



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Diretoria Central de Canais Digitais

Anexo nº I/SEPLAG/DCCD/2023

PROCESSO Nº 1500.01.0138902/2023-94

1.1. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS ITENS:

1.1.1. ITEM 01 – SOLUÇÃO DE AUTOATENDIMENTO

1.1.1.1. GABINETE DO AUTOATENDIMENTO

O gabinete para o autoatendimento deverá ter, no mínimo, as seguintes características:

- 1.1.1.1.1.** fabricado em módulo único, slim, confeccionado em chapa de aço em pintura resistente à corrosão atmosférica ou aço inoxidável, com acabamento escovado, ou fibra de vidro. Quando a CONTRATADA optar por propor o acabamento por pintura, deverá aplicar a cor Prata na Escala Pantone Sólida.
- 1.1.1.1.2.** deverá possuir acabamento com estrutura soldada sem parafusos ou travas externas e não deve ter arestas ou saliências que ofereçam risco físico ao usuário,
- 1.1.1.1.3.** deverá apresentar resistência à impactos;
- 1.1.1.1.4.** o fabricante deve demonstrar que o design atende de modo ergonômico às pessoas com estatura entre 1,55 metros e 1,90 metros, além de pessoas em cadeira de rodas;
- 1.1.1.1.5.** os detalhes de acabamento poderão ser em termoplástico ou resina termo fixa;
- 1.1.1.1.6.** o gabinete deverá ser fixado no chão pela CONTRATADA através de base com 4 parafusos. Deverá ser utilizada uma forma alternativa de fixação (ex.: ventosas), nos casos em que a perfuração não puder ser feita;
- 1.1.1.1.7.** a estrutura do equipamento deve facilitar o acesso aos seus módulos internos para manutenção e abastecimento;
- 1.1.1.1.8.** o controle do acesso ao interior do equipamento deve ser por meio de portas fechadas por chave do tipo tetra e deve haver uma porta específica com fechadura para troca de bobina de papel na impressora isolada do acesso aos demais módulos do equipamento;
- 1.1.1.1.9.** deverá possuir fonte de alimentação, seleção automática de tensão (110V/220V), e de frequência de 50/60 Hz, que suporte a sua configuração plena com capacidade mínima para 30% de expansão;
- 1.1.1.1.10.** deverá possuir chave geral liga/desliga com fusível, independente das chaves dos componentes, com capacidade de corrente adequada à demanda total do equipamento;
- 1.1.1.1.11.** deverá permitir operação normal das aplicações sob as situações de temperatura e umidade encontradas no Estado de Minas Gerais;
- 1.1.1.1.12.** deverá possuir identificação visual Externa, com ícones confeccionados em policarbonato autoadesivo para sinalização dos locais das operações dos dispositivos de interação com o usuário e para

aplicação da identidade visual do Governo de Minas a ser definido pela CONTRATANTE e confeccionado e aplicado pela CONTRATADA.

1.1.1.1.13. deverá possuir identificação visual interna, com orientação afixada próxima aos locais de operação e substituição de consumíveis com informações detalhadas;

1.1.1.1.14. deverá possuir guilhotina controlável por software com método de corte de papel do tipo “scissors cut” e entrega de papel somente após a conclusão da impressão (presenter);

1.1.1.1.15. deverá possuir saída para os cabos de energia e rede de dados; a conexão de saída do cabo de rede deverá ser interna ao equipamento, evitando assim a interferência externa;

1.1.1.1.16. deverá possuir chave liga-desliga e indicador luminoso de ligado e desligado;

1.1.1.2. MICROCOMPUTADOR DO AUTOATENDIMENTO

O microcomputador do autoatendimento deverá ter, no mínimo, as seguintes configurações:

1.1.1.2.1. Processador:

1.1.1.2.1.1. Microcomputador com arquitetura x86, com suporte 32 e 64 bits, utilização de sistemas operacionais de 64 bits (AMD Ryzen r5 ou Intel Core i5 ou superiores)

1.1.1.2.2. Memória RAM:

1.1.1.2.2.1. 8GB de memória padrão SDRAM DDR4.

