



## **Anexo V – Garantia e Manutenção**

URNA ELETRÔNICA – UE2022



## Sumário

A. Introdução .....	3
B. Tipos de garantia.....	3
B.1. Garantia ordinária .....	3
B.2. Garantia estendida .....	3
C. Períodos de atendimento .....	4
C.3. Períodos eleitoral e não eleitoral .....	4
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 das UE2022.....	8
D.7. Garantia de baterias, suprimentos e peças de reposição.....	8
D.8. Mau uso .....	8
E. Locais de atendimento da garantia.....	9
E.9. Locais de armazenamento e movimentação.....	9
E.10. Locais de atendimento nos períodos eleitorais.....	9
F. Atendimento dos chamados de manutenção .....	10
F.11. Abertura de chamados de manutenção .....	10
F.12. Fechamento dos chamados técnicos.....	10
F.13. Contagem dos prazos de atendimento dos chamados técnicos .....	11
F.14. Aferição dos serviços prestados .....	11
G. Troca de informações entre TSE e Contratada.....	12
G.15. Interface de comunicação.....	12
H. Condições gerais da garantia dos demais produtos e serviços .....	13
H.16. Garantia de baterias, bobinas de papel, embalagens para UE2022, suprimentos (Mídias de Aplicação – MA e de Resultado – MR) e módulos sobressalentes .....	13
H.17. Garantia do projeto para embalagem da UE2022 .....	13
H.18. Garantia do software básico e do firmware .....	13
H.19. Garantia em caso de vício oculto.....	14



## **A. Introdução**

1. Este anexo descreve as condições estabelecidas para a garantia e manutenção das urnas eletrônicas modelo 2022 – UE2022 e demais objetos da presente contratação.

## **B. Tipos de garantia**

### **B.1. Garantia ordinária**

2. O período de garantia se dará a partir da entrega do primeiro lote e se estenderá pelos prazos especificados, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, conforme abaixo:

2.1. UE2022, software básico e firmware: 36 (trinta e seis) meses;

2.2. Peças de reposição, bobinas de papel e embalagens para UE2022: 12 (doze) meses;

2.3. Baterias: 12 (doze) meses, devendo garantir ainda outros 24 (vinte e quatro) meses contra vazamentos, contados a partir do término do prazo supracitado;

2.4. Suprimentos (memórias de aplicativos e memórias de resultado): 24 (vinte e quatro) meses;

2.5. Projeto da Embalagem para UE2022: 12 (doze) meses.

3. No caso de ocorrerem entregas parceladas na mesma contratação, o período de garantia será contado a partir da data de emissão do último Termo de Recebimento Definitivo.

### **B.2. Garantia estendida**

4. Após o prazo especificado no item 2.1, será facultada ao TSE a extensão de até 02 (dois) períodos, de 12 (doze) meses cada, de garantia da UE2022, com as condições estabelecidas neste Projeto Básico e seus anexos;

5. Caso o TSE entenda não ser vantajosa, a extensão da garantia poderá não ser realizada;

6. Caso o TSE 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;

7. A extensão da garantia será formalizada por meio de ajuste ao contrato;

8. Deverão ser apresentados os valores anuais por UE2022 na Tabela D-1 - Planilha de Preços Gerais do Anexo I, item "J";

9. Os valores apresentados para a garantia estendida comporão o valor global da proposta para fins de comparação de preços entre as licitantes;

10. Os valores serão corrigidos pelo Índice de Preço ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, considerando o período entre a data base na apresentação da proposta e data de assinatura do respectivo ajuste ao contrato;

11. A garantia estendida será aplicada apenas à UE2022 e seus componentes que não tiverem prazo de garantia específico determinado;

12. As referências à garantia neste Projeto Básico, quando não explicitamente definidas, dizem respeito tanto à garantia ordinária como à garantia estendida.



