



Anexo III – Garantia e Manutenção

CONJUNTO DE IMPRESSÃO DE VOTOS – MIV2018

Sumário

A. Introdução.....	3
B. Tipos de Garantia.....	3
B.1. Garantia ordinária.....	3
B.2. Garantia estendida.....	3
C. Períodos de atendimento.....	3
C.3. Períodos eleitoral e não-eleitoral.....	3
C.4. Eleições suplementares e consultas populares.....	4
D. Condições gerais e abrangência da garantia.....	4
D.5. Responsabilidades da Contratada.....	4
D.6. Condições de conservação dos MIV2018.....	5
D.7. Garantia de UPDs, bobinas de papel e Cabinas de Votação.....	5
D.8. Mau uso.....	5
E. Locais de atendimento da garantia.....	6
E.9. Locais de armazenamento e movimentação.....	6
E.10. Locais de atendimento nos períodos eleitorais.....	6
F. Atendimento dos Chamados de Manutenção.....	7
F.11. Abertura de chamados de manutenção.....	7
F.12. Fechamento dos Chamados Técnicos.....	7
F.13. Contagem dos prazos de atendimento dos Chamados Técnicos.....	7
F.14. Grau de Disponibilidade.....	8
G. Troca de informações entre TSE e Contratada.....	9
G.15. Interface de Comunicação entre TSE e Contratada.....	9
G.16. Garantia em caso de vício do produto.....	10

A. Introdução

1. Este anexo descreve as condições estabelecidas para a garantia e manutenção do Módulo Impressor de Votos 2018 – MIV2018 e demais objetos da presente contratação.

B. Tipos de Garantia

B.1. Garantia ordinária

1. O período de garantia se dará a partir da entrega do primeiro lote dos MIV2018 e se estenderá pelos prazos abaixo especificados, contados a partir do Recebimento Definitivo do último lote:

- 1.1. MIV2018: 36 (trinta e seis) meses;
- 1.2. UPD: 06 (seis) meses, no mínimo;
- 1.3. Embalagem do MIV2018: 06 (seis) meses, no mínimo;
- 1.4. Bobinas de Papel: 06 (seis) meses, no mínimo;
- 1.5. Cabinas de Votação: 06 (seis) meses, no mínimo.

B.2. Garantia estendida

1. Após o prazo especificado no item 1.1, será facultado ao TSE a extensão de até 02 (dois) períodos, de 12 (doze meses) cada, de garantia do MIV2018, com as condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos;
2. Caso o TSE entenda não ser vantajosa, a extensão da garantia poderá não ser realizada;
3. Caso o TSE se decida pela contratação de 01 (um) ou 02 (dois) períodos, não será facultado à Contratada rejeitar a extensão, salvo motivo de força maior, devidamente justificado, e aceito pelo TSE;
4. A extensão da garantia será formalizada por meio de ajuste ao Contrato;
5. Deverão ser apresentados os valores anuais por MIV2018, itens “Garantia estendida MIV2018” na Tabela 1 - Planilha de Preços Gerais do Anexo I;
6. Os valores apresentados para a garantia estendida comporão o valor global da proposta para fins de comparação de preços entre as licitantes.
7. Os valores serão corrigidos pelo Índice de Preço ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, considerando o período entre a data base e a apresentação da proposta e data de assinatura do respectivo ajuste ao contrato;
8. A garantia estendida será aplicada apenas ao MIV2018 e seus componentes que não tiverem prazo de garantia específico determinado.
9. As referências à garantia neste Termo de Referência, quando não explicitamente definidas, referem-se tanto à garantia ordinária como à garantia estendida.

C. Períodos de atendimento

C.1. Períodos eleitoral e não-eleitoral

1. Para fins de atendimento aos chamados de garantia, a Contratada deverá considerar dois períodos distintos para atendimento: período eleitoral e período não-eleitoral;

2. Período eleitoral: definido entre, e inclusive, 30 (trinta) dias corridos antes do primeiro dia da votação (primeiro turno das eleições¹ ou consulta popular²) até 08 (oito) dias corridos após o último dia da votação (segundo turno de eleições, se houver);
3. Período não eleitoral: período fora do prazo do período eleitoral.

