

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

- 1.1 Registro de preços para fornecimento e instalação de 120 (cento e vinte) PSDM-Portas de Segurança com Detector de Metais, do tipo Giratória e 5 (cinco) PSDM-Portas de Segurança com Detector de Metais, do tipo Semi giratória, com 125 (cento e vinte e cinco) caixas coletoras de objetos, incluindo assistência técnica "on site", com reposição de peças, componentes e acessórios, durante o período de garantia e operação de trade-in de equipamentos obsoletos.

Macrorregião: Todas as unidades localizadas na região Norte do país.

EQUIPAMENTO	ABRANGÊNCIA	VOLUMETRIA
PSDM - Giratória	Região Norte	120 PSDM – Giratória
PSDM – Semi Giratória	Região Norte	05 PSDM – Semi Giratória
Caixa Coletora de Objetos	Região Norte	125 Caixas Coletoras

- 1.2 O prazo de vigência do contrato para fornecimento é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato.
- 1.3 As portas de segurança contarão com garantia de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua efetiva instalação nas agências, localizadas em toda a Região Norte.

2. DAS CONDIÇÕES PARA ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

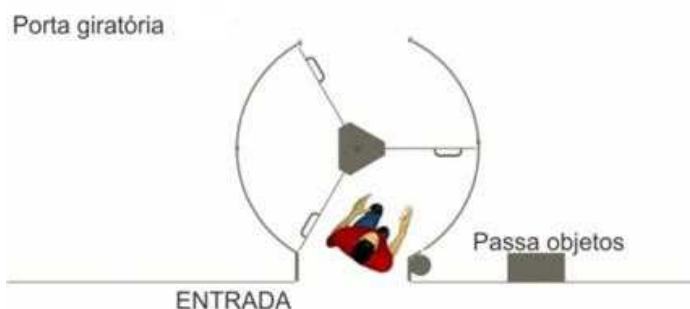
- 2.1 Como critério de desclassificação e condição para a adjudicação do objeto, a aprovação do equipamento ofertado será avaliada através de Laudo Técnico de 01(Hum) tipo de PSDM giratória e de 01(Hum) tipo de PSDM semi giratórias previsto neste termo de referência, mediante a comprovação do cumprimento 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, 05 (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 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser 0,5 (zero vírgula cinco) por cento.
- 2.6 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.

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO OBJETO

3. Especificações Técnicas – PORTA DETECTORA DE METAIS – PSDM

- 3.1 Porta composta por vidros externos curvos, capaz de fazer um giro de 360º em torno de um eixo fixo, em sentido horário para controle de acesso individual em locais de grande fluxo de pessoas.



4. Especificações Técnicas – PORTA SEMI-GIRATÓRIA DETECTORA DE METAIS – PSDM

- 4.1 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 grande fluxo de pessoas.



5. Especificações Técnicas - CARACTERÍSTICAS CONSTRUTIVAS COMUNS

- 5.1 Construção robusta, estrutura fixa em alumínio anodizado natural fosqueado ou em aço pintado com tinta automotiva prata fosco, Mercedes Benz 0717/94 ou similar;
- 5.2 As dimensões do vão de passagem devem ser de 800mm, com variação de +/- 50mm, a altura interna de 2100mm, com variação de +/- 30mm.
- 5.3 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;
- 5.4 As lâminas deverão possuir movimento suave e posição de parada definida de forma a facilitar a entrada e saída dos usuários;
- 5.5 O mecanismo de movimentação das lâminas deverá ser dotado de dispositivo de segurança anti-esmagamento, que contemple 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, independente de qual posição estas se encontrarem (incluindo posições semiabertas);

- 5.6 Sistema de detecção de metais centralizado, com travamento automático, de modo que a detecção só ocorra na entrada, possibilitando o retorno completo da lâmina, evitando que o portador do metal detectado fique enclausurado;
- 5.7 A frenagem deve ser suave, com bloqueio do giro quando do travamento, permitindo o retorno suficiente das lâminas para a saída de uma pessoa;
- 5.8 O mecanismo de travamento deverá ser construído de forma que impossibilite o acesso por agente externo, ou seja, não visíveis ao usuário.
- 5.9 Com controle eletrônico microprocessado que dispense a interferência do usuário em casos de passagem normal ou em casos de movimentação das portas da cabine;
- 5.10 Possuir dispositivo de emergência que permita ao vigilante ou à gerência o rápido destravamento manual em casos de pane dos sistemas eletrônicos ou mecânicos;
- 5.11 Deve possuir sistema de intercomunicação, 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;
- 5.12 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;
- 5.13 Fluxo de entrada e saída de pessoas, em condições normais de operação deve ser, no mínimo, de 6 pessoas por minuto;
- 5.14 Sinalização luminosa da situação de funcionamento da porta;
- 5.15 Possuir sinalização indicativa de posição de entrada e saída;
- 5.16 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;