## C. Períodos de atendimento

### C.3. Períodos eleitoral e não eleitoral<sup>1</sup>

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

14. Período eleitoral: definido entre, e inclusive, 30 (trinta) dias corridos antes do primeiro dia da votação (primeiro turno das eleições<sup>2</sup> ou consulta popular<sup>3</sup>) até 08 (oito) dias corridos após o último dia da votação (segundo turno de eleições, se houver);

15. Período não eleitoral: período fora do prazo do período eleitoral.

### C.4. Eleições suplementares e consultas populares

16. No caso de eleição suplementar ou consulta popular realizada em data distinta de eleição ordinária, a Contratada será oficiada no prazo mínimo de 50 (cinquenta) dias corridos antes do primeiro dia de votação (primeiro turno da eleição ou consulta popular) para aplicação das regras de período eleitoral conforme item 14;

17. Caso a comunicação da Justiça Eleitoral à Contratada seja feita em prazo inferior ao definido no item 16, o período eleitoral terá início 20 (vinte) dias corridos após a comunicação à Contratada;

18. Nas eleições suplementares e nas consultas populares fora das datas das eleições ordinárias, somente haverá período eleitoral nas seguintes condições:

18.1. Em municípios com mais de 200.000 eleitores;

18.1.1. Estende-se o previsto no item 18.1 para os locais de armazenamento que atendam ao município, mas não estejam localizados nele.

18.2. Em todos os municípios de uma unidade da Federação, em caso de eleição para Governador de estado;

18.3. Em todos os municípios do país, em caso de eleição para Presidente da República.

## D. Condições gerais e abrangência da garantia

### D.5. Responsabilidades da Contratada

19. 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 à Justiça Eleitoral, obedecidos os prazos e condições previstos para solução de cada problema;

20. Adquirir, estocar e distribuir peças/módulos/componentes necessários ao atendimento da garantia nas condições e prazos estipulados;

21. Recuperar e/ou recondicionar as peças/módulos/componentes com defeito retirados das UE2022 para recompor seu estoque;

21.1. Em caso de impossibilidade de recuperação/recondicionamento, a Contratada será responsável pelo fornecimento de peças/módulos suficientes para o cumprimento contratual;

<sup>1</sup> Tais definições de período eleitoral e não eleitoral aplicam-se exclusivamente à presente contratação, não tendo correlação direta com o calendário eleitoral ou resoluções do TSE.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> As consultas populares podem ser realizadas na forma de plebiscito ou referendo.



- 21.2. O TSE não fornecerá equipamentos, nem partes destes, para serem utilizados como “bolsão” de peças;
22. Alocar profissionais qualificados para efetuar o diagnóstico e substituição de módulos em campo nos locais e prazos estipulados neste Projeto Básico;
23. Manter, obrigatoriamente, a correspondência entre número de patrimônio e número interno da urna eletrônica (gravado na BIOS), de forma a preservar os dados de identificação de cada urna eletrônica que venha a ser submetida à manutenção;
- 23.1. O número interno de placas-mãe substituídas nas urnas deverá estar sempre no intervalo de números autorizados pelo TSE para o modelo específico de urna;
- 23.2. O processo de envio das informações alteradas da urna eletrônica em decorrência da manutenção e daquelas necessárias à revogação de certificados digitais será acordado entre o TSE e a Contratada, e deverá ser entregue em meio digital e de forma integrada com os Sistemas da Justiça Eleitoral;
24. Efetuar a manutenção nas urnas com chamado aberto dentro dos prazos estabelecidos na subseção F.13;
25. Prover central telefônica por meio de telefone 0800 (ligação gratuita) e endereço eletrônico para solicitação de abertura dos chamados de manutenção.
- 25.1. A Contratada poderá disponibilizar outro meio para solicitação de abertura dos chamados de manutenção, desde que aprovado pelo TSE;
26. Os canais referenciados no item 25 deverão estar integralmente funcionais entre 10 (dez) dias úteis antes da primeira entrega e o término da garantia, nos seguintes horários:
- 26.1. Das 8h às 18h (horário de Brasília) em dias úteis para o período não eleitoral;
- 26.2. Das 8h às 22h (horário de Brasília) em dias úteis, e das 8h às 18h nos finais de semana e feriados, para o período eleitoral.
27. 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 no Anexo Vb – Integração;
28. Possuir, ao menos, 1 (um) laboratório de manutenção, com pessoal técnico especializado e ferramental para recuperação e reparo de módulos das urnas eletrônicas, equipado com os seguintes itens:
- 28.1. Bancadas de manutenção para realizar a manutenção simultânea de pelo menos 5 (cinco) módulos;
- 28.2. Controle de Descarga Eletrostática (Electrostatic Discharge - ESD), em conformidade com a Norma ANSI/ESD S20.20-2007, contendo, no mínimo:
- 28.2.1. Bancadas com tapetes dissipativos aterrados;
- 28.2.2. Uso de vestimentas de proteção, tais como jalecos, aventais e calcanheiras, entre outras;
- 28.2.3. Registro de controle de acesso após realização de teste de verificação de ESD;
- 28.2.4. Cobertura de manta antiestática devidamente aterrada;
- 28.2.5. Ponto de conexão para pulseira antiestática;
- 28.2.6. Instalação elétrica devidamente aterrada segundo normas ABNT;
- 28.3. Luminária com haste ajustável, e lente de aumento com luminária embutida;
- 28.4. Osciloscópio digital;
- 28.5. Multímetro digital;