1.1.1.2.3. Placa de vídeo:

1.1.1.2.3.1. A placa de vídeo poderá ser integrada, desde que garanta o funcionamento adequado da solução de biometria facial.

1.1.1.2.4. Interfaces

1.1.1.2.4.1. Fast-Ethernet 10/100/1000, compatível com o protocolo TCP/IP, com conexão RJ-45

1.1.1.2.4.2. Wifi 10/100/1000 802.11ax, compatível com 2.4Ghz e 5Ghz

1.1.1.2.5. Armazenamento

1.1.1.2.5.1. uma unidade de disco sólido padrão SSD M2 nvme de, no mínimo, 250 Gigabytes;

1.1.1.2.5.3. Sistema operacional que permita o perfeito funcionamento dos sistemas de autoatendimento e gerenciamento remoto;

1.1.1.3. IMPRESSORA DO AUTOATENDIMENTO:

A impressora do autoatendimento deverá ter as seguintes características:

1.1.1.3.1. Permitir a impressão de recibos, comprovantes e guias de arrecadação estaduais;

1.1.1.3.2. tecnologia térmica;

1.1.1.3.3. utilizar bobinas de papel script, 111 mm de largura

1.1.1.3.4. quantidade de caracteres por linha igual ou superior a 48;

1.1.1.3.5. alimentação de papel automática e velocidade de, no mínimo 70 mm/s no modo normal de

impressão a 6 LPP e 48 CPL com sensores de “pouco papel” e “fim de papel”;

1.1.1.3.6. dispensador com confiabilidade de 500.000 recibos sem falha;

1.1.1.3.7. vida útil da guilhotina de, no mínimo, 500.000 cortes e, cabeça de impressão de no mínimo 100 milhões de pulso;

1.1.1.3.8. dispensador para impulsão do extrato após a impressão e corte do papel (presenter);

1.1.1.3.9. o resultado impresso deve ser fornecido ao usuário pela parte frontal do equipamento, através de saída própria do gabinete, sem a necessidade de acesso direto à impressora;

1.1.1.3.10. impressão nos modos normal, comprimido, itálico, sublinhado e negrito;

1.1.1.3.11. Sistema de corte por guilhotina e entrega de recibo controlável por software, com método de corte do papel, do tipo “scissors cut”;

1.1.1.3.12. deverá ser fornecido acompanhado de manuais, cabos, drivers e placas necessárias para a sua instalação;

1.1.1.3.13. deverá permitir a impressão de código de barras de acordo com os padrões estabelecidos pela Federação Brasileira dos Bancos (Febraban).

1.1.1.4. MONITOR DE VÍDEO COM DISPOSITIVO “TOUCH SCREEN”:

1.1.1.4.1. monitor de vídeo Modelo LED, colorido, de no mínimo 18,5 polegadas em HD, na posição vertical;

1.1.1.4.2. Dispositivo *touchscreen* capacitivo;

1.1.1.4.3. ajustes digitais e internos ao gabinete, do tipo controle OSD: largura, altura, brilho, contraste, fase, frequência, centralização H/V e resolução;

1.1.1.4.4. Tempo de resposta de no máximo 8ms;

1.1.1.4.5. anti-reflexivo;

1.1.1.4.6. dureza da superfície: não pode ser riscado pelo uso de qualquer estilete classificado na escala Mohs inferior a 6 (seis) e exceder ao teste de abrasão severo MIL-C-675C;

1.1.1.4.7. deverá ser fornecido acompanhado de manuais, cabos, drivers e placas necessárias para a sua instalação.

