

Projeto Básico Disp. Operacional para Equipamentos de Automação Bancária

Diretoria de Suprimentos e Negócios Compartilhados
Gerência Integração de Suprimentos

1. Objeto:

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de disponibilidade operacional dos equipamentos de automação das dependências do Banco do Brasil em todo o território nacional, com a finalidade de garantir o seu pleno funcionamento.

1.2 Os serviços de disponibilidade operacional dos equipamentos de automação bancária compreendem:

1.2.1 Manutenção corretiva e gerencial, sem ônus de peças (PBMS 7.15.420.773761);

1.2.2 Remanejamento e remoção (PBMS 7.15.420.773762);

1.2.3 Instalação, ativação e configuração de equipamentos não cobertos pelo contrato (PBMS 7.15.420.773763);

1.2.4 Suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento (PBMS 7.15.420.773764);

1.2.5 Plantão Técnico (PBMS 7.15.420.773765).

1.3 Os serviços previstos no item 1.2.1 deverão ser executados para a quantidade estimada de 346.165 (trezentos e quarenta e seis mil, cento e sessenta e cinco) equipamentos, compreendendo os seguintes modelos:

Tipo de Equipamento	Quantidade	
	Mínima	Máxima
Impressora com scanner	15.000	25.000
Impressora sem scanner	9.000	15.000
TMFAG – Microcomputador Agência	110.000	150.000
TMFDG – Microcomputador Direção Geral	35.000	60.000
Servidor Agência	6.000	10.000
TCC – Terminal Chamada Clientes	12.000	18.000
TDS – Terminal Dispensador Senhas	3.000	8.000
Scanner	14.000	40.000
Periféricos de Caixa (Leitor Código Barras, Teclado Pin, Impressora Caixa)	65.000	90.000
Notebook	1.500	5.000
Videowall	130	700

1.4 As quantidades descritas no item 1.3 poderão ser revistas conforme acordo entre as partes e necessidade de adequação do CONTRATANTE, desde que sem alteração do valor global do contrato. Os demais serviços serão executados mediante solicitação do CONTRATANTE, de acordo com suas necessidades.

1.5 Para a execução dos serviços está vedada a cessão, transferência total ou parcial, e a subcontratação.

1.6 O prazo de vigência para este contrato será de 60 (sessenta meses).

2. Descrição dos Serviços

2.1 Manutenção corretiva (PBMS 7.5.420.773761)

2.1.1 A manutenção corretiva será feita mediante a abertura de ordem de serviço (OS) no Sistema de Gestão do CONTRATANTE, e compreende qualquer serviço que se fizer necessário no equipamento para deixá-lo em perfeito estado de funcionamento, conforme especificações e instruções fornecidas pelo fabricante e/ou pelo CONTRATANTE. Estarão excluídos os defeitos externos aos equipamentos.

2.1.2 A manutenção corretiva dos equipamentos abrangerá, também, o atendimento de:

2.1.2.1 chamados sem constatação de defeitos técnicos por parte da CONTRATADA;

2.1.2.2 chamados quando o equipamento não estiver disponível para manutenção;

2.1.2.3 defeitos causados por intervenção de terceiros;

2.1.2.4 defeitos causados por equipamentos acoplados;

2.1.2.5 defeitos causados pelo reparo em equipamentos acoplados e realizados por terceiros;

2.1.2.6 defeitos causados por negligência, imperícia ou mau uso do equipamento ou em seus componentes;

2.1.2.7 defeitos causados por forças da natureza;

2.1.2.8 defeitos causados por acidentes de elementos radioativos ou poluentes;

2.1.2.9 defeitos causados por falhas de energia elétrica, ar condicionado, controle de umidade;

2.1.2.10 defeitos causados por surtos e/ou picos de tensão elétrica, típicos de algumas regiões, para as quais deve-se utilizar dispositivos estabilizadores para correção de anomalias e/ou acidentes na rede elétrica, não cabendo à CONTRATADA a disponibilização de tais dispositivos;

2.1.2.11 defeitos causados por tensões físicas, elétricas ou condições ambientais fora das especificações contidas no manual do equipamento;

2.1.2.12 defeitos causados pela ligação de equipamentos a redes e dispositivos telefônicos fora das especificações estabelecidas na documentação do fabricante;

2.1.2.13 defeitos causados pela instalação de interfaces, periféricos ou peças que não sejam expressamente homologadas pelo fabricante/fornecedor do equipamento;

2.1.2.14 defeitos causados por furto, roubo ou atos de vandalismo, excluindo-se casos em que ocorra furto ou roubo do equipamento completo;

2.1.2.15 defeitos causados pelo uso de software contaminado por vírus ou não homologado pelo fabricante/fornecedor do equipamento;