- 28.6. Estação de solda com ar quente para retrabalho em componentes SMD (surface mounting device) com ponta devidamente aterrada, incluindo sugador de solda a vácuo;
- 28.7. Conjunto de produtos químicos utilizados em retrabalho de circuitos com componentes SMD;
- 28.8. Capacidade de soldagem na tecnologia BGA (Ball Grid Array), conforme norma J-STD-013;
- 28.9. Estação de solda com temperatura ajustável e ponta metálica aterrada;
- 28.10. Extrator de fumaça (exaustor) com filtro para exaustão de gases emitidos pelas estações de solda utilizadas;
- 28.11. Extratores para retirada de circuitos integrados (CI) soquetados;
- 28.12. Jogos de ferramentas para realização dos trabalhos de manutenção (chave de fenda, chave *philips*, alicates de corte, alicates de bico, chaves *allen*, etc.);
- 28.13. Ferramentas para montagem de “giga de testes” (ferramentas que auxiliam o diagnóstico de componentes das urnas).
- 28.14. Instalações condizentes com as normas brasileiras com relação a: sinalização, ergonomia e segurança do trabalho;
29. O laboratório será vistoriado por equipe técnica do TSE após 30 (trinta) dias corridos contados da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial;
- 29.1. Esta vistoria será agendada com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis pela Seção de Gestão Tecnológica das Urnas Eletrônicas - SEUE;
- 29.2. Em caso de não conformidade, será concedido o prazo adicional de 5 (cinco) dias úteis para correção dos problemas apontados e será realizada nova vistoria;
30. Encaminhar, bimestralmente, em até 10 (dez) dias corridos do vencimento do bimestre imediatamente anterior, para os endereços eletrônicos [seue@tse.jus.br](mailto:seue@tse.jus.br) e [segitec@tse.jus.br](mailto:segitec@tse.jus.br), relatório estatístico dos reparos efetuados em laboratório, agrupando, no mínimo, pelos seguintes itens e subitens:
- 30.1. Cabo;
- 30.1.1. Cabo de energia (cabo AC);
- 30.1.2. Cabo de interconexão com Terminal do Mesário (TM);
- 30.1.3. Cabos da fonte de alimentação;
- 30.1.4. Cabo flat do LCD do TE;
- 30.1.5. Cabo do dispositivo de leitura de digitais;
- 30.2. Display/LCD;
- 30.2.1. LCD do TE;
- 30.2.2. Display do TM;
- 30.2.3. *Display do MSE*;
- 30.2.4. *Touchscreen* do TM;
- 30.3. Dispositivo de leitura;
- 30.3.1. Dispositivo de leitura de digitais;
- 30.3.2. *Driver* de memória de resultado;
- 30.3.3. *Driver* de memória de aplicação;