1.1.1.5. LEITOR ÓPTICO DE DIGITAIS

O terminal deverá possuir uma leitora biométrica de digitais com as seguintes características mínimas:

1.1.1.5.1. Tecnologia do sensor: Óptico batido

1.1.1.5.2. Tamanho da imagem (pixels): Mínimo 280x320

1.1.1.5.3. Resolução de imagem: Mínimo de 500 dpi;

1.1.1.5.4. Interface: USB 2.0 ou superior

1.1.1.5.5. Superfície do sensor: Resistente a vandalismo.

1.1.1.5.5. O leitor deve ser contar com a tecnologia LFD (Live Finger Detection)

1.1.1.6. LEITORA DE CÓDIGO DE BARRAS

1.1.1.6.1. A leitora deverá realizar leitura de códigos de barras a laser de luz vermelha.

1.1.1.6.2. Tipo: alimentação manual;

1.1.1.6.3. Posicionamento: disposto na parte frontal do terminal em local de fácil acesso ao usuário;

1.1.1.6.4. Padrão: I-25 (2 de 5 intercalado) com reconhecimento automático do tipo de código;

1.1.1.6.5. Índice de rejeição: máximo de 4% de documentos conforme padrão adotado pela FEBRABAN em estado normal de utilização - considerados papéis manipulados com dobras ou amassados, de espessura e gramatura diferentes;

1.1.1.6.6. Capacidade de leitura: strings de 44 caracteres para código de barras conforme padrão adotado pela FEBRABAN.

1.1.1.7. PINPAD

1.1.1.7.1. Para transações de TEF;

1.1.1.7.2. Deverá ser mecânico, criptográfico (EPP – Encrypting PinPad) e antivandalismo.

1.1.1.7.3. Display gráfico de 128 x 64 pixels, modo texto com 16 caracteres e 8 linhas, com backlight;

1.1.1.7.4. Interface: Serial ou USB;

1.1.1.7.5. Criptografia nos modos DES, Triple DES, DUKPT-DES, DUKPT-TDES, RSA e AES; SHA-1;

1.1.1.7.6. Leitor de cartões magnéticos trilhas 1 e 2;

1.1.1.7.7. Leitor de Smart card compatível com ISO 7816-1,-2,-3 e -4;

1.1.1.7.8. Homologado EMV Nível 1 e 2 e PCI versão 2.X;

1.1.1.7.9. Homologado, pelo menos, nas principais bandeiras: Visa, Mastercard;

1.1.1.7.10. Teclado numérico de 0 a 9, com pelo menos 3 teclas de Função, além das Teclas “Cancela” (em vermelho), “Corrige” (em amarelo) e “Fim/Entra/Confirma” (em verde);

1.1.1.7. WEBCAM

1.1.1.7.1. A webcam deve ser posicionada na parte frontal do terminal, totalmente integrada ao equipamento, de modo que permita a captura de imagens do usuário que estiver interagindo com o totem

1.1.1.7.2. Instalação do tipo Plug&Play

1.1.1.7.3. Interface USB

1.1.1.7.4. Resolução que permita a captura de imagens em 720p, no mínimo.

1.1.1.6. SOFTWARES DE AUTOATENDIMENTO

1.1.1.6.1. Desenvolvimento

A CONTRATADA deverá especificar, inclusive o layout, e desenvolver todos os softwares necessários para execução dos serviços existentes atualmente - Anexo I (B).

Nos serviços, a digitação de campos, quando solicitada, obrigatoriamente deverá ser realizada por teclado virtual.

Além dos serviços listados no Anexo I-B, a CONTRATADA deverá entregar sem custos adicionais todos os novos serviços que sejam construídos até a contratação.

Poderá utilizar os softwares e customizações existentes, desenvolvidos em PHP utilizando Postgre. Entretanto, é esperado um novo software que se adeque ao formato do terminal.

Caso deseje, a licitante poderá solicitar o código-fonte atual via Portal de Compras.

Este desenvolvimento deverá ser previsto como custo do terminal e não implicará novas despesas à CONTRATANTE.