- 5.17 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;
- 5.18 Deverá possuir fonte automática capaz de operar com tensão de 110 a 220 V, sem necessidade de ajustes;
- 5.19 Alimentação auxiliar, sistema no-break, garantindo a continuidade do funcionamento em condições normais de utilização pelo público, em horário de expediente, por no mínimo 4 h em caso de falta de energia, podendo ser redimensionada em regiões com frequente queda de energia;
- 5.20 Sistema de aterramento único para todas as partes metálicas do equipamento.
- 5.21 Fechamento na parte superior externa, com fácil acesso para manutenção, de maneira que o no-break, os sistemas mecânicos, elétricos e eletrônicos fiquem embutidos;
- 5.22 Possuir manual de instruções acerca da operação do equipamento, em português.
- 5.23 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;

6. CONTROLE REMOTO DAS PORTAS

- 6.1 Devem ser fornecidos 03 (três) controles remotos sem fio com alcance mínimo de 05 metros, sendo, 02 (dois) desses, com as funções de travamento e destravamento da porta e 01 (um), com a função de configuração e programação do circuito eletrônico;
- 6.2 O controle remoto deve possuir atributos de seletividade e exclusividade de forma a atuar somente sobre o circuito para o qual foi programado;
- 6.3 Devem possuir criptografia e codificação (hopping/rolling code) microcontrolada;
- 6.4 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;
- 6.5 A solução não deve permitir o cadastramento de mais de 03 controles remotos por porta.

7. CARACTERÍSTICAS DO DETECTOR DE METAIS

- 7.1 Detector de metal microprocessado com travamento automático permitindo 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;
- 7.2 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;
- 7.3 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;
- 7.4 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, glock36 ou simulacro desses;
- 7.5 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.;
- 7.6 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, jóias, bijuterias, fivelas, aparelho de som e/ou vídeo portátil;
- 7.7 Não deve causar interferência em aparelhos ou próteses médicas, especialmente marca-passos e implantes cocleares.
- 7.8 Autoajustável (calibrável), não necessitando de regulagem manual;
- 7.9 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;

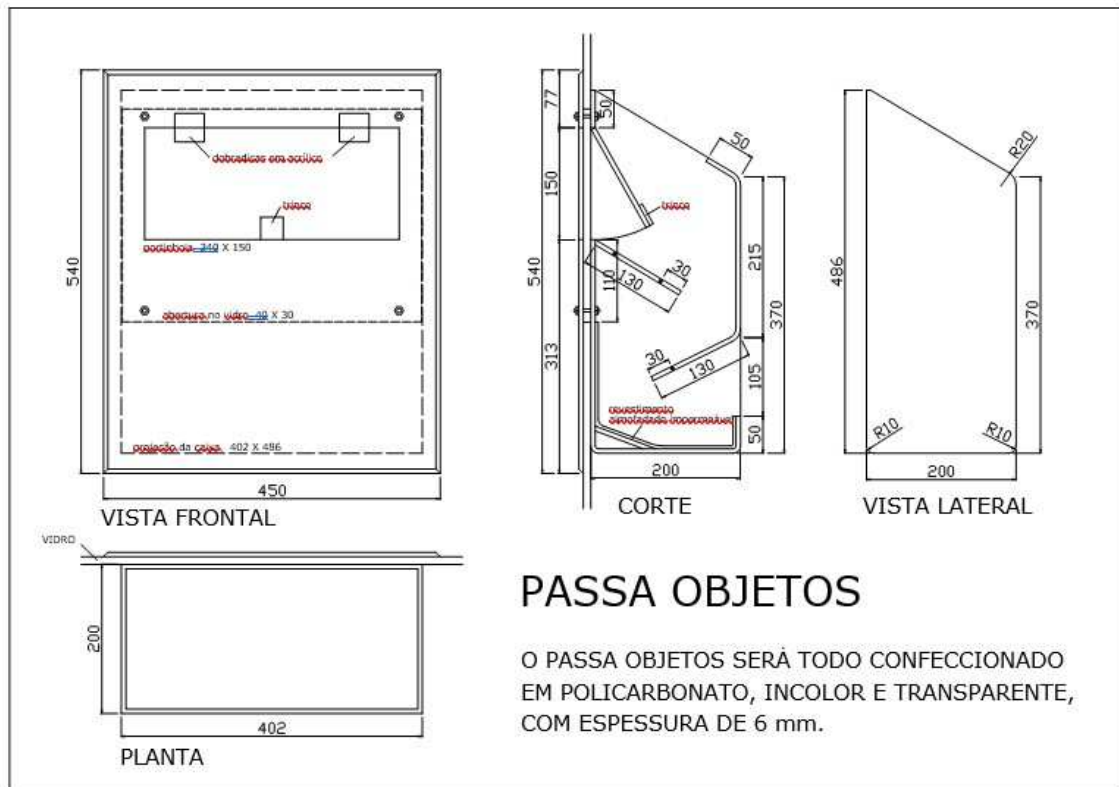
- 7.10 Não sofrer interferência de outro detector instalado a uma distância mínima de 60 cm entre ambos e dispostos em vista livre.
- 7.11 Detecção uniforme em toda a área interna, abrangendo desde a base até a parte mais alta e os pontos de interseção das laterais com a parte superior, sem zonas mortas de inspeção;
- 7.12 Possuir dispositivo que permita a identificação, no corpo do usuário, do local onde se encontra o metal, com no mínimo 8 zonas verdadeiras verticais de inspeção e também indicação do volume de metal através de barras de led's, localizados na parte externa do equipamento (cabine ou porta giratória) , que possibilite a visualização pelos seguranças.
- 7.13 Possuir ajuste de sensibilidade individual por área de inspeção;
- 7.14 Auto calibrável, não necessitando de ajustes periódicos;
- 7.15 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;
- 7.16 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);
- 7.17 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.
- 7.18 Detecção por movimento e não por massa fixa;
- 7.19 Permitir sua instalação próxima a estruturas metálicas fixas, com distância mínima de 2 cm;
- 7.20 Possibilidade de autocorreção;