- 30.3.4. Portas USB do TE;
- 30.3.5. Portas USB do TM;
- 30.4. Gabinete;
  - 30.4.1. Gabinetes do TE;
  - 30.4.2. Gabinete do TM;
  - 30.4.3. Módulo impressor;
- 30.5. Placa de Circuito Integrado;
  - 30.5.1. Controladora do TM;
  - 30.5.2. BIOS;
  - 30.5.3. Fonte de alimentação;
  - 30.5.4. Placa CPU do TE;
- 30.6. Teclado do TE;
- 30.7. Peças/Componentes diversos;
  - 30.7.1. Bateria CMOS;
  - 30.7.2. Buzzer do TE;
  - 30.7.3. Buzzer do TM;
  - 30.7.4. Capacitores;
  - 30.7.5. Circuito integrado (informar qual CHIP foi trocado). Ex: U28;
  - 30.7.6. Conectores internos;
  - 30.7.7. LEDs do TE;
  - 30.7.8. Mecanismo de impressão;
  - 30.7.9. Memória Interna (instalada na placa CPU);
  - 30.7.10. Memória RAM (instalada na placa CPU);
  - 30.7.11. Peças mecânica;
  - 30.7.12. Processadores;
  - 30.7.13. Protetor acrílico do LCD do TE;
  - 30.7.14. Resistores;
  - 30.7.15. RTC - Real Time Clock;
  - 30.7.16. Sensores.
- 31. O TSE poderá solicitar a inclusão de novos agrupamentos e itens reparados/substituídos nas estatísticas, à medida em que for verificada uma incidência importante nas manutenções realizadas a partir de determinado sintoma/defeito;
- 32. Durante a vigência da garantia, no período que se estende da véspera até 2 (dois) dias depois de cada turno da eleição, a Contratada deverá manter 2 (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, 2 (dois) técnicos com os perfis descritos neste item.



33. A contratada deverá encaminhar bimestralmente, em até 10 (dez) dias corridos do vencimento do bimestre imediatamente anterior, para os endereços eletrônicos [seue@tse.jus.br](mailto:seue@tse.jus.br) e [segitec@tse.jus.br](mailto:segitec@tse.jus.br), relatório detalhado com os dados de abertura dos chamados que trata o item 52, agrupados por UF contendo, no mínimo, os seguintes itens:

- 33.1. Número do chamado;
- 33.2. Número do patrimônio;
- 33.3. Data de solicitação;

#### D.6. Condições de conservação das UE2022

34. Caberá ao Tribunal Superior Eleitoral a definição das estratégias de conservação das UE2022, tais como tempo entre cargas de baterias, tempo de exercitação de componentes, periodicidades e demais procedimentos relacionados à conservação;

35. Os procedimentos de conservação das UE2022, tais como exercitação de componentes e recarga de baterias das urnas eletrônicas, não fazem parte do objeto da presente contratação.

#### D.7. Garantia de baterias, suprimentos e peças de reposição

36. A garantia destes produtos será do tipo *on-site*, no Distrito Federal e em todas as capitais das unidades da Federação;

37. A garantia dos produtos será acionada pela abertura de chamado, por parte da Justiça Eleitoral, nos canais apresentados pela Contratada no item 25, e mediante informação do número do contrato advindo desta licitação;

38. 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;

39. O custo e a responsabilidade pelo recolhimento e entrega do produto durante o prazo de garantia serão da Contratada.

#### D.8. Mau uso

40. 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;

40.1. São explicitamente consideradas categorias de mau uso o conjunto de danos provocados por quedas, incêndios, inundações ou vandalismo;

40.2. Qualquer manutenção que requeira a troca de peças/componentes em que haja a necessidade de abertura da urna eletrônica, a Contratada será responsável, desde que a Justiça Eleitoral forneça as peças e componentes faltantes/danificados. Neste caso, a contagem do prazo para atendimento se iniciará a partir do dia em que as peças/componentes forem fornecidas à Contratada;

41. As UE2022 deverão suportar as condições de armazenamento encontradas em todos os locais de armazenamento da Justiça Eleitoral e, temporariamente, nos Cartórios Eleitorais e locais de votação, desde que atendidos os requisitos da Resolução TSE nº 20.771/2001 e suas atualizações;

41.1. As condições de armazenamento não serão caracterizadas como mau uso, salvo nas hipóteses descritas no item 40.1.



42. 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 laudo técnico de terceira parte (ex: CTI, IPT) no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da alegação;

42.1. A Justiça Eleitoral analisará o laudo no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, quanto à aplicabilidade do disposto no item 40;

42.2. Até que haja concordância por parte do TSE, todos os chamados relativos ao defeito em questão deverão ser atendidos normalmente;

42.3. Após a formalização da concordância que trata o item 42.2, eventuais solicitações de ressarcimento de serviços em garantia realizados nas UE2022 poderão ser apresentadas pela Contratada com discriminação do serviço realizado e identificação do patrimônio do equipamento, por UF.

