto**

- 1.1 Registro de preços para fornecimento e instalação de portas de segurança com detector de metais – PSDM, dos tipos giratórias e semigiratórias, incluindo assistência técnica *on site*, com reposição de peças, componentes e acessórios e operação de *trade-in* de equipamentos obsoletos, para as Unidades da CAIXA localizadas nos estados da região norte do Brasil.

**2 Das condições para 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 um (01) tipo de PSDM giratória e (01) tipo de PSDM semigiratória 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 amostras**

- 3.1 Em cada um dos itens que compõem o objeto da licitação, a empresa ofertante do menor preço será solicitada a fornecer amostra(s) para análise e aprovação por meio de laudo técnico a ser emitido por entidade de reconhecimento nacional ou internacional, detentora de incontestable 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 PSDM giratória e uma PSDM semigiratória.
- 3.4 Os equipamentos disponibilizados enquanto amostras deverão ser entregues com:
- a) o(s) catálogo(s) em português ou a especificação técnica fornecida pelo fabricante do(s);
  - b) equipamento(s) e manuais, contendo todas as recomendações técnicas para instalação;
  - c) 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, contados a partir da data de entrega dos equipamentos na entidade avaliadora, observando obrigatoriamente:
- a) ser elaborado em papel timbrado da entidade fornecedora;
  - b) conter referência ao processo licitatório: Pregão Eletrônico yyy/20\_;
  - c) conter referência à marca, modelo e número de série dos equipamentos testados;
  - d) estabelecer referência objetiva e expressa se os equipamentos atendem, atendem parcialmente ou não atendem as exigências do Edital;
  - e) local e data;
  - f) 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.

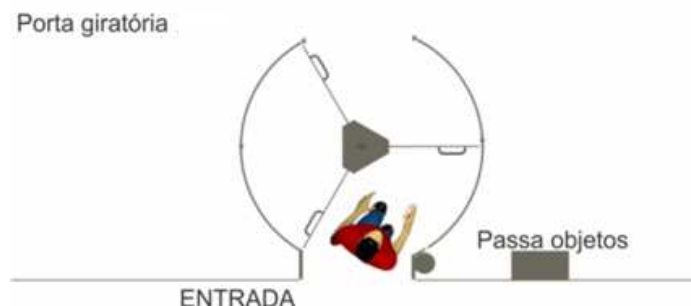
#### **4 Da avaliação dos equipamentos fornecidos**

- 4.1 O gestor operacional do contrato, a seu critério e aleatoriamente, poderá selecionar dentre os lotes que serão efetivamente entregues pela CONTRATADA e a qualquer tempo durante a vigência do contrato, unidades de PSDM – giratória para realização de testes, para confronto com as condições de eficiência e desempenho dos equipamentos.
- 4.2 As unidades selecionadas para testes não ultrapassarão 1% da quantidade total estimada por item e a álea será de pelo menos um equipamento por vez.
- 4.3 As unidades selecionadas serão identificadas pelo gestor operacional do contrato e caberá à empresa CONTRATADA encaminhá-las à entidade acreditada pelo INMETRO, ou outra também detentora de *knowhow* e previamente aprovada pela CAIXA, para a emissão de Laudo Técnico conclusivo que ateste a conformidade dos equipamentos com as especificações exigidas neste Termo de Referência.
- 4.4 Após seleção aleatória e identificação, os equipamentos deverão ser encaminhados pela CONTRATADA à entidade realizadora dos testes, sendo que o comprovante de entrega deverá ser apresentado à CAIXA em, no máximo, cinco dias úteis.
- 4.5 O Laudo Técnico correspondente à análise aleatória dos equipamentos deverá ser apresentado à CAIXA no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data da entrega na entidade, e observar obrigatoriamente:
- a) ser elaborado em papel timbrado da entidade fornecedora;
  - b) conter referência ao processo licitatório: Pregão Eletrônico yyy/70XX-202\_ e ao nº do Contrato;
  - c) conter referência à marca, modelo e número de série dos equipamentos testados;