C.2. Eleições suplementares e consultas populares

1. No caso de eleição suplementar ou consulta popular realizada em data distinta de eleição ordinária, a Contratada será oficiada no prazo de até 50 (cinquenta) dias corridos antes do primeiro dia de votação (primeiro turno das eleições ou consulta popular) para aplicação das regras de período eleitoral conforme item 2;
2. Caso a comunicação da Justiça Eleitoral à Contratada seja feita após o prazo definido no item 1, o período eleitoral terá início 20 (vinte) dias corridos após a comunicação à Contratada.
3. Nas eleições suplementares e nas consultas populares fora das datas das eleições ordinárias, somente haverá período eleitoral nas seguintes condições:
 - 3.1. Em municípios maiores que 200.000 eleitores;
 - 3.2. Em todos os municípios de uma Unidade da Federação, em caso de eleição para governador de Estado;
 - 3.3. Em todos os municípios do país, em caso de eleição para presidente da República.

D. Condições gerais e abrangência da garantia

D.1. Responsabilidades da Contratada

1. A garantia dos produtos descritos na seção B e subitens compreenderá o seu reparo e/ou substituição, de modo a assegurar o uso normal ou funcionamento, sem custos adicionais para a JE, obedecidos os prazos e condições previstos para solução de cada problema.
2. Adquirir, estocar e distribuir peças/módulos/componentes necessários para possibilitar o atendimento da garantia nas condições e prazos estipulados;
3. Recuperar e/ou recondicionar as peças/módulos com defeito retirados dos MIV2018 para recompor seu estoque;
 - 3.1. O TSE não fornecerá equipamentos, nem partes destes, para serem utilizados como “bolsão” de peças.
4. Alocar profissionais qualificados para efetuar o diagnóstico e substituição de módulos em campo nos locais e prazos estipulados;
5. Disponibilizar central telefônica por meio de telefone 0800 (ligação gratuita) e email para solicitação de abertura dos chamados de garantia, no caso de indisponibilidade do sistema da Justiça Eleitoral indicado no item 1. Esses canais de comunicação deverão ser informados ao Fiscal Responsável pela garantia e ao Fiscal Administrativo até 30 (trinta) dias antes da primeira entrega, e deverão funcionar nos seguintes horários:
 - 5.1. 08h às 18h (horário de Brasília) em dias úteis para o período não eleitoral;
 - 5.2. 08h às 22h (horário de Brasília) em dias úteis, e de 08h às 18h nos finais de semana e feriados, para o período eleitoral.

1 As eleições poderão ser ordinárias, quando realizadas a cada dois anos, no primeiro e último domingo de outubro, conforme Lei 9.504/97, ou suplementares, quando houver decisão da Justiça Eleitoral pela realização de nova eleição em determinada circunscrição.

2 As consultas populares podem ser realizadas na forma de plebiscito ou referendo.

6. Prover serviços de comunicação de dados que cubram todo o ciclo de vida do chamado de manutenção, desde sua abertura até o fechamento, conforme interfaces definidas pela JE e demais condições;

D.2. Condições de conservação dos MIV2018

1. Caberá ao Tribunal Superior Eleitoral a definição das estratégias de conservação dos MIV2018, tais como tempo de exercitação de componentes, periodicidades e demais procedimentos, com base em conhecimentos técnicos próprios e também os repassados pela Contratada.
2. Os procedimentos de Conservação do MIV2018, tal como exercitação de componentes, não fazem parte do objeto da presente contratação.

D.3. Garantia de UPDs, bobinas de papel e Cabinas de Votação

1. A garantia destes produtos será do tipo "balcão", no Distrito Federal e em todas as Capitais das Unidades da Federação;
2. A garantia dos produtos será acionada pela abertura de chamado, por parte da Justiça Eleitoral, nos canais apresentados pela Contratada (item D.1.5), e mediante informação do número do contrato advindo desta licitação.
3. O prazo de garantia será de, no mínimo, 06 (seis) meses, a contar da data da emissão do Termo de Recebimento Definitivo. No caso de ocorrerem entregas parceladas na mesma contratação, o prazo será contado a partir da data de emissão do último Termo de Recebimento Definitivo;
4. O prazo para substituição dos produtos entregues com defeito de fabricação ou avaria causada durante o transporte ou que apresentarem defeito durante o período de garantia será de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da notificação pelo Contratante;
5. O custo e a responsabilidade pelo recolhimento e entrega do produto durante o prazo de garantia serão da Contratada.