Cada novo desenvolvimento após a contratação será emitida uma autorização pelo órgão contratante. A empresa deverá analisar a demanda e enviar para o órgão contratante a previsão de horas de execução, com cronograma até 5 (cinco) dias úteis após a solicitação.

O início do desenvolvimento somente poderá ser iniciado após a autorização do órgão contratante.

O terminal de autoatendimento deve prever a facilidade de incorporação de novos serviços. Portanto, menus e navegação devem ser customizáveis pelo cliente, que deve ser capaz de inserir novas telas, botões, fluxo de navegação, além de editar os existentes.

Além disso, ao incluir novos serviços para serem agendados pelo terminal, a CONTRATANTE deverá dispor de funcionalidade que permita executar essa ação sem a necessidade de requerer desenvolvimento à CONTRATADA.

Ou seja, no item AGENDAMENTO, todos os serviços devem ser passíveis de cadastro, edição e exclusão pela CONTRATANTE. Este processo requer que a CONTRATANTE insira no sistema de gerenciamento do terminal o código do serviço e subserviço a ser exibido no(s) totem(ns). Essa informação será, então, consultada através de integração que deve ser disponibilizada desde o início do contrato pela CONTRATADA.

A integração se dará com o sistema Agenda Minas, da CONTRATANTE, que retornará os dados necessários para realização do agendamento no terminal, como município, unidade, dias e horários disponíveis, e receberá os dados informados pelos cidadãos no totem: nome, cpf, telefone, município, unidade, data e horário escolhido, além dos campos que estiverem disponíveis no formulário de agendamento até a data de assinatura do contrato.

Todo desenvolvimento deverá ser acompanhado da devida documentação disponibilizada à CONTRATANTE.

1.1.1.6.2. Licenças de Uso

A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE as licenças de uso dos softwares propostos,

para as quantidades de equipamentos propostos, dentro do prazo de vigência do CONTRATO, considerando inclusive suas prorrogações.

1.1.1.6.3. Serviços

A CONTRATADA deverá fornecer juntamente com os terminais de Autoatendimento os softwares de operação e gerenciamento, podendo a própria CONTRATADA desenvolvê-lo ou adquirir os serviços de desenvolvimento de terceiros, contendo basicamente um módulo de Gerenciamento Remoto dos Terminais de Autoatendimento (SGR).

1.1.1.6.4. Características não funcionais do terminal

- Restringir o acesso ao sistema operacional, mediante o uso de teclas de atalho que acionem automaticamente uma função local, exigindo a autenticação de um usuário e senha para liberação do acesso.
- Deve permitir o navegador como o único aplicativo visível e acessível pelo usuário
- Controlar e restringir a navegação Web, mediante utilização de listas de sítios permitidos e proibidos;
- Controlar a habilitação do menu popup do browser (botão direito);
- Controlar a limpeza do histórico de navegação, automaticamente após cada navegação, sem a necessidade de encerrar o aplicativo;
- Desabilitar a caixa de diálogo para os comandos de impressão direcionados a um periférico local;
- Ignorar caixas de mensagem e erros de script do browser;
- Bloqueio de teclas de Sistema como ALT+F4, ALT+TAB, CTRL+ESC, ALT+ESC, CTRL+ALT+F9;
- Criação e uso de teclas de atalho;
- Definição de tipo de protocolo (http, https, ftp) e URL padrão;
- Definição e uso de páginas HTML locais, sobrepondo as páginas do navegador, para exibição em situações de erro descritas abaixo:
 - Segurança – acesso a site proibido;
 - Time-out – requisição de páginas, com limite de tempo parametrizável;
 - Genéricos – erros de http, web server, proxy e browser;
- Controle de ociosidade na navegação ativando a exibição de página HTML local, quando exceder limite de tempo parametrizável;
- Controle de retorno automático para a página inicial, quando exceder limite de tempo parametrizável;
- Gravação de logs de execução e erros, controlados por número de arquivos e tamanho, permitindo analisar problemas.
- Controlar exibição do cursor.
- toda vez que o usuário executar uma operação de impressão, o botão de comando na tela deverá ser inibido, não permitindo desta forma a reimpressão dos documentos.
- sinalizar para o usuário, no mínimo, as seguintes operações:
 - impressão não disponível;

- terminal fora de serviço;
 - informações institucionais, quando o terminal estiver ocioso.
- deverá possuir mecanismo para auto ativação nos casos de inicialização ou reinicialização dos terminais de autoatendimento.