- d) referência objetiva se os equipamentos atendem, atendem parcialmente ou não atendem as estipulações técnicas do Edital;
  - e) local e data;
  - f) identificação e assinatura do responsável técnico.
- 4.6 Os equipamentos danificados em função das avaliações/testes deverão ser repostos por idênticos, pela CONTRATADA, sem custo para a CAIXA.
- 4.7 Caso seja verificada inconformidade entre os equipamentos efetivamente entregues e os propostos, caberá à CAIXA decidir pela devolução parcial ou integral com troca imediata, sem prejuízo das aplicações de penalidades previstas ou pela imediata rescisão do contrato e aplicação das penalidades cabíveis.
- 4.8 A recusa em providenciar imediatamente os testes dos equipamentos selecionados implicará na aplicação de penalidades previstas, ou na imediata rescisão do contrato, combinada com a imputação das penalidades cabíveis.
- 4.9 Todas as despesas e providências decorrentes para teste, 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 responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo à CAIXA quaisquer ônus adicionais.

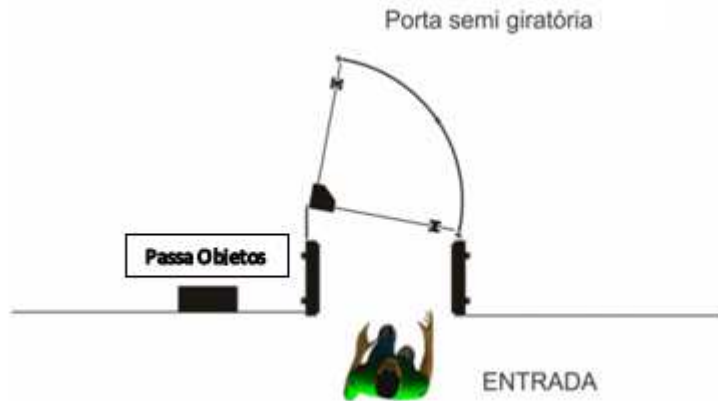
## **5 Especificações técnicas – Porta Giratória detectora de metais**

- 5.1 Porta composta por vidros externos curvos, capaz de fazer um giro de 360<sup>a</sup> em torno de um eixo fixo, em sentido anti-horário para controle de acesso individual em locais de grande fluxo de pessoas.



## **6 Especificações técnicas - Porta semigiratória detectora de metais**

- 6.1 Porta composta por vidros externos curvos, capaz de fazer um giro de 180º em torno de um eixo fixo, em sentido horário para controle de acesso individual em locais de baixo fluxo de pessoas.



## 7 Características construtivas

- 7.1 Construção robusta, estrutura fixa em alumínio anodizado natural fosqueado ou em aço pintado com tinta automotiva prata fosco, Mercedes Benz 0717/94 ou similar.
- 7.2 As dimensões do vão de passagem devem ser de 800mm, com variação de +/- 50mm, e a altura interna de 2100mm, com variação de +/- 30mm.
- 7.3 Vidros laminados ou temperados transparentes com espessura mínima de 8 mm, nas laterais, e 10mm nas lâminas das portas, reforçados com película transparente que aumente a resistência a impactos, fixados de maneira a facilitar a substituição de vidros quebrados, tanto nas portas, como nas fixas e no hall de acesso.
- 7.4 As lâminas deverão possuir movimento suave e posição de parada definida de forma a facilitar a entrada e saída dos usuários.
- 7.5 O mecanismo de movimentação das lâminas deverá ser dotado de dispositivo de segurança antiesmagamento para a preservação da integridade física dos usuários, sem desproteger o sistema, impedindo através de redutores mecânicos ou sistemas de intertravamento que o usuário provoque a abertura de qualquer das portas (interna ou externa) manualmente, independentemente da posição em que estas se encontrarem (incluindo posições semiabertas).
- 7.6 Sistema de detecção de metais centralizado, com travamento automático, de modo que a detecção só ocorra na entrada, possibilitando

o retorno completo da lâmina e evitando que o portador do metal detectado fique enclausurado.