43. Quaisquer problemas nos cabos AC ou de conexão do TE com TM, mesmo causados por movimentação ou fadiga, na região de até 5cm da parte externa dos respectivos gabinetes, serão de responsabilidade da Contratada, não podendo ser alegado mau uso.

## **E. Locais de atendimento da garantia**

### **E.9. Locais de armazenamento e movimentação**

44. A manutenção deverá ser efetuada *on-site*, ou seja, em todos os locais de armazenamento das UE2022. Os locais de armazenamento atuais estão listados no Anexo Va - Locais de Armazenamento;

44.1. Desde que autorizada pela fiscalização do TSE, em caráter excepcional e devidamente justificado, a Contratada poderá retirar as urnas eletrônicas dos locais de armazenamento para efetuar os serviços de manutenção;

44.2. A Contratada arcará com os custos oriundos de transporte, perda, roubo, furto, dano ou vandalismo entre a retirada e o retorno das urnas ao local de origem;

45. Cada TRE possui autonomia para movimentação das UE2022, entre os locais de armazenamento, dentro da mesma UF, ou ainda criar ou excluir locais de armazenamento;

46. Fica facultado ao TSE realizar movimentação das UE2022 entre quaisquer unidades da Federação;

47. Todas as alterações na distribuição dos quantitativos de urnas e na listagem de locais para prestação de serviços de manutenção serão comunicadas pelo TSE à Contratada com 20 (vinte) dias corridos de antecedência.

### **E.10. Locais de atendimento nos períodos eleitorais**

48. No período eleitoral, as UE2022 deverão ser mantidas nos locais onde se encontrarem, não se aplicando a comunicação descrita no item 47;

48.1. Estes locais poderão ser, mas não se limitando a: polos de preparação, cartórios eleitorais, os próprios locais de armazenamento ou sede dos tribunais eleitorais;

48.2. O número atual de Zonas Eleitorais no país é de 2.643. Os endereços de todas elas podem ser consultados em <http://www.tse.jus.br/eleitor/zonas-eleitorais/pesquisa-a-zonas-eleitorais>.



## F. Atendimento dos chamados de manutenção

### F.11. Abertura de chamados de manutenção

49. O procedimento de abertura de chamados deverá ser realizado por meio de sistema informatizado utilizado pela JE;
50. A troca de informações entre o sistema da JE e a Contratada se dará por meio das regras estabelecidas na subseção G.15;
51. Em caso de indisponibilidade do sistema da JE, as aberturas de chamados poderão ser feitas através dos canais disponibilizados conforme item 25;
- 51.1. A Contratada deverá enviar os dados da abertura do chamado para o e-mail do servidor da JE que realizou a solicitação;
- 51.2. Os chamados abertos por meio dos canais disponibilizados no item 25 deverão ter os dados referentes à sua abertura resguardados e devidamente sincronizados com sistema informatizado da Justiça Eleitoral;
- 51.3. A contratada deverá emitir relatório bimestral com os dados de abertura dos chamados que trata o caput deste item.
52. Em cada unidade da Federação, o limite diário de abertura de chamados será de 15 (quinze) equipamentos ou 5% do quantitativo entregue naquela UF, o que for maior, salvo concordância da Contratada com percentual superior;
53. 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.12. Fechamento dos chamados técnicos