1.1.1.6.5. Módulo do Software de Gerenciamento Remoto – SGR

1.1.1.6.5.1. Este módulo destina-se ao gerenciamento dos terminais instalados, de forma a garantir os padrões de operação tratados nestas especificações técnicas, excetuando-se o gerenciamento de hardware, que exija software próprio.

1.1.1.6.5.2. O SGR deverá ser acessado por qualquer computador que esteja conectado à rede Internet, por meio de controle de acesso, exigindo login e senha.

1.1.1.6.5.3. Deverá ser disponibilizada visualização remota da situação de cada um dos Terminais da rede de autoatendimento e também determinar a execução e configuração de ações automáticas.

1.1.1.6.5.4. As funções de gerenciamento devem utilizar interface Web, permitindo aos gestores acesso remoto por Internet. O sistema deve permitir que a CONTRATANTE obtenha informações que possibilitem uma análise, em tempo real, dos pontos gerenciados.

1.1.1.6.5.5. O Gerenciamento Remoto deve monitorar continuamente a aplicação de autoatendimento, indicando seu fluxo de operação, visando detectar situações de anormalidade que possam interromper o funcionamento do serviço ou exigir uma intervenção técnica, seja por falha em dispositivos ou problemas de performance e desempenho.

1.1.1.6.5.6. Os erros e falhas detectadas nos terminais de autoatendimento, devem automaticamente gerar pedidos de intervenção para a CONTRATADA.

1.1.1.6.5.7. As ocorrências abertas deverão estar associadas a ações automáticas que deverão ser parametrizadas pela CONTRATADA e permitir a associação às seguintes ações automáticas e/ou manuais, desencadeadas pela abertura de ocorrências:

- envio de e-mail para áreas de gestão;
- execução de comandos remotos para reiniciar o aplicativo, reiniciar o terminal, desligar o terminal, atualizar data / hora;
- exibição de alertas visuais na Web console;

1.1.1.6.5.8. A abertura de ocorrências deve estar associada no mínimo às seguintes falhas:

1.1.1.6.5.9. Aplicativo não responde (travado);

1.1.1.6.5.10. Terminal desligado ou sem comunicação;

1.1.1.6.5.11. Necessidade de abastecimento do consumível da impressora;

1.1.1.6.5.12. Status de uso da memória, CPU e disco rígido;

1.1.1.6.5.13. Status dos periféricos dos terminais mediante informação fornecida pela aplicação.

1.1.1.6.5.14. O Monitoramento Remoto deve conter, ainda, no mínimo, as seguintes características:

1.1.1.6.5.14.1. Classificar as ocorrências pelo grau de severidade, por agrupamentos de negócio

ou perfil, por agrupamento geográfico ou administrativo;

1.1.1.6.5.14.2. Permitir abertura de ocorrências manualmente.

1.1.1.6.5.14.3. Registrar detalhadamente os erros e falhas detectadas, mediante informação do código, horário e número do terminal, possibilitando a visualização destes dados nas consultas e relatórios;