- 7.7 A frenagem deve ser suave, com bloqueio do giro quando do travamento, permitindo o retorno suficiente das lâminas para a saída de uma pessoa.
- 7.8 O mecanismo de travamento deverá ser construído de forma que impossibilite o acesso por agente externo, ou seja, não visíveis ao usuário.
- 7.9 Com controle eletrônico microprocessado que dispense a interferência do usuário em casos de passagem normal, ou em casos de movimentação das portas da cabine.
- 7.10 Possuir dispositivo de emergência que permita ao vigilante ou à gerência o rápido destravamento manual em casos de pane dos sistemas eletrônicos ou mecânicos.
- 7.11 Deve possuir sistema de intercomunicação do tipo “viva voz” que permita a comunicação entre a pessoa retida e o vigilante, bem como mensagem pré-gravada digitalizada da situação da anomalia apresentada.
- 7.12 As peças mecânicas que compõem o dispositivo de travamento devem ser construídas em material resistente (aço, alumínio tratado), de forma a garantir a segurança do conjunto.
- 7.13 Fluxo de entrada e saída de pessoas, em condições normais de operação deve ser, no mínimo, de seis pessoas por minuto.
- 7.14 Sinalização luminosa da situação de funcionamento da porta.
- 7.15 Possuir sinalização indicativa de posição de entrada e saída.
- 7.16 Sinalizador luminoso, com indicação de oito áreas, e sonoro de travamento com a indicação exata da posição do objeto detectado, no lado externo e interno da porta.
- 7.17 Possuir fechadura mecânica tipo “padquad” – tetrachave para travamento após o encerramento do horário de expediente, capaz de impedir a movimentação das lâminas, o enclausuramento de usuário e acessos não autorizados.
- 7.18 Deverá possuir fonte automática capaz de operar com tensão de 110 a 220 V, sem necessidade de ajustes.

- 7.19 Alimentação auxiliar, sistema *no-break*, garantindo a continuidade do funcionamento em condições normais de utilização pelo público, em horário de expediente, por no mínimo quatro horas em caso de falta de energia, podendo ser redimensionada em regiões com frequente queda de energia.
- 7.20 Sistema de aterramento único para todas as partes metálicas do equipamento.
- 7.21 Fechamento na parte superior externa, com fácil acesso para manutenção, de maneira que o *no-break*, os sistemas mecânicos, elétricos e eletrônicos fiquem embutidos.
- 7.22 Possuir manual de instruções acerca da operação do equipamento em português.
- 7.23 A empresa fornecedora deve encaminhar manual com os requisitos para instalação da porta, juntamente com instruções para a preparação do local e termo de garantia conforme definido no Termo de Referência.

## **8 Controle remoto das portas**

- 8.1 Devem ser fornecidos três controles remotos sem fio com alcance mínimo de cinco metros, sendo dois desses com as funções de travamento e destravamento da porta e um, com a função de configuração e programação do circuito eletrônico.
- 8.2 O controle remoto deve possuir atributos de seletividade e exclusividade de forma a atuar somente sobre o circuito para o qual foi programado.
- 8.3 Devem possuir criptografia e codificação (hopping/rolling code) microcontrolada.
- 8.4 O controle de configuração e programação deverá permitir a programação dos parâmetros operacionais do detector e ser dotado de senha de acesso com um mínimo de 9999 combinações diferentes.
- 8.5 A solução não deve permitir o cadastramento de mais de três controles remotos por porta.

## **9 Características do detector de metais**

- 9.1 Detector de metal microprocessado, com travamento automático, que permita a saída do usuário detectado com o retorno das lâminas giratórias no sentido horário, até o limite necessário ou com a abertura da porta de entrada.