54. Após o conserto, a Contratada deverá realizar a entrega da urna eletrônica no sistema da Justiça Eleitoral, informando o defeito constatado, a ação corretiva e atualizar, quando for o caso, os números internos das urnas e/ou seriais;
55. Somente poderão ser entregues as urnas eletrônicas que se encontrarem em perfeito estado de funcionamento, independente do sintoma informado quando da abertura do chamado;
56. Uma vez entregue a urna eletrônica, seu prazo de atendimento será suspenso e a mesma deverá ser submetida a testes funcionais por responsável pelo local de armazenamento de forma a aprovar ou reprová-lo o conserto;
- 56.1. Caso o conserto seja aprovado, o sistema da Justiça Eleitoral registrará o aceite da urna individualmente, de forma que o chamado para as demais permaneça aberto até que cada equipamento seja aceito pela Justiça Eleitoral;
- 56.2. Caso haja a reprovação do conserto, será retomada a contagem dos prazos definidos para atendimento.
57. Caso não seja possível a realização dos testes funcionais no prazo de 7 (sete) dias corridos para período não eleitoral e 4 (quatro) dias corridos para período eleitoral, o conserto da urna eletrônica será aceito automaticamente pelo sistema da Justiça Eleitoral (aceite tácito);
58. Não será permitida a entrega, no sistema, de urna que esteja aguardando peças ou ainda apresente defeito.

F.13. Contagem dos prazos de atendimento dos chamados técnicos

59. Definições:

59.1. **DAC - Data de Abertura do Chamado:** data/hora em que o chamado técnico é aberto;

59.2. **PTM - Prazo Total da Manutenção:** prazo para a manutenção (correção dos defeitos) de urna eletrônica constante do chamado de manutenção;

59.3. **PA - Prazo para Análise da JE:** prazo dentro do qual a Justiça Eleitoral testará e aceitará ou rejeitará o serviço prestado em urna eletrônica;

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

59.5. **DA - Data de Aceite do conserto da urna:** data/hora do registro do aceite de urna eletrônica constante do chamado no sistema informatizado utilizado pela JE;

59.6. **DR - Data de Rejeição do chamado:** data/hora do registro da rejeição do serviço prestado em urna eletrônica constante do chamado no sistema informatizado utilizado pela JE.

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

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

61. O PTM terá sua contagem suspensa a partir da DE e será retomado caso haja rejeição do serviço por parte da Justiça Eleitora em até 7 ou 4 dias corridos, conforme o período, não eleitoral ou eleitoral;

62. 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;

63. Embora um mesmo chamado de garantia possa ser aberto para várias urnas ao mesmo tempo, os prazos são individuais, por urna, e devem ser computados desta forma. Assim, é permitido que a Contratada realize entregas de qualquer quantitativo de urnas do chamado de garantia;

64. Caso a Justiça Eleitoral não registre o aceite no prazo estipulado (Prazo para Análise – PA), o equipamento será considerado automaticamente aceito pelo sistema da Justiça Eleitoral.

F.14. Aferição dos serviços prestados

65. O cumprimento dos prazos estabelecidos na subseção F.13 será continuamente verificado para efeito de aplicação de sanções e penalidades;

66. A verificação poderá ser feita por local de armazenamento e/ou UF;

67. O PTM será considerado para cada urna, individualmente, dentro de um chamado, conforme item 63;

67.1. Para cada urna será verificada a quantidade de dias de atraso do respectivo conserto;



68. Considera-se como prazo de atendimento expirado depois de decorrido o PTM de cada urna em manutenção, sem prejuízo do respectivo conserto.

## G. Troca de informações entre TSE e Contratada

### G.15. Interface de comunicação

69. Compete ao TSE definir as interfaces de comunicação com a Contratada;

70. 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;

71. Em caso de alteração de interface, a Contratada deverá apresentar versão de homologação em até 15 (quinze) dias corridos da solicitação por parte da Justiça Eleitoral;

72. Em caso de inclusão de nova interface, a Contratada deverá apresentar versão de homologação em até 30 (trinta) dias corridos da solicitação por parte da Justiça Eleitoral;

73. Aprovadas as versões de homologação, o prazo para publicação em produção será de 48 (quarenta e oito) horas;

74. A Contratada deverá disponibilizar os ambientes de:

74.1. Homologação: utilizado para testar a integração entre o sistema da Justiça Eleitoral e as interfaces disponibilizadas pela Contratada, com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, de segunda a sexta-feira;

74.1.1. A disponibilidade que trata o item anterior poderá ocorrer em outros dias, excepcionalmente, quando solicitado pelo TSE com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;

74.2. 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, 7 (sete) dias por semana, continuamente;

75. O ambiente de homologação deverá permanecer disponível e atualizado mesmo após a completa implantação da integração com o sistema da Justiça Eleitoral;

76. Será admitido um máximo de 1% de indisponibilidade mensal do serviço de integração de produção em período eleitoral, e de 3% em período não eleitoral;

77. Será admitida manutenção programada do serviço por prazo razoável, devidamente justificada e previamente autorizada pelo TSE;

77.1. A manutenção prevista no item 77 deverá ser comunicada ao TSE com no mínimo 05 (cinco) dias corridos antes da paralisação.