- 7.21 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;
- 7.22 Bateria eletrônica selada para circuito de alimentação ininterrupta, com garantia mínima de 3 anos 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 4 h em caso de falta de energia;
- 7.23 Função anti-sabotagem, 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;
- 7.24 Deve possuir função de limpeza de memória do receptor para que, em caso de extravio de algum controle, possa efetuar o descadastro de todos e recadastrar somente os que estiverem sob o controle da unidade, impossibilitando dessa forma a utilização do controle extraviado;
- 7.25 A construção mecânica do invólucro do controle remoto e a fixação interna da placa eletrônica, inclusive pilhas secas, deverão ser sólidas e resistentes a impactos decorrentes de quedas de até 2,5 metros;
- 7.26 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;
- 7.27 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 e etc. E idêntico tratamento ser dado ao conjunto da fonte de alimentação, que poderá ocupar invólucro similar, sendo facultada sua integração ao monobloco do sistema eletrônico;
- 7.28 Processamento das informações efetuado e ajustado por software, com proteção de acesso por senha, dispensando a utilização de potenciômetros, chaves rotativas e etc.

- 7.29 Software, que possibilite através de uma conexão serial ou usb, comunicação com microcomputador "pc", 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.
- 7.30 Software, que possibilite o registro dos travamentos e das liberações das portas giratórias e semi-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 tais como hora, data, estatística de travamentos, bloqueios, passagens registradas e salvar os mesmos em arquivo.doc ou formato similar tipo texto, para futuras averiguações.
- 7.31 O software deverá ser fornecido junto com o manual de instruções de cada equipamento em forma de mídia digital.

8. CARACTERÍSTICAS DA CAIXA COLETORA DE OBJETOS

- 8.1 É destinada a coletar objetos detectados ou passíveis de detecção.
- 8.2 Deverá ser construída em material policarbonato, incolor e transparente.
- 8.3 Permitirá a passagem de objetos maiores, conforme as dimensões constantes no diagrama a seguir.
- 8.4 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.
- 8.5 Será instalada em local indicado pela CAIXA.
- 8.6 Seguem as características a serem observadas para sua construção e fornecimento:



9. ENTREGA E INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS.

- 9.1 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.
- 9.2 A instalação dos equipamentos nos locais indicados pela CAIXA deverá ser efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos, a contar da data de entrega dos equipamentos.
- 9.3 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.
- 9.4 A instalação compreenderá a colocação dos equipamentos no seu local de destino, seu desembale, montagem, e a execução dos testes de funcionamento.

10. TRADE-IN

- 10.1 O trade-in consiste no fornecimento de um novo equipamento e o imediato recolhimento do equipamento em uso e obsoleto, pela CONTRATADA para que este promova uma destinação sustentável, mediante a concessão de um desconto no preço de venda dos produtos novos.
- 10.2 O desconto supracitado a ser aplicado no trade-in será o valor individualizado para cada tipo de equipamento, ofertado pela empresa licitante, acrescido do valor ofertado na fase de negociação.
- 10.3 Quando da entrega dos equipamentos novos em substituição aos equipamentos obsoletos, considerados aqueles instalados em cada Unidade que será atendida pela CONTRATADA, esta deverá providenciar a retirada dos equipamentos, que consistem em desmontagem, embalagem, coleta, transporte, armazenamento, descaracterização, manufatura reversa, destinação e disposição final socialmente e ambientalmente adequada, sendo de responsabilidade da CONTRATADA o gerenciamento de todas as etapas do processo.
- 10.4 A desmontagem consiste na segregação das peças dos equipamentos para fins de otimização do transporte, ficando a critério da CONTRATADA decidir pelo transporte do material desmontado ou montado.
- 10.5 A CONTRATADA deverá realizar o recolhimento dos equipamentos obsoletos na mesma ocasião em que instalar os novos equipamentos em uma mesma Unidade.
- 10.6 O armazenamento de resíduos sólidos deverá considerar a necessidade de equipamentos de controle de poluição, em função das características dos resíduos e das condições de armazenamento.
- 10.7 A descaracterização consiste na retirada de toda imagem da CAIXA dos equipamentos, tais como adesivos, etiquetas, logotipos dentre outros.
- 10.8 Especificamente em relação aos HD dos equipamentos substituídos, a CONTRATADA deverá, ainda na unidade, removê-los do gravador, embalá-los adequadamente com lacração, identificá-los com número serial e mantê-los em sua posse por 30 dias consecutivos.
- 10.9 Finalizado o prazo de 30 dias e não havendo manifestação formal da CAIXA, a CONTRATADA deverá, ainda, inutilizar os HD fisicamente por meio de perfuração, registrar e comprovar à CAIXA a inutilização.