- 9.2 Código de acesso variável que impeça pessoas não autorizadas de acessar os programas dos microprocessadores, não sendo possível mudar os parâmetros operacionais (sensibilidade, frequência de operação, tipo de materiais, velocidade de passagem, etc.) sem permissão do código de acesso.
- 9.3 Tecnologia microprocessada desde o sinal enviado à antena transmissora, com ajuste de frequência, até a captação do sinal proveniente da antena receptora e análise do material.
- 9.4 Capacidade de detectar armas de fogo fabricadas em aço ou aço e liga leve, de volume equivalente ou superior ao de um revólver calibre 22, pistola 6.35, glock-36 ou simulacro destes.
- 9.5 Análise de volume preestabelecido em conjunto com a análise do tipo de metal, sem alteração de seus parâmetros, permitindo a detecção de uma arma de pequeno porte e a não detecção de um molho de chaves, maço de cigarros, relógios, etc.
- 9.6 Função de análise de materiais para distinguir materiais ferrosos (aço, carbono, ferro magnético, aço com liga leve) e não ferrosos (alumínio, cobre, chumbo, aço inox, latão, zamag), não efetuando a detecção de chaves de latão em qualquer quantidade, maço de cigarros com papel alumínio, moedas de níquel, ouro e prata, óculos, relógios de ouro, aço inox, etc., calculadoras, celulares, painel frontal de som automotivo, toca cd e toca fitas, joias, bijuterias, fivelas, aparelho de som e/ou vídeo portátil.
- 9.7 Não deve causar interferência em aparelhos ou próteses médicas, especialmente marca-passos e implantes cocleares.
- 9.8 Autoajustável (calibrável), não necessitando de regulagem manual.
- 9.9 Deve possuir filtro contra ruídos eletromagnéticos externos irradiados ou conduzidos e não deve sofrer interferências de ruídos elétricos, vlf/lf/mf/hf/vhf/uhf/shf diversas, transmissões de rádio e tv, ruídos gerados por computador, caixas eletrônicos, sistemas de iluminação fluorescente, máquinas de xerox, descarga atmosférica, perturbações originárias da rede de energia elétrica, motores com escovas, celulares e walkie-talkies e outras interferências causadas por campos eletromagnéticos.
- 9.10 Não sofrer interferência de outro detector instalado a uma distância mínima de 60 cm entre ambos e dispostos em vista livre.



- 9.11 Detecção uniforme em toda a área interna, abrangendo desde a base até a parte mais alta e os pontos de interseção das laterais com a parte superior, sem zonas mortas de inspeção;
- 9.12 Possuir dispositivo que permita a identificação, no corpo do usuário, do local onde se encontra o metal, com no mínimo oito zonas verdadeiras verticais de inspeção e também indicação do volume de metal através de barras de led, localizados na parte externa do equipamento (cabine ou porta giratória), que possibilite a visualização pelos seguranças.
- 9.13 Possuir ajuste de sensibilidade individual por área de inspeção.
- 9.14 Auto-calibrável, não necessitando de ajustes periódicos.
- 9.15 Não deve possuir qualquer tipo de sensor ou blindagem que possa mascarar influências externas, cancelamento de detecção momentânea (saída de clientes) ou interferência de outro portal, tais como infravermelho (ativo ou passivo), ultrassom, fotoelétricos e blindagem de portais.
- 9.16 Capacidade de ajustar a velocidade com o qual o objeto entra no campo magnético (máxima de 1,5m/s e mínima de 0,25m/s).
- 9.17 Características de estabilidade tais que os ajustes de operação e sensibilidade não sejam alterados em função de variações climáticas (0° a 50° c com faixa de umidade de 20% a 90%, sem condensação), vibrações normais decorrentes de esforços mecânicos na porta.
- 9.18 Detecção por movimento e não por massa fixa.
- 9.19 Permitir sua instalação próxima a estruturas metálicas fixas, com distância mínima de 2 cm.
- 9.20 Possibilidade de autocorreção.
- 9.21 Alimentação elétrica estabilizada, comutada automaticamente para a bateria na falta de energia elétrica, com as seguintes características: tensão de entrada: de 110 a 220 V com variação +/-20%, e frequência de 60/60hz, chave liga/desliga da rede, chave ativa/inibe circuito eletrônico.
- 9.22 Bateria eletrônica selada para circuito de alimentação ininterrupta, com garantia mínima de 12 (doze) meses pela empresa CONTRATADA, capaz de garantir a continuidade do funcionamento do equipamento em condições normais de utilização pelo público, em horário de expediente, por no mínimo quatro horas em caso de falta de energia.