D.4. Mau uso

1. Não será de responsabilidade da Contratada o fornecimento de peças em substituição às danificadas ou faltantes em decorrência de mau uso por parte da Justiça Eleitoral;
 - 1.1. São explicitamente consideradas categorias de mau uso o conjunto de danos provocados por quedas, incêndios, inundações ou vandalismo;
2. Os MIV2018 deverão suportar ser armazenados em todos os locais de Armazenamento descritos no Anexo IIIa – Locais de Armazenamento e, temporariamente, nos Cartórios Eleitorais e locais de votação;
 - 2.1. As condições de armazenamento, salvo incidentes nas condições descritas no item 1.1, não serão caracterizadas como mau uso;
 - 2.2. Caso a Contratada alegue categoria de mau uso não definida explicitamente e para a qual não haja concordância por parte do TSE, esta deverá emitir, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da alegação, laudo técnico de terceira parte (ex: CTI, IPT) para análise, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, por parte da Justiça Eleitoral quanto à aplicabilidade do disposto no item 1;
 - 2.3. Até que haja concordância por parte do TSE, todos os chamados relativos ao defeito em questão deverão ser atendidos normalmente;
 - 2.3.1. Após a formalização da concordância que trata o item 2.3, eventuais solicitações de ressarcimento de serviços em garantia realizados nos MIV poderão ser apresentadas pela contratada com discriminação do serviço realizado e identificação do patrimônio do equipamento, por UF.

E. Locais de atendimento da garantia

E.1. Locais de armazenamento e movimentação

1. A manutenção deverá ser efetuada “on site”, ou seja, em todos os locais de armazenamento dos Conjuntos de Impressão de Votos. Os locais de armazenamento atuais estão listados no Anexo IIIa.
 - 1.1. Desde que autorizado pela Justiça Eleitoral, em caráter excepcional e devidamente justificado, a Contratada poderá retirar os Conjuntos de Impressão de Votos ou suas partes dos locais de armazenamento para efetuar os serviços de manutenção.
 - 1.2. A Contratada arcará com os custos oriundos de transporte, da perda, roubo, furto, dano ou vandalismo entre a retirada e o retorno dos Conjuntos de Impressão de Votos ao local de origem;
 - 1.3. O Planejamento do TSE é que os Conjuntos de Impressão de Votos sejam utilizados nas capitais dos Estados, Distrito Federal e regiões metropolitanas.
2. Cada TRE possui autonomia para movimentação dos MIV2018, suas partes e demais produtos entre os locais de armazenamento, dentro da mesma UF, ou ainda criar ou excluir locais de armazenamento;
3. Fica facultado ao TSE realizar movimentação dos MIV2018, suas partes e demais produtos entre quaisquer Unidades da Federação;
4. As movimentações dos MIV2018 ou suas partes para locais de armazenamento em municípios que não há MIV2018 serão comunicadas pela JE à Contratada com, no mínimo, 10 (dez) dias corridos de antecedência à solicitação de abertura de chamado;
 - 4.1. Para efeito do especificado no item 4, uma solicitação de abertura de chamado poderá ser considerada como comunicação formal, devendo-se neste caso acrescer 10 (dez) dias corridos ao prazo estipulado para atendimento do chamado;
 - 4.2. Durante a vigência do contrato, a comunicação prevista no item 4, poderá ser realizada por interface de comunicação (ex: Web Service, Java Message Service, etc.) para troca de informações entre as partes, a ser implementada pelo TSE;
 - 4.3. Para o disposto no item 4.2, a Contratada deverá implementar, às suas expensas, o serviço relativo a essa interface, com o objetivo de que todas as informações sobre os chamados sejam trocadas adequadamente e tempestivamente.