- 10.10 A comprovação da inutilização dar-se-á por registro fotográfico em que conste evidenciado o HD perfurado, o número serial respectivo e a data (dia, mês e ano) do registro fotográfico.
- 10.11 A responsabilidade sobre o vazamento de dados e imagens provenientes dos HD quando não observados os procedimentos descritos neste documento será imputada exclusivamente à CONTRATADA.
- 10.12 O descarte deverá ocorrer de forma a minimizar eventuais impactos ao meio ambiente.
- 10.13 No ato do recolhimento dos equipamentos objeto do trade-in a CONTRATADA deverá apresentar à CAIXA, em duas vias, Termo de Recolhimento de Equipamento, que será fornecido pela CAIXA, devidamente preenchido para conferência, assinatura por ambas as partes.
- 10.14 O Termo de Recolhimento deverá ser digitalizado e encaminhado pela CONTRATADA à CAIXA.
- 10.15 O equipamento recolhido pela CONTRATADA deverá ser acondicionado em local adequado enquanto aguarda a destinação, atendendo às condições básicas de segurança. A instalação deverá ser operada e mantida de forma a minimizar toda e qualquer possibilidade de incêndio ou outra ocorrência que possa constituir ameaça à saúde humana ou ao meio ambiente, devendo dispor de equipamentos de segurança para atender às emergências.
- 10.16 Todo e qualquer manuseio do equipamento deverá ser executado por pessoal dotado de equipamento de proteção individual (EPI) adequado.
- 10.17 A identificação do patrimônio retirada, se existente, deverá ser destruída pela CONTRATADA ou entregue ao empregado da CAIXA responsável pelo acompanhamento do recolhimento.
- 10.18 O recolhimento do equipamento obsoleto (trade-in) deverá ocorrer no local indicado no momento da emissão do pedido.
- 10.19 A CAIXA não tem a obrigação da utilização do trade-in, podendo optar ou não pela sua utilização a cada contratação, de acordo com as necessidades operacionais. A formalização da opção trade-in ocorrerá no momento da emissão do pedido.

- 10.20 No caso de a CAIXA optar pelo trade-in a CONTRATADA tem a obrigação de aceitá-lo, conforme as regras deste documento.
- 10.21 A cada Pedido a CONTRATADA realizará trade-in em quantidade de até 120% equivalente à quantidade fornecida.
- 10.22 A critério da CAIXA, poderá ocorrer trade-in não concomitante com a instalação dos novos equipamentos.
- 10.23 Todos os equipamentos devem ser devidamente identificados, com fixação de etiqueta que contenha expressamente o número de série, marca, modelo do equipamento retirado.
- 10.24 A CONTRATADA deverá fornecer todos os insumos para realizar o trade-in, tais como embalagens, acondicionamento, transporte, descarte etc., não havendo qualquer ônus à CAIXA.

11. DA SOLICITAÇÃO DE AMOSTRAS

- 11.1 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 via de laudo técnico a ser emitido por entidade acreditada pelo INMETRO, ou outra entidade também detentora de incontestável 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
- 11.2 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, 05 (cinco) dias úteis.
- 11.3 As amostras a serem analisadas, deverão consistir em 01(Hum) tipo de PSDM giratória e de 01(Hum) tipo de PSDM semi-giratória.
- 11.4 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) abrangendo completas características ambientais, elétricas e físicas.

- 11.5 O correspondente laudo técnico das amostras analisadas 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, observando obrigatoriamente:
- a) ser elaborado em papel timbrado da entidade fornecedora;
 - b) conter referência ao processo de licitatório: Pregão eletrônico yyy/70XX_202_;
 - c) conter referência à marca, modelo e número de série dos equipamentos testados;
 - d) estabelecer referência objetiva, expressa, se os equipamentos atendem, atendem parcialmente ou não atendem as exigências do Edital; e) local e data;
 - f) além da identificação e assinatura do responsável técnico.
- 11.6 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.
- 11.7 A recusa em disponibilizar as amostras dos equipamentos ofertados para análise e emissão do laudo técnico exigido implicará a desclassificação da proposta.
- 11.8 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.