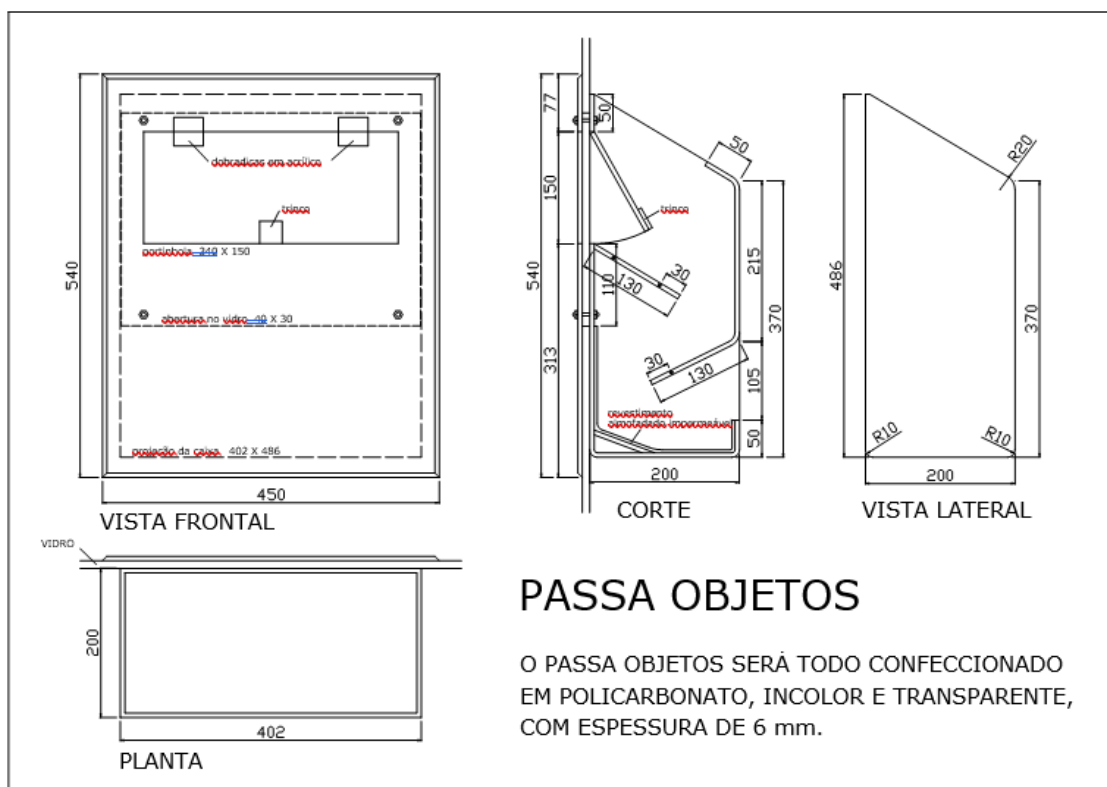
- 9.23 Função antissabotagem, ou seja, caso os fios do transmissor ou receptor se rompam ou sejam desligados, o equipamento deve operar automaticamente na condição de segurança, travando a porta, soando o alarme e indicando o ocorrido.
- 9.24 Deve possuir função de limpeza de memória do receptor para que, em caso de extravio de algum controle, possa efetuar o descadastramento de todos e recadastrar somente os que estiverem sob o controle da unidade, impossibilitando dessa forma a utilização do controle extraviado.
- 9.25 A construção mecânica do invólucro do controle remoto e a fixação interna da placa eletrônica, inclusive pilhas secas, deverá ser sólida e resistente a impactos decorrentes de quedas de até 2,5 metros.
- 9.26 Sistema eletrônico que disponha de recursos de flexibilidade que possibilitem sua substituição completa por técnicos não especializados, utilizando-se unidade reserva pré-ajustada, caso em que a unidade defeituosa será encaminhada ao fabricante para os reparos necessários.
- 9.27 Circuitos eletrônicos contidos em gabinete metálico ou de material sintético que confira ao sistema adequada proteção mecânica, devendo o conjunto ser dotado de conectores apropriados de encaixe, com travamento e baixas perdas, para interligação às bobinas de emissão/detecção, controle de sensibilidade, eletroímãs, alimentação, etc.
- 9.27.1 Idêntico tratamento ser dado ao conjunto da fonte de alimentação, que poderá ocupar invólucro similar, sendo facultada sua integração ao monobloco do sistema eletrônico.
- 9.28 Processamento das informações efetuado e ajustado por software, com proteção de acesso por senha, dispensando a utilização de potenciômetros, chaves rotativas, etc.
- 9.29 Software que possibilite comunicação com microcomputador “pc” por meio de conexão serial ou usb, e que tenha todas as funções de ajustes existentes no painel de controle do detector de metais, tais como verificação e ajuste de sensibilidade, verificação e ajuste de parâmetros de transmissão, recepção e outros, registro de último ajuste e possibilidade de carga de programas de configuração pré-estabelecidos.
- 9.30 Software que possibilite o registro dos travamentos e das liberações das portas giratórias, com a identificação do dispositivo responsável pela ocorrência (acionamento automático, acionamento por controle remoto,