E.2. Locais de atendimento nos períodos eleitorais

1. No período eleitoral, os Conjuntos Impressores de Votos e suas partes deverão ser mantidos nos locais onde se encontrarem, não se aplicando a comunicação descrita no item 4.
 - 1.1. Estes locais poderão ser, mas não se limitando a: polos de preparação, cartórios eleitorais, os próprios locais de armazenamento ou sede dos tribunais eleitorais.
 - 1.2. O número atual de Zonas Eleitorais no país é de 3.041. Os endereços de todas as zonas eleitorais do país podem ser consultados em <http://www.tse.jus.br/eleitor/zonas-eleitorais/pesquisa-a-zonas-eleitorais>.

F. Atendimento dos Chamados de Manutenção

F.1. Abertura de chamados de manutenção

1. O procedimento de solicitação de abertura de chamados deverá ser realizado por meio de sistema informatizado utilizado pela JE;

2. A troca de informações entre o sistema da JE e a contratada se dará por meio dos serviços especificados no item G.1;
3. Em caso de indisponibilidade do sistema da JE, as solicitações de chamados poderão ser feitas através dos canais disponibilizados conforme item 5;
 - 3.1. A Contratada deverá enviar os dados da abertura do chamado para o e-mail do servidor da JE que realizou a solicitação.
4. Independentemente do sintoma informado na solicitação de abertura de chamado, o equipamento deve ser entregue em perfeito funcionamento;
5. Em cada Unidade da Federação, o limite diário de abertura de chamados será de 5% do parque individual de cada equipamento coberto pelo presente termo de referência ou 15 equipamentos, o que for maior, salvo concordância da Contratada para percentual superior;
6. Não será aceita a recusa da solicitação de abertura de chamado, à exceção dos casos previstos na interface de comunicação definida pela Justiça Eleitoral.

F.2. Fechamento dos Chamados Técnicos

1. Após o atendimento, a entrega dos equipamentos deverá ser registrada pela Contratada no sistema da JE, informando o defeito constatado, a ação corretiva e atualizando, quando for o caso, os números internos dos equipamentos;
2. Somente poderão ser entregues os equipamentos que se encontrem em perfeito estado de funcionamento, independente do sintoma informado quando da abertura do chamado;
3. Uma vez entregue o equipamento, seu prazo de atendimento é suspenso e o mesmo deverá ser submetido a testes funcionais por responsável pelo local de armazenamento de forma a aprovar ou reprovar a entrega.
 - 3.1. Caso aprovada a entrega, o sistema registra o fechamento do chamado para cada equipamento individualmente, de forma que o chamado para os demais equipamentos permanece aberto até que cada equipamento seja aceito pela Justiça Eleitoral.
 - 3.2. Caso haja a reprovação da entrega do equipamento, é retomada a contagem dos prazos definidos para atendimento.
4. Caso não seja possível a realização dos testes funcionais, no prazo de 7(sete) dias corridos para período não-eleitoral e 2(dois) dias corridos para período eleitoral, dar-se á o aceite automático pelo sistema da Justiça Eleitoral (aceite tácito).
5. Não será permitida a entrega no sistema de equipamento que esteja aguardando peças ou ainda apresente defeito.

F.3. Contagem dos prazos de atendimento dos Chamados Técnicos

1. Definições:
 - 1.1. **DES - Data de Envio da Solicitação de Abertura do Chamado:** data/hora em que a solicitação de abertura de chamado técnico é enviada à Contratada;
 - 1.2. **DAC - Data de Abertura do Chamado:** data/hora em que o chamado técnico é aberto pela Contratada;
 - 1.3. **PTM - Prazo Total da Manutenção:** prazo para a manutenção (correção dos defeitos) dos equipamentos eleitorais constantes do chamado de garantia;
 - 1.4. **PA - Prazo para Análise da JE:** prazo dentro do qual a Fiscalização do Contrato testará e aceitará ou rejeitará o serviço prestado nos equipamentos eleitorais constantes do chamado;

1.5. **DE - Data de Entrega pela contratada:** data/hora da entrega do equipamento pela Contratada por meio do sistema informatizado utilizado pela JE;

1.6. **DA - Data de Aceite do Chamado:** data/hora do registro do aceite dos equipamentos eleitorais constantes do chamado no sistema informatizado utilizado pela JE;

1.7. **DR - Data de Rejeição do Chamado:** data/hora do registro da rejeição do serviço prestado nos equipamentos eleitorais constantes do chamado no sistema informatizado utilizado pela JE.