12. DA AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS FORNECIDOS

- 12.1 O gestor operacional do contrato, a seu critério e aleatoriamente, poderá, para confronto com as condições de eficiência e desempenho dos equipamentos, selecionar dentre os lotes que serão efetivamente entregues pela CONTRATADA e a qualquer tempo durante a vigência do contrato, unidades de PSDM – giratória e PSDM – semi-giratória para realização de testes.
- 12.2 As unidades selecionadas para testes não ultrapassarão 1% da quantidade total estimada por item e a álea será de pelo menos 01 (um) equipamento por vez.
- 12.3 As unidades selecionadas serão identificadas pelo gestor operacional do contrato e caberá à empresa detentora do preço registrado encaminhar a entidade acreditada pelo INMETRO, ou outra entidade também detentora de know how 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.

- 12.4 Após seleção aleatória e identificação, os equipamentos deverão ser encaminhados pela CONTRATADA à entidade realizadora dos testes, sendo que o correspondente comprovante de entrega deverá ser apresentado à CAIXA em, no máximo, 05 (cinco) dias úteis.
- 12.5 O Laudo Técnico correspondente à eventual 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.
- 12.6 Os equipamentos danificados em função das avaliações/testes deverão ser repostos por idênticos, pela CONTRATADA, sem custo para a CAIXA.
- 12.7 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;
- 12.8 A recusa em providenciar tempestivamente os testes dos equipamentos selecionados implicará a aplicação de penalidades previstas, ou na imediata rescisão do contrato, combinada com a imputação das penalidades cabíveis.
- 12.9 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.

13. GARANTIA CONTRATUAL

- 13.1 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 o período de garantia técnica de 12 (doze) meses, se faz necessária a exigência da garantia contratual de 5% do valor global da contratação, a fim de resguardar a CAIXA de descumprimento de prazos na execução desses serviços.

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 Anexo.
- 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 02 (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 03 (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 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 14.1 estão cobertos pela garantia enquanto está estiver em vigor.
- 15.3 Os defeitos e situações mencionados no item 14.1, 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 14.1, esses deverão ser objeto de orçamento que deverá ser encaminhado à CAIXA, no prazo máximo de 02 (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 14.1 pela CONTRATADA somente poderá se dar depois de emitida a autorização da CAIXA, sendo facultada 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. EQUIPE TÉCNICA PARA ATENDIMENTO À ASSISTÊNCIA "ON SITE"

- 16.1 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.
- 16.2 A Contratada deverá informar por escrito sempre que ocorrer exclusão ou inclusão de técnicos para atendimento à CAIXA, o expediente será encaminhado à Unidade de Segurança da CAIXA, informando os dados de identificação dos técnicos que estão autorizados a executar os serviços contratados.

17. CONDIÇÕES DE ATENDIMENTO

- 17.1 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 horas e 18h00 horas, de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, o que passa a ser denominado como PERÍODO NORMAL DE ATENDIMENTO ou simplesmente pela sigla "PN".
- 17.2 Os chamados para manutenção corretiva serão efetuados através de conexão do sistema de atendimento CAIXA com o sistema de atendimento da CONTRATADA, em on-line, disponível 5 X 12, estando a CONTRATADA responsável pelo desenvolvimento de interface que permita esta integração, ou a critério da CAIXA, através 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.
- 17.3 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 atendido, sempre através de ligação telefônica na modalidade DDG.
- 17.4 A CONTRATADA disponibilizará mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente, através de meio eletrônico, relatório estatístico onde 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 ocorreram orçamento e prazo de solução ao problema, sendo que outros dados poderão ser incluídos no relatório, a critério da CAIXA.
- 17.5 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.

- 17.6 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.
- 17.7 A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente os prazos para solução dos atendimentos, sob pena de multa, conforme previsto no contrato.
- 17.8 A permanência do técnico na Unidade da CAIXA além do Período Normal de Atendimento, para continuidade na solução de um problema não deverá representar qualquer ônus adicional à CAIXA.
- 17.9 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.
- 17.10 Na substituição de algum componente ou periférico devido a manutenção, este deverá ser compatível com as demais partes do equipamento, não podendo ser, em hipótese alguma, de especificação inferior à substituída.
- 17.11 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.
- 17.12 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.

18. ASSISTÊNCIA TÉCNICA AOS EQUIPAMENTOS.

- 18.1 A Unidade de Segurança da CAIXA abrirá o chamado para a CONTRATADA, através 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.