1.1.1.6.5.14.4. Possuir conceito de hierarquização, permitindo ações escalonadas para situações que exijam maior rigor.

1.1.1.6.5.15. O módulo de gerenciamento deverá permitir, no mínimo:

- efetuar cadastros referentes à:
 - Locais - Deverá apresentar tela com todos os locais cadastrados nas regiões da rede de autoatendimento; deverá permitir incluir, alterar ou excluir locais.
 - Estações - Deverá apresentar tela com todas as estações de autoatendimento cadastradas na rede; deverá permitir alterar ou excluir estações.
 - Funcionalidades - Deverá apresentar tela com todas as funcionalidades dos aplicativos de Autoatendimento cadastrados; deverá permitir alterar ou excluir funcionalidades.
 - Tipos de Ocorrências - Deverá apresentar tela com todos os tipos de ocorrências cadastrados para os aplicativos gerenciados; deverá permitir alterar ou excluir tipos de ocorrências.
- Efetuar consultas referentes à:
 - atividade das Estações: monitora o status dos terminais de autoatendimento, indicando as estações inoperantes e as estações habilitadas e operantes. O sistema deverá enviar e-mail de alerta para os casos de estações inoperantes;
 - comunicação com a rede : monitora o status da comunicação da rede com o terminal, indicando as estações sem comunicação e as estações habilitadas e com comunicação com a rede. O sistema deverá enviar e-mail de alerta para os casos de estações sem comunicação;
 - situação da impressora : monitora o status da impressora, indicando as impressoras ligadas, desligadas e com erros;
 - nível de papel: monitora o consumo de papel pela impressora (pouco papel/sem papel);
 - ocorrências: deverá apresentar tela com todas as ocorrências já registradas pelos Terminais de Autoatendimento;
- permitir a geração de relatórios que conterão, no mínimo, os seguintes itens:
 - ocorrências por intervalo de tempo;
 - ocorrências por Unidade de Localização;
 - descrição, código da ocorrência, número do terminal e horário de abertura e fechamento da ocorrência;
 - tempo de correção das ocorrências;
 - tempo médio de utilização dos terminais por dia;
 - tempo de indisponibilidade das máquinas no dia e no mês;
 - tempo de indisponibilidade da(s) máquina(s) no período;

- relatório com a quantidade de transações executadas por terminal, mediante informações recebidas on-line do aplicativo de autoatendimento;
 - estatísticas de utilização de serviços e terminais: deverá possibilitar a impressão de estatísticas de utilização dos serviços disponibilizados na rede de autoatendimento e a utilização dos quiosques. Deverá permitir a formatação dos relatórios em formato PDF ou exportação para o formato XLS.
 - operações concluídas – Estatística das operações concluídas com sucesso no dia, mês ou período informado, por serviço e por terminal;
 - operações abandonadas – Estatística das operações abandonadas no dia, mês ou período informado, por serviço e por terminal;
- Segurança: Deverá disponibilizar as seguintes funcionalidades para o controle do acesso de usuários ao Gerenciador do Autoatendimento:
- Cadastro: permitir efetuar cadastros referentes a:
 - Usuários - Deverá permitir o cadastro dos usuários Gerenciador do Autoatendimento. Esses usuários serão utilizados para logon no aplicativo.
 - Permissões:
 - Atribuição de Permissões aos Usuários - Deverá permitir definir as permissões de acesso às funcionalidades do gerenciador aos usuários.
 - Usuários:
 - Alteração de senha de Usuários - Deverá permitir a alteração da senha de logon do usuário logado.

1.1.1.6.5.16. Disponibilizar os seguintes serviços:

· Desabilitar Estações - Deverá apresentar tela com todas as estações desabilitadas. Deverá permitir habilitar e desabilitar o funcionamento das estações da rede de autoatendimento. Ao desabilitar uma estação o aplicativo deverá permitir informar, opcionalmente, uma data e hora até a qual a estação deverá ficar desabilitada, reativando-a automaticamente após esta data e hora.

· Desabilitar funcionalidades - Deverá apresentar tela com todas as funcionalidades do software de autoatendimento. Deverá permitir habilitar e desabilitar o funcionamento de uma funcionalidade do software de autoatendimento. Ao desabilitar uma funcionalidade, o aplicativo deverá permitir informar, opcionalmente, uma data e hora até a qual a funcionalidade deverá ficar desabilitada, reativando-o automaticamente após esta data e hora.