2. A tabela a seguir descreve os prazos de manutenção e aceite para cada período:

Período	Prazo		Responsável
Não Eleitoral	PTM	DES + 30 (trinta) dias corridos	Contratada
	PA	DE + 7 (sete) dias corridos	Justiça Eleitoral
Eleitoral	PTM	DES + 2 (dois) dias corridos	Contratada
	PA	DE + 4 (quatro) dias corridos	Justiça Eleitoral

3. O DAC não poderá ser maior que DES + 1 (um) dia corrido em período eleitoral, ou DES + 1 (um) dia útil em período não eleitoral;

4. O PTM terá sua contagem suspensa a partir da DE e retomado caso haja rejeição do serviço por parte da JE;

5. Todos os chamados abertos em período não eleitoral deverão ser atendidos em até 28 (vinte e oito) dias corridos antes do 1º turno das eleições;

6. Embora um mesmo chamado de garantia possa ser aberto para vários equipamentos eleitorais ao mesmo tempo, os prazos são individuais, por equipamento, e devem ser computados desta forma. Assim, é permitido que a Contratada realize entregas parciais de qualquer quantitativo de equipamentos do chamado de garantia;

7. Caso a JE não registre o aceite no prazo estipulado (Prazo de Aceite - PA), o equipamento será considerado automaticamente aceito;

F.4. Grau de Disponibilidade

1. A fiscalização regional efetuará de forma contínua a verificação do grau de disponibilidade de MIV2018 em cada Unidade da Federação, devendo este ser igual ou superior a 98%;

2. O grau de disponibilidade será igual ao percentual de 1 menos a divisão do quantitativo de MIV2018 com chamado aberto na data de verificação sobre quantitativo de urnas de cada Estado;

3. Os MIV2018 entregues pela Contratada que estiverem no prazo de aceite da Justiça Eleitoral contarão como MIV2018 com chamado encerrado para efeito de cálculo do grau de disponibilidade;

4. Caso, na verificação, o grau de disponibilidade citado no item 1 não seja atingido, a fiscalização regional fará a verificação dos chamados com prazo de atendimento expirado para efeito de aplicação de penalidade;

5. Considera-se um chamado com prazo de atendimento expirado quando já foram decorridos o PTM (Prazo Total de Manutenção) e o prazo adicional especificado no item 6;

6. Para cada Unidade da Federação será permitido exceder o prazo de atendimento definido no item F.3 para um percentual dos MIV2018 de cada Unidade da Federação, conforme quadro a seguir:

Período	% aceito	Prazo adicional permitido
Não Eleitoral	2%	15 (quinze) dias corridos
Eleitoral		05 (cinco) dias corridos

7. Este percentual de MIV2018 deverá ser arredondado para cima para frações maiores ou iguais a 0,5 e arredondado para baixo para frações menores do que 0,5;

8. A tabela vigente de MIV2018 por estado poderá ser revisada, através de notificação formal à Contratada;

9. Mesmo que o grau de disponibilidade estabelecido seja atingido, não será permitido que MIV2018 permaneçam com chamado aberto por um prazo maior que o PTM + o prazo definido no item 6. Neste caso, a Contratada ficará sujeita às penalidades aplicáveis, contando-se os dias corridos de atraso a partir da data de encerramento do chamado;

10. A Contratada deverá encaminhar bimestralmente, em até dez dias corridos do vencimento do bimestre imediatamente anterior, para os endereços eletrônicos seue@tse.jus.br e nfcsti@tse.jus.br, relatório estatístico dos reparos efetuados em laboratório, indicando agrupamento dos elementos funcionais mais importantes (cabeça de impressão, guilhotina, placa controladora, cabo de dados, cabo de força etc.);

10.1. Deverá ser informada a quantidade de itens reparados/substituídos em cada agrupamento de módulo, quando aplicável.

10.2. O TSE poderá solicitar a inclusão de novos agrupamentos nas estatísticas na medida em que for verificado que há uma incidência importante nas manutenções realizadas a partir de determinado sintoma/defeito;