- 18.2 A CONTRATADA será acionada exclusivamente pela Unidade de Segurança da CAIXA, ou quem ela indicar formalmente.
- 18.3 Quando da chegada do técnico à Unidade solicitante, este deverá preencher no RAT a data e horário de início do atendimento.
- 18.4 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.
- 18.5 Após a realização da assistência técnica, a equipe efetuará testes com os equipamentos em conjunto com o empregado/prestador CAIXA responsável pelo equipamento.
- 18.6 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.
- 18.7 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.
- 18.8 A RAT seguirá o seguinte modelo: MODELO RAT – RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO – Anexo II.
- 18.9 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.

19. PROCEDIMENTOS ADOTADOS NOS CHAMADOS

- 19.1 Preencherá os demais campos do RAT referentes ao "Atendimento Técnico", colherá assinatura e matrícula sob carimbo e o "Fechamento" do usuário responsável pelo chamado ou pela Unidade da CAIXA.
- 19.2 A CONTRATADA enviará, em até 72 (setenta e duas) horas úteis, uma via do RAT à CAIXA para conferência, controle e arquivo.

- 19.3 O RAT não aprovado pela CAIXA será devolvido à CONTRATADA para as necessárias correções, com as informações que motivaram a sua rejeição.
- 19.4 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.

20. PRAZOS DE ATENDIMENTO

- 20.1 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 02 (duas) 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 01 (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 03 (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.

21. MULTAS POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

- 21.1 Pelo atraso na entrega do objeto ou no atraso da 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 diferentes, a CONTRATADA sujeitar-se 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 a aplicação da multa em triplo, limitada a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, ou rescisão unilateral, combinada com impedimento de licitar e contratar com a CAIXA por até dois anos, sem prejuízo de possíveis ressarcimentos por quaisquer danos que venham a acontecer decorrentes de sua negligência, garantido o contraditório e a ampla defesa.

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 02 (dois) dias.
- 22.3 A CAIXA se reserva o direito de desinstalar, remanejar e reinstalar os equipamentos objeto deste contrato, através dos serviços de seus empregados ou de outro fornecedor, conforme lhe convier técnica e financeiramente.
- 22.4 Constitui ônus da CAIXA, o fornecimento de toda a mão-de-obra e material necessário à embalagem, remoção, desembalo e colocação do equipamento em seu novo local de instalação, inclusive transporte e seguros.

23. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 23.1 Executar o fornecimento dentro dos padrões estabelecidos pela CAIXA, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula ou condição aqui estabelecida.
- 23.2 Comunicar antecipadamente a data e horário da entrega, não sendo aceitos os produtos que estiverem em desacordo com as especificações constantes deste

instrumento, nem quaisquer pleitos de faturamentos extraordinários sob o pretexto de perfeito funcionamento e conclusão do objeto do presente certame.

- 23.3 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CAIXA, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como, dar ciência à CAIXA imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do Termo.
- 23.4 Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.
- 23.5 Possibilitar à CAIXA efetuar vistoria nas instalações da CONTRATADA a fim de verificar as condições para atendimento do objeto do presente contrato.
- 23.6 Comunicar imediatamente à CAIXA qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgados necessários para recebimento de correspondência.
- 23.7 Respeitar e fazer cumprir a legislação de segurança e saúde no trabalho, previstas nas normas regulamentadoras pertinentes.
- 23.8 Fiscalizar o perfeito cumprimento do fornecimento a que se obrigou, cabendolhe, integralmente, os ônus decorrentes. Tal fiscalização dar-se-á independentemente da que será exercida pela CAIXA.
- 23.9 Indenizar terceiros e/ou a CAIXA mesmo em caso de ausência ou omissão de fiscalização de sua parte, por quaisquer danos ou prejuízos causados, devendo o fornecedor adotar todas as medidas preventivas, com fiel observância às exigências das autoridades competentes e às disposições legais vigentes.
- 23.10 Substituir em qualquer tempo e sem qualquer ônus para a CAIXA, toda ou parte da remessa devolvida pela mesma, no prazo de 02 dias úteis, caso constatadas divergências nas especificações ou, quando for o caso, da amostra/protótipo, com o material entregue, sujeitando-se às penalidades cabíveis.
- 23.11 Prestar garantia: 12 meses dos equipamentos fornecidos, compreendendo qualquer defeito de fabricação, substituição de peças, componentes e acessórios que apresentem defeito durante o período de garantia, contados a partir da data de sua efetiva instalação.