78. Não será contado como indisponibilidade do serviço de integração o período em que este se encontrar em manutenção programada;

79. A interrupção em face de manutenção programada está autorizada somente em período não eleitoral;

79.1. Em dias úteis não poderá ser superior a 6 (seis) horas e deverá ocorrer preferencialmente a partir da 0 hora;

79.2. Nos finais de semana, a interrupção poderá ser de 24 horas;

80. Não será permitida manutenção programada em períodos eleitorais;

81. A integração deverá apresentar requisitos de segurança suficientes para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade, além de observar as diretrizes e especificações da Justiça Eleitoral.



## **H. Condições gerais da garantia dos demais produtos e serviços**

### **H.16. Garantia de baterias, bobinas de papel, embalagens para UE2022, suprimentos (Mídias de Aplicação – MA e de Resultado – MR) e módulos sobressalentes**

82. A garantia dos produtos será do tipo "on site", no Distrito Federal e em todas as Capitais das Unidades da Federação, pelos prazos determinados no item 2 deste Anexo;
83. A garantia dos produtos será acionada pela abertura de chamado, por parte da Justiça Eleitoral, nos canais apresentados pela Contratada (item 25 deste Anexo), e mediante informação do número do contrato advindo da licitação.
84. 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;
85. O custo e a responsabilidade pelo recolhimento e entrega do produto durante o prazo de garantia serão da Contratada.

### **H.17. Garantia do projeto para embalagem da UE2022**

86. A garantia do projeto será acionada mediante comunicação à Contratada, via ofício, informando os defeitos/vícios verificados na especificação técnica entregue pela Contratada.
87. O prazo para reapresentação dos relatórios/documentos necessários à correção dos defeitos/vícios apontados será de até 15 (quinze) dias corridos, a contar da comunicação à Contratada;
88. O custo e a responsabilidade pela correção/adequação do objeto durante o prazo de garantia serão da Contratada.

### **H.18. Garantia do software básico e do firmware**

89. Para fins de atendimento aos chamados de garantia de software e firmware, a Contratada deverá corrigir os problemas em:
- 89.1. 10 (dez) dias corridos, no período até 60 (sessenta) dias antes da Cerimônia Pública de Assinatura Digital e Lacração dos Sistemas;
  - 89.2. 05 (cinco) dias corridos, no período entre 60 (sessenta) dias antes da Cerimônia Pública de Assinatura Digital e Lacração dos Sistemas e a véspera do início da referida cerimônia;
  - 89.3. 02 (dois) dias corridos, no período entre o início da Cerimônia Pública de Assinatura Digital e Lacração dos Sistemas e o primeiro turno das eleições;
  - 89.4. 02 (dois) dias corridos, no período entre o primeiro e o segundo turno das eleições, quando houver;
  - 89.5. 10 (dez) dias corridos, no período fora do prazo citado nos itens anteriores.
90. Caso a manutenção do software e/ou firmware dependa de um prazo maior para correção, a Contratada deverá solicitar à fiscalização do contrato novo prazo em até 03 (três) dias corridos, a partir da abertura do chamado, com a devida justificativa à equipe técnica do TSE para análise;
91. A contratada deverá garantir a atualização de versões dos softwares e firmwares fornecidos, correções de problemas que sejam detectados pela Contratada e/ou pela Justiça Eleitoral durante o período de garantia.
- 91.1. As atualizações de software e/ou firmware deverão ser feitas de acordo com a última versão ofertada pela contratada.



---

**H.19. Garantia em caso de vício oculto**

---

92. Caso seja detectado qualquer vício oculto nos produtos/serviços, ainda que este ocorra após o fim da garantia definida no item 2.1 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.