G. Troca de informações entre TSE e Contratada

G.1. Interface de Comunicação entre TSE e Contratada

1. Compete ao TSE definir as interfaces de comunicação com a contratada;

1.1. A forma atualmente utilizada em outros contratos de assistência técnica é o uso de WebServices;

2. O desenvolvimento dos serviços para controle do ciclo de vida dos chamados da manutenção se dará nos prazos estipulados no Cronograma de Eventos do Anexo I;

3. Em caso de alteração, a Contratada deverá apresentar versão de homologação em até 15 dias corridos da solicitação por parte da Justiça Eleitoral.

4. Em caso de inclusão de nova interface, a Contratada deverá apresentar versão de homologação em até 45 dias corridos da solicitação por parte da JE.

5. Aprovadas as versões de homologação o prazo para publicação em produção será de 48 horas;

6. A Contratada deverá disponibilizar os ambientes de:

6.1. Homologação: utilizado para testar a integração entre o sistema da Justiça Eleitoral e as interfaces disponibilizadas pela Contratada, com disponibilidade de vinte e quatro horas por dia, de segunda a sexta-feira, ou em outros dias, excepcionalmente, quando solicitado pelo TSE com antecedência de 72h;

- 6.2. Produção: utilizado para atender às demandas de todo o ciclo da manutenção corretiva de chamados, desde sua abertura até o fechamento, com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, continuamente.
7. O ambiente de homologação deverá permanecer disponível e atualizado mesmo após a completa implantação da integração com o sistema da Justiça Eleitoral;
8. Será admitido um máximo 1% de indisponibilidade mensal do serviço de integração de produção em período eleitoral, e de 3% em período não eleitoral;
9. Será admitida manutenção programada do serviço desde que previamente comunicada ao TSE com no mínimo 05 (cinco) dias corridos antes da paralisação e devidamente autorizada pelo TSE;
10. Não será contado como indisponibilidade do serviço de integração o período em que este se encontrar em manutenção programada;
11. A interrupção em face de manutenção programada não poderá ser superior a 06 (seis) horas e deverá ocorrer preferencialmente no período de 0h e 6h ou a 24 (vinte e quatro) horas se tal manutenção ocorrer em final de semana de período não eleitoral;
12. Não será permitida manutenção programada em períodos eleitorais;
13. Não será permitida mais de 01 (uma) manutenção programada por mês;
14. A integração deverá apresentar requisitos de segurança suficientes para garantir a inviolabilidade e fidelidade dos dados trocados, com disponibilidade de acesso restrita a ambas as partes; Atualização de Informações de chamados técnicos
15. A Contratada deverá manter obrigatoriamente a correspondência entre número de patrimônio e número interno do MIV2018, de forma a preservar os dados de identificação de cada equipamento que venha a ser submetido à manutenção corretiva;
16. Os números internos de placas substituídas nos equipamentos deverão estar sempre no intervalo de números e/ou forma de geração autorizada pelo TSE;
17. O processo de envio das informações alteradas em decorrência da manutenção e aquelas necessárias à revogação de certificados digitais, se for o caso, será acordado entre o TSE e a Contratada;

G.2. Garantia em caso de vício do produto

1. Caso seja detectado qualquer vício oculto nos produtos/serviços, ainda que este ocorra após o fim da garantia definida no item B.1 e independentemente do aceite do Modelo de Produção, a Contratada poderá ser acionada para correção do problema apresentado, sem qualquer ônus para a Justiça Eleitoral.
2. Durante a vigência da garantia, no período que se estende da véspera até dois dias depois de cada turno da eleição, a Contratada deverá manter 02 (dois) técnicos que, em conjunto, possuam conhecimentos de Software Básico e de Hardware para dar suporte à execução dos trabalhos no TSE. Da mesma forma, durante a Cerimônia de Assinatura Digital e Lacração dos Sistemas, conforme regulamentado pelo TSE, a Contratada deverá disponibilizar, caso solicitado pelo TSE, 02 (dois) técnicos com os perfis descritos neste item.