- 23.12 Providenciar, por sua conta e sem qualquer ônus para a CAIXA, no prazo de até 360 horas, a partir da comunicação da CAIXA, a substituição do bem que apresentar defeito durante o período de garantia. A contagem do prazo fica suspensa nos finais de semana e feriados, devendo ser retomada no próximo dia útil subsequente à suspensão.
- 23.13 Prestar a substituição gratuita dos dispositivos objeto deste contrato, durante o prazo de garantia.
- 23.14 Manter, pelo prazo de 12 (doze) meses estoque de peças e componentes e sobressalentes para reposição, sempre que necessário.
- 23.15 Executar os serviços dentro dos prazos ajustados, cumprindo os horários estabelecidos para atendimento, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.
- 23.16 Substituir os empregados cuja conduta seja considerada inconveniente pela CAIXA.
- 23.17 Diligenciar para que seus empregados tratem com urbanidade o pessoal da CAIXA, clientes, visitantes e demais contratados, podendo esta exigir a retirada daqueles cuja conduta seja julgada inconveniente.
- 23.18 Diligenciar para que seus empregados não executem serviços que não os previstos no objeto deste instrumento.
- 23.19 Manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais da CAIXA, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviços objeto do presente contrato.
- 23.20 Manter seus empregados, quando nas dependências da CAIXA, devidamente identificados com crachá subscrito pela CONTRATADA, no qual constará, no mínimo, sua razão social, nome completo do empregado e fotografia 3x4.
- 23.21 Todo o material deverá ser comprovadamente de primeira qualidade não sendo admitido, em hipótese alguma, a entrega de material reutilizado ou recondicionado ou remanufaturado ou reciclado.
- 23.22 Arcar com as despesas com embalagem, seguro e transporte dos materiais até o(s) local(is) de entrega.

- 23.23 Informar nas embalagens de transporte do material, mediante etiqueta ou gravação na própria embalagem, em letras de tamanho compatível, os seguintes dados: número do modelo, marca/fabricante, quantidade contida em cada caixa, número do contrato, nº e data da Ordem de Fornecimento e o nome da fornecedora/fabricante.
- 23.24 Manter, durante a vigência deste contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital relativo à licitação da qual decorreu o presente ajuste, nos termos do Art. 55, Inciso XIII, da Lei nº 8.666/93, inclusive as condições de cadastramento/habilitação no SICAF que será observado, quando dos pagamentos à Contratada.
- 23.25 Dispor de sistema de atendimento de chamados que encaminhará mensagem protocolada pelo canal estabelecido (e-mail protocolado ou web-service) ao sistema da Contratada que deverá estar adequado para recepção nestes formatos, obedecendo à padronização estabelecida e apresentando todas as informações definidas no Leiaute Ticket Eletrônico – Abertura e Fechamento – a ser fornecido à CONTRATADA em até 15 dias após a assinatura do contrato.
- 23.26 A CAIXA se reserva o direito de efetuar alteração no leiaute do e-mail protocolado a qualquer tempo, mediante prévia comunicação à Contratada.
- 23.27 A Contratada deverá mensalmente, emitir e encaminhar até o 10º dia útil do mês subsequente, relatórios gerenciais, analíticos, descritivos e estatísticos, sobre a realização dos serviços de assistência técnica, onde estarão demonstrados os dados relativos aos chamados ocorridos no período de faturamento imediatamente anterior ao corrente mês, constando número de chamados por Ponto de Atendimento, tabela com estatística do prazo de atendimento, chamados em que ocorreram orçamento e prazo de solução ao problema, sendo que outros dados poderão ser incluídos no relatório, a critério da CAIXA estando a Contratada sujeita às penalidades previstas contratualmente.
- 23.28 A Contratada deverá informar, em até 05 dias corridos da assinatura do contrato, os canais de comunicação para fins de garantia e atendimentos técnicos do Acordo de Nível de Serviço, para utilização no caso excepcional de indisponibilidade do sistema da Contratante ou a critério desta, tais como 0800, e-mail ou página web.

24. CLÁUSULAS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 24.1 A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-segurancainformacao.pdf>), dando conhecimento aos seus funcionários no âmbito da prestação dos serviços objeto do contrato.
- 24.2 A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.
- 24.3 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.
- 24.4 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.
- 24.5 A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.
- 24.6 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 24.7 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 24.8 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, observadas as solicitações de órgãos de regulação, fiscalização, supervisão e de controle, bem como as determinações judiciais que deverão ser comunicadas imediatamente, pois ambas somente poderão ser atendidas mediante prévia autorização da área jurídica da CONTRATANTE.

- 24.9 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.
- 24.10 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer descumprimento às cláusulas acima, principalmente para os casos em que ficar comprovado o comprometimento de informação corporativa da CAIXA ou sob sua responsabilidade.

25. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO – RAT

- 25.1 A CONTRATADA deverá confeccionar o Relatório de Atendimento Técnico – RAT.
- 25.2 O RAT deverá ser preenchido em, no mínimo, 03 (três) vias: uma para a CISEP, outra para a Unidade da CAIXA atendida e outra para a CONTRATADA.
- 25.3 O RAT será composto por três fases de atendimento: "Abertura", "Atendimento Técnico" e "Fechamento".
- 25.4 Os dados da fase de "Abertura" do RAT serão encaminhados pela Unidade de abertura do chamado da CAIXA à CONTRATADA.
- 25.5 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.
- 25.6 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.