1.1.1.6.5.17. Deverá ser fornecido manual do SGR, com a descrição de todas as funcionalidades existentes.

1.1.1.6.6. Além do módulo básico do sistema explicitado acima, a CONTRATADA será responsável por prover outros softwares (aplicativos de retaguarda, banco de dados, rotinas de backup e restore, etc.) que tenham a função de garantir o funcionamento do módulo, bem como garantir os serviços de hospedagem e suporte técnico.

1.1.1.7. HOSPEDAGEM DOS SOFTWARES

1.1.1.7.1. O software de autoatendimento e o software de gerenciamento remoto em servidor de responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

1.1.1.7.2. O ambiente do software deverá apresentar a Disponibilidade Mensal de 98,50%.

1.1.1.7.3. A disponibilidade do serviço é definida como sendo a relação entre o tempo em que o sistema apresenta características técnicas e operacionais especificadas e o tempo total considerado. O período de observação a ser considerado é de 1 (um) mês, ou seja, deverá ser considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês.

1.1.1.7.4. A CONTRATADA deverá prover um ambiente de homologação, em que seja possível testar todas as funcionalidades do software de prestação de serviço, inclusive os desenvolvimentos contratados durante a vigência do contrato.

1.1.1.7.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao ambiente de produção, em que seja possível verificar o funcionamento do software vigente de prestação de serviço. Este acesso deve ser ao ambiente de produção, hospedado em servidor, e não um acesso remoto a um terminal de autoatendimento sendo utilizado em uma unidade.

1.1.1.8. INFRAESTRUTURA DOS LOCAIS

1.1.1.8.1. A infraestrutura elétrica e lógica dos locais onde serão instalados os terminais será de responsabilidade da CONTRATANTE.

1.1.1.9. SUPORTE TÉCNICO

1.1.1.9.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços técnicos e suporte e de manutenção referentes à solução proposta à CONTRATANTE durante o período de vigência do CONTRATO, compreendendo, pelo menos o tratado a seguir:

- Suporte técnico telefônico, com atendimento técnico, através de pessoal habilitado, com abrangência no Estado de Minas Gerais, sempre que requerido pela CONTRATANTE.

- Suporte técnico presencial, com atendimento técnico por meio de especialista conhecedor do autoatendimento, para resolver problemas não derivados de uso indevido dos programas, com abrangência no Estado de Minas Gerais.

1.1.1.9.2. Índice de mensuração de resultados exigidos da CONTRATADA:

O atendimento aos chamados CONTRATANTE deverá estar disponível obrigatoriamente, para a solução de problemas de equipamentos e software.

1.1.1.9.3. Atendimento aos usuários:

1.1.1.9.3.1. Os chamados de suporte deverão ser centralizados num único ponto, para todas as solicitações da CONTRATANTE.

1.1.1.9.3.2. Para o atendimento do prazo máximo da solução, oriundo dos chamados de assistência técnica, a CONTRATADA poderá usar inclusive equipamentos de reserva (backup), no mínimo iguais ou superiores aos ofertados.

1.1.1.9.4. Período de Assistência Técnica

1.1.1.9.4.1. Período de assistência técnica e manutenção será igual à vigência do Contrato.

1.1.1.9.5. Tempos máximos de atendimento e restabelecimento:

O serviço de atendimento de suporte de qualquer equipamento, instabilidade ou e software dos terminais de autoatendimento deverá ser feito no mínimo segundo os seguintes critérios:

1.1.1.9.5.1. Executado no período de funcionamento da unidade.

1.1.1.9.5.2. Ser executado *on-site*, nas instalações da CONTRATANTE, durante o período de garantia, nas localidades onde os terminais estiverem instalados, com abrangência no Estado de Minas Gerais.