identificando, inclusive, qual dos controles remotos e acionamento pelo painel de controle), com possibilidade de gerar relatórios periódicos contendo registros tais como hora, data, estatística de travamentos, bloqueios, passagens registradas, que deverão ser salvos em arquivo.doc ou formato similar tipo texto, para futuras averiguações.

- 9.31 O software deverá ser fornecido junto com o manual de instruções de cada equipamento em forma de mídia digital.

## **10 Características da caixa coletora de objetos**

- 10.1 É destinada a coletar objetos detectados ou passíveis de detecção.
- 10.2 Deverá ser construída em material policarbonato, incolor e transparente.
- 10.3 Permitirá a passagem de objetos maiores, conforme as dimensões constantes no diagrama abaixo.
- 10.4 Sua construção deverá impossibilitar a retirada do objeto depositado pelo lado externo, ou seja, deverá permitir a retirada do objeto somente pelo lado interno da Unidade.
- 10.5 Será instalada em local indicado pela CAIXA.
- 10.6 Seguem as características a serem observadas para sua construção e fornecimento:



## 11 Entrega e instalação dos equipamentos

- 11.1 A entrega dos equipamentos nos locais indicados pela CAIXA deverá ser efetuada no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de formalização da Ordem de Fornecimento a ser emitida pela CAIXA quando da necessidade do objeto, podendo ser prorrogado por até mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa da CONTRATADA e a critério da CAIXA.
- 11.2 Após a entrega, a instalação dos equipamentos deverá ser efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos, a contar da data de entrega dos equipamentos.
- 11.3 Deverão ser entregues com os equipamentos os manuais do usuário e documentos em que constem as especificações dos insumos, suprimentos e/ou materiais a ser utilizados.
- 11.4 A instalação compreenderá a colocação dos equipamentos no seu local de destino, sua desembalagem, montagem, execução dos testes de funcionamento e treinamento dos usuários da Unidade beneficiária ao final da instalação do equipamento, assim como durante o período de garantia.

- 11.5 Os endereços para o fornecimento e instalação dos equipamentos serão fornecidos à(s) empresa(s) pela Unidade de Segurança da CAIXA por ocasião da definição do cronograma de entrega.
- 11.6 O cronograma trará a indicação expressa das Unidades existentes, com o quantitativo de equipamentos instalados e com a previsão de substituição, além de trazer o quantitativo de PSDM a ser instalado nas novas Unidades.
- 11.7 Nos locais em que a aquisição do equipamento for para substituição da PSDM existente, a CONTRATADA deverá realizar a sua desinstalação antes da instalação da nova porta.
- 11.8 Além das Unidades da CAIXA localizadas em imóveis, a instalação dos equipamentos poderá ocorrer em Unidades Moveis de Atendimento – UMA.