Anexo I A - MODELO RAT - RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO1. Logotipo/Nome da **Empresa**
contratada

1 RAT Nº

1. ABERTURA (Preenchido pela CONTRATADA)

Unidade da CAIXA		Contato		Fone/Ramal	
Endereço					
Equipamento / Marca / Modelo N.º Série					
Nº Tombamento (Patrimônio CAIXA)					
Peças/Serviços		Responsável pela abertura do Chamado		Data	Hora
Descrição do Serviço: «MotivoSolicitacao»				Atendimento: [] Normal 2 [] Emergencial	
3 Pegar insumos/ equipamentos na CEF ?		S/N	Local		Final da Garantia ____ / ____ / ____

2. ATENDIMENTO TÉCNICO (Preenchido pela CONTRATADA)

4 Técnico		Data	Início:	Término:	Visto	
Serviços Executados				Qtde	Código de Serviço	
5						
Observações				Equipamento em Laboratório		
Necessário 6 Orçamento ?	7 S/N	Entrega do Orçamento / /	Aprovação	8 Data e hora da Execução	Abrir Pendência	S/N

3. FECHAMENTO (Preenchido pela CONTRATADA e pela CAIXA)

Conclusão do Serviço: Data / /	O atendimento prestado foi considerado: () Ótimo () Regular
-----------------------------------	--

Hora _____:_____	(☐) Bom (☐) Ruim 9	
Assinatura e identificação do Técnico que prestou o atendimento	Assinatura sob carimbo do Usuário CAIXA responsável pelo Equipamento	Observações:

Observações:

Quadro 1 – Abertura, deverá ser preenchido pela CONTRATADA, mediante dados fornecidos pela CAIXA quando da solicitação do atendimento.

Quadro 2 – Atendimento Técnico, referente aos serviços executados, deverá ser preenchido pela CONTRATADA, informando as datas, horários, códigos, quantidades, descrições e outros detalhamentos sobre os serviços executados.

Quadro 3 – Fechamento deverá ser preenchido primeiramente pela CONTRATADA, devendo o técnico que executou o atendimento se identificar e assinar, bem como registrar a data e horário de conclusão do atendimento.

Os demais campos do quadro são de preenchimento exclusivo da CAIXA, pelo usuário responsável pelo EQUIPAMENTO objeto do chamado, que deverá opinar sobre a qualidade do atendimento, registrar suas observações e dar seu aceite para o atendimento, mediante assinatura sob carimbo.

ANEXO I B**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

Nome da empresa Ltda, inscrita no CNPJ (MF) **assume o presente Termo de Confidencialidade junto à CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, para todos os fins de Direito, obrigando-se por si, seus empregados, sócios, diretores e mandatários a:**

- a) Manter sigilo escrito e verbal de todos os dados, informações técnicas e administrativas obtidas ou não com participação da CONTRATADA, zelando pela privacidade dos indivíduos e processos envolvidos nesta contratação.
- b) Não divulgar ou publicar quaisquer dados ou informações que tenha tomado conhecimento ou elaborado no decorrer das atividades constantes do Termo de Referência ou a ela adjacentes, sem prévia autorização da CAIXA.
- c) Utilizar os dados de acesso restrito mantendo a necessária cautela quando da exibição de dados em tela, impressora ou gravação em meios eletrônicos, a fim de evitar que deles venham tomar ciência, pessoas não autorizadas.
- d) Não fazer cópias, registros escritos ou em mídias eletrônicas de quaisquer dados ou informações que não sejam necessários, por força das atribuições e responsabilidades contratuais, assim como tomar precauções e as devidas medidas de segurança, para que, nas mesmas condições, tais dados e informações não sejam copiados, revelados, ou venham a ser usados indevidamente ou sem autorização.
- e) Não praticar qualquer medida fora das atribuições e responsabilidades do contrato e Termo de Referência, com a finalidade de obter para si ou terceiros, direitos, vantagens pessoais ou financeiras relativas às informações que tenho acesso.
- f) Garantir a impossibilidade de acesso indevido de terceiros aos sistemas sob sua responsabilidade e, em decorrência, evitar o acesso às informações da operação ou estratégias da CAIXA por pessoas desautorizadas.
- g) Alterar senhas de acesso quando da possibilidade de violação ou conhecimento de terceiros desautorizados.
- h) Observar e cumprir as boas práticas de segurança da informação e das diretrizes preconizadas por tais sistemas de informações.
- i) Respeitar integralmente as normas de segurança estabelecidas pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL e atender os padrões de segurança e controle para acesso e

uso das instalações e equipamentos da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados.

- j) Responsabilizar-me pelo não cumprimento de tais normas caracterizará descumprimento contratual, podendo acarretar aplicações de penalidades contratuais, além de acionamentos judiciais nas esferas penal, civil e administrativa de acordo com a legislação vigente, no caso de prejuízos ao patrimônio ou imagem institucional CAIXA.

Recife, _____ de _____ de 2025.

[REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE COM IDENTIFICAÇÃO COMPLETA]