1.1.1.9.5.3. O tempo total de atendimento e restabelecimento deverá ser no máximo de 4 (quatro) horas para os terminais instalados na Capital e Região Metropolitana de Belo Horizonte e de 8(oito) horas para as demais localidades. As horas acima serão computadas a partir da abertura da ocorrência na CONTRATADA, e contadas no período de funcionamento da unidade.

1.1.1.9.5.4. Integram a região metropolitana de Belo Horizonte, os municípios de Baldim, Betim, Brumadinho, Caeté, Capim Branco, Confins, Contagem, Esmeraldas, Florestal, Ibirité, Igarapé, Itaguara, Itatiaiuçu, Jaboticatubas, Juatuba, Lagoa Santa, Mário Campos, Mateus Leme, Matozinhos, Nova Lima, Nova União, Pedro Leopoldo, Raposos, Ribeirão das Neves, Rio Acima, Rio Manso, Sabará, Santa Luzia, São Joaquim de Bicas, São José da Lapa, Sarzedo, Taquaraçu de Minas e Vespasiano.

1.1.1.9.5.5. Abrangência da prestação dos serviços de manutenção

Os serviços de manutenção dos equipamentos e software dos terminais de autoatendimento deverão incluir no mínimo:

1.1.1.9.5.5.1. manutenção dos terminais de Autoatendimento, incluindo a substituição de peças e componentes fornecidos pela CONTRATADA mão de obra e deslocamento, de modo a manter a operação normal.

1.1.1.9.5.5.2. restauração da imagem dos computadores, quando fizer necessário;

1.1.1.9.5.5.3. atualização dos firmwares e drivers dos computadores;

1.1.1.9.5.5.4. manutenção dos softwares da CONTRATADA;

1.1.1.9.5.5.5. indisponibilidade de qualquer equipamento ou comunicação com qualquer serviço

1.1.1.9.5.5.6. A compra do papel é de responsabilidade de cada órgão participante.

1.1.1.9.5.6. No caso de atraso no atendimento aos chamados de assistência técnica, manutenção e restabelecimento dos terminais instalados a multa observará os limites abaixo especificados:

1.1.1.9.5.6.1. De 5% (cinco por cento) sobre o valor bruto unitário mensal do terminal de autoatendimento cujo atraso foi detectado para atraso de até uma hora;

1.1.1.9.5.6.2. De 10% (dez por cento) sobre o valor bruto unitário mensal do terminal de autoatendimento cujo atraso foi detectado para atraso de até duas;

1.1.1.9.5.6.3. De 20% (vinte por cento) sobre o valor bruto unitário mensal do terminal de autoatendimento cujo atraso foi detectado para atrasos de mais de duas horas.

1.1.1.10. DOCUMENTAÇÃO

A CONTRATADA deverá fornecer a documentação de todos os componentes do autoatendimento, do software de gerenciamento remoto e de todos os serviços desenvolvidos, incluindo os que forem entregues para início do contrato se a CONTRATADA optar por um novo desenvolvimento. Além disso, deve entregar a documentação técnica do terminal de autoatendimento, e manual do usuário, que deverá conter no mínimo todos os detalhes necessários à perfeita operação dos equipamentos e softwares propostos.

1.1.1.11. ENTREGA E INSTALAÇÃO

Os terminais deverão ser entregues e instalados nas unidades de atendimento do estado de Minas Gerais, sem

custo adicional para a CONTRATANTE, em até 30 dias após a solicitação de entrega.

1.1.1.12. TROCA DE BOBINAS

1.1.1.12.1. As bobinas deverão ser trocadas pela CONTRATANTE

1.1.1.12. MUDANÇA DE ENDEREÇO

1.1.1.12.1 As mudanças de endereço dos terminais de autoatendimento serão responsabilidade da empresa Contratada e esses custos já devem estar previstos em sua proposta.

Referência: Processo nº 1500.01.0138902/2023-94

SEI nº 68859002