## **12 Operação *trade-in***

- 12.1 Procedimento destinado a viabilizar a coleta e a restituição dos equipamentos obsoletos para reaproveitamento em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada.
- 12.2 Pela operação de *trade-in* a CONTRATADA receberá para cada porta obsoleta o valor indicado na proposta final da licitação, sendo descontado na fatura de pagamento do novo equipamento.
- 12.3 O valor proposto para operação de *trade-in* deverá ser de no mínimo - R\$440,00 (menos quatrocentos e quarenta reais).
- 12.4 A operação de *trade-in* será devida todas as vezes que houver o recolhimento de equipamento obsoleto, ainda que a instalação do novo dispositivo adquirido não seja no mesmo local da retirada.
- 12.5 Todas as operações de *trade-in* devem estar discriminadas na fatura, e este valor impactará no saldo final para pagamento do contrato.
- 12.6 A CONTRATADA deverá efetuar o recolhimento do equipamento objeto de *trade-in*, conforme cronograma a ser enviado à Área de Segurança da CAIXA e por ela aprovado, sendo que o prazo para a retirada não deverá ser superior a 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de desinstalação das portas de segurança.

- 12.6.1 Somente com autorização expressa e previamente acordado com a CAIXA, a CONTRATADA poderá recolher o equipamento desinstalado fora do prazo estabelecido no item anterior.

### 13 Distribuição

- 13.1 A quantidade registrada será:

NORTE	QUANTIDADE
Composição da Solução	
PSDM - Giratória	120
PSDM - Semi Giratória	5
Caixa Coletora de Objetos	125
Trade-In Giratória	70

### 14 Garantia dos equipamentos

- 14.1 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.
- 14.2 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.

**15 Serviços não incluídos na garantia**

15.1 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;

15.2 Todos os outros serviços não inclusos no subitem 15.1 estão cobertos pela garantia enquanto esta estiver em vigor.

15.3 Os defeitos e situações mencionados no item 15.1, 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.

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

15.5 Sendo necessária a realização dos serviços previstos no item 15.1, 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.

15.6 A execução de serviço de que trata o item 15.1 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.

**16 Filiais e Representações**

16.1 A CONTRATADA deve possuir filial ou representante em pelo menos um estado na região.

16.2 Por ocasião da primeira reunião entre a CONTRATADA e a CISEP, deverá ser entregue relação com nome, e-mail, telefone da equipe de



atendimento para acionamento e solução de problemas relacionadas a demanda e assistência “on-site”.

## **17 Equipe técnica para atendimento à assistência on-site**

- 17.1 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.
- 17.2 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.

## **18 Condições de atendimento**

- 18.1 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".
- 18.2 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 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 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 capital de cada Estado 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.
- 18.3 Os chamados para manutenção corretiva serão efetuados através de conexão do sistema de atendimento CAIXA com o sistema de atendimento da CONTRATADA, *on-line*, disponível 5 X 12, estando a CONTRATADA responsável pelo desenvolvimento de interface que permita esta integração, ou a critério da CAIXA, por meio de telefone, fax ou e-mail, ou efetuados pelas Unidades de Segurança da CAIXA, e dirigidos diretamente à central de atendimento da CONTRATADA ou outra empresa, sendo que o número do chamado deverá ser o mesmo gerado pelo sistema de atendimento da CAIXA.
- 18.4 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.
- 18.5 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.
- 18.6 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.

- 18.7 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.
- 18.8 A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente os prazos para solução dos atendimentos, sob pena de multa, conforme previsto no contrato.
- 18.9 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.
- 18.10 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.
- 18.11 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.
- 18.12 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.
- 18.13 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.

## **19 Assistência técnica aos equipamentos**

- 19.1 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.
- 19.2 A CONTRATADA será acionada exclusivamente pela Unidade de Segurança da CAIXA, ou por outra área gestora por ela designada formalmente.

- 19.3 Quando da chegada do técnico à Unidade solicitante, este deverá preencher no RAT a data e horário de início do atendimento.
- 19.4 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.
- 19.5 Após a realização da assistência técnica, a equipe efetuará testes com os equipamentos em conjunto com o empregado/prestador CAIXA responsável pelo equipamento.
- 19.6 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.
- 19.7 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.
- 19.8 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.

## **20 Procedimentos adotados nos chamados**

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

**21 Multas por descumprimento contratual**

- 21.1 Pelo atraso na entrega do objeto ou atraso na execução dos serviços de instalação, a CONTRATADA sujeitar-se-á à multa de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento), ao dia, do valor do pedido, limitada a 30 (trinta) dias de atraso.
- 21.2 Após o 30º (trigésimo) dia de atraso ou havendo mais de uma incidência de descumprimento, ainda que de natureza diferente, a CONTRATADA sujeitar-se-á à aplicação da multa em dobro.
- 21.3 A CONTRATADA estará em descumprimento total do contrato se, após ter sido notificada das ocorrências, não se manifestar ou não apresentar um plano de soluções, estando sujeita à aplicação da multa em triplo ou rescisão unilateral, combinada com impedimento de licitar e contratar por até cinco anos, com base no melhor interesse da CAIXA, sem prejuízo de possíveis ressarcimentos por quaisquer danos que venha acontecer decorrentes de sua negligência.

**22 Desinstalação, reinstalação e mudança de local**

- 22.1 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.
- 22.2 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.
- 22.3 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.
- 22.3.1 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.

**23 Relatório de Atendimento Técnico – RAT**

- 23.1 A CONTRATADA deverá confeccionar o Relatório de Atendimento Técnico – RAT.

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

## **24 Segurança da Informação**

- 24.1 Esta contratação possui Grau de Criticidade em Segurança da Informação Baixo.
- 24.2 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>).
- 24.3 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.
- 24.4 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.
- 24.5 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.

- 24.6 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.
- 24.7 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 24.8 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 24.9 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 24.10 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 24.11 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.
- 24.12 A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo.
- 24.13 CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.
- 24.14 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.
- 24.15 A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CONTRATANTE a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, disponível no Portal Licitações CAIXA, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 24.16 A CONTRATADA deve realizar ou contratar treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo o seguinte conteúdo:
- i. conhecimento da política de segurança da informação da empresa CONTRATADA e da CAIXA, mencionada no item 24.1;
  - ii. uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;



- iii. proteção de dados e privacidade – LGPD – direitos do titular dos dados;
- iv. proteção de dados e privacidade – LGPD – responsabilidades do controlador, operador e do agente de tratamento dos dados;
- v. uso seguro de dispositivos;
- vi. uso seguro de e-mails;
- vii. uso seguro de soluções em nuvem;
- viii. uso seguro de redes sociais e comunicadores instantâneos;
- ix. adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
- x. formas defensivas contra phishing e smshing;
- xi. formas defensivas contra códigos maliciosos recebidos em dispositivos.

24.17 O treinamento referido no item 24.16 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual.

24.18 A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.

24.19 A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.

24.20 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará na aplicação das sanções administrativas previstas em contrato.

## **25 Alinhamento com a Responsabilidade Social**

25.1 É exigido do contratado:

25.2 Uso de equipamentos de proteção coletiva na execução dos serviços, obediência à legislação sobre segurança e saúde no trabalho;

25.2.1 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;

25.2.2 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;

25.2.3 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;

25.2.4 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.

## **26 Do Pagamento**

26.1 No valor proposto deverão estar contempladas todas as despesas com o transporte, entrega do equipamento no local indicado pela CAIXA, bem como os valores de embalagens, seguros, estacionamento, diárias e outros insumos envolvidos do fornecimento.

26.2 A CAIXA efetuará o pagamento por crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA em Agência da CAIXA no 10º (décimo) dia útil contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura discriminativa, acompanhada do respectivo comprovante de entrega/atesto da Área destinatária do equipamento de que o fornecimento e a montagem/instalação foram realizados satisfatoriamente, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso na entrega das PSDM (giratória ou semigiratória) e caixas coletoras.

26.3 A CONTRATADA receberá cada porta de segurança com detector de metais giratória ou semigiratória obsoleta recolhida pelo valor mínimo de R\$ 440,00 (quatrocentos e quarenta reais), a ser deduzido do pagamento de cada equipamento adquirido por meio das ordens de fornecimento emitidas a partir desta Ata de Registro de Preços.

26.4 As multas decorrentes de atraso na entrega/montagem serão descontadas diretamente nas faturas.

26.5 Caso seja constatada alguma irregularidade nas notas fiscais/faturas, estas serão devolvidas ao fornecedor para as correções necessárias, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo para pagamento da data da sua reapresentação.