- 2.1.2.16 baixa de software em qualquer equipamento contratado, dentro do horário previsto para o equipamento.
- 2.1.3 Na manutenção a ser efetuada nos notebooks, está incluída a troca de baterias enquanto houver disponibilidade de fornecimento pelo fabricante. A comprovação de indisponibilidade deverá ser demonstrada mediante apresentação de carta do fabricante.
- 2.1.4 A CONTRATADA não será responsável pelo serviço de manutenção do equipamento quando:
- 2.1.4.1 for danificado por calamidade decretada pelas autoridades públicas;
- 2.1.4.2 o custo da reposição de peças e/ou o reparo exceder a 50% (cinquenta por cento) do valor do equipamento (VE), conforme tabela abaixo:

Tipo do Equipamentos	Valor do Equipamento
Impressora laser com scanner	6.000,00
Impressora laser sem scanner	4.000,00
TMFAG	2.500,00
TMFDG	3.000,00
Servidor Agência	5.000,00
TCC	4.500,00
TDS	8.000,00
Notebook	3.500,00
Scanner	1.500,00
Per. de caixa – Leitor Código Barras	600,00
Per. de caixa - Teclado Pin	400,00
Per. de caixa - Impressora de caixa	1.000,00
Videowall	35.000,00

- 2.1.4.3 no caso de furto de peças/componentes, conforme previsto no item 2.1.2.14, não for constatado indício de arrombamento por terceiros e o CONTRATANTE não tiver adotado providências administrativas após a segunda notificação da CONTRATADA para a dependência.
- 2.1.4.4 Os serviços acima poderão ser realizados pela CONTRATADA, caso haja prévio acordo com o CONTRATANTE.
- 2.1.5 Dos prazos

2.1.5.1 O atendimento dos serviços de manutenção corretiva, instalação, ativação e configuração de equipamento serão realizados de acordo com o nível de criticidade atribuído ao equipamento e serão controlados pelo CONTRATANTE, obedecidos os seguintes critérios:

TABELA DE CRITICIDADE/PERÍODO DE ATENDIMENTO

MAN. CORRETIVA – LOTE 1: REGIÕES SUDESTE E SUL			
Criticidade	Item	Período de Atendimento	Prazo de Solução
1	Impressora de Cheque, TDS, TCC	Dias úteis 09:30 às 17:00	20 horas

2	Impressora, TMF, Servidor, Scanner, Notebook, Videowall		23 horas
3	Periféricos de Caixa (Impressora de Caixa, Leitor Código Barras, Teclado Pin)		36 horas

MAN. CORRETIVA – LOTE 2: REGIÕES NORDESTE E CENTRO-OESTE			
Criticidade	Item	Período de Atendimento	Prazo de Solução
1	Impressora de Cheque, TDS, TCC	Dias úteis 09:30 às 17:00	20 horas
2	Impressora, TMF, Servidor, Scanner, Notebook, Videowall		23 horas
3	Periféricos de Caixa (Impressora de Caixa, Leitor Código Barras, Teclado Pin)		36 horas

MAN. CORRETIVA – LOTE 3: REGIÃO NORTE			
Criticidade	Item	Período de Atendimento	Prazo de Solução
2	Impressora de Cheque, TDS, TCC	Dias úteis 09:30 às 17:00	23 horas
4	Impressora, TMF, Servidor, Scanner, Notebook, Videowall		30 horas
3	Periféricos de Caixa (Impressora de Caixa, Leitor Código Barras, Teclado Pin)		36 horas

2.1.5.1.1 A contagem do prazo de cada criticidade se inicia 30 (trinta) minutos após o registro da ordem de serviço no sistema do CONTRATANTE, e o prazo de conclusão se encerra ao final das horas descritas na criticidade do equipamento.

2.2 Manutenção Gerencial (PBMS 7.5.420.773761)

2.2.1 A manutenção gerencial será demandada mediante a abertura de ordem de serviço (OS) no Sistema de Gestão do CONTRATANTE e tem como objetivo mapear e solucionar os motivos de reincidência de ordens de serviço corretivas, melhorando o MTBF dos equipamentos. Compreende quaisquer serviços necessários para deixar o equipamento em perfeito estado de funcionamento, conforme especificações e instruções fornecidas pelo fabricante e/ou pelo CONTRATANTE.

2.2.2 A manutenção gerencial compreende também a realização de um check-list de vistoria de infraestrutura referente a conexões, ponto lógico e elétrico limitado ao local em que o equipamento estiver conectado; e a emissão de laudo discriminando os problemas encontrados e as ações realizadas. Estes documentos devem ser encaminhados para o CONTRATANTE a cada atendimento de ordem de serviço.

2.2.3 A manutenção gerencial será programada considerando-se as necessidades de não paralisação de equipamentos durante o período de pico de cada localidade,

de forma a não comprometer a disponibilidade dos equipamentos para os clientes do Banco.

2.2.4 A ordem de serviço gerencial poderá ser realizada concomitante a eventual manutenção corretiva aberta para o mesmo equipamento, podendo ser aproveitada a visita ao ponto para atendimentos a outros equipamentos.

2.2.5 A realização da manutenção gerencial deverá ser registrada no Sistema de Gestão a ser indicado pelo CONTRATANTE.

2.2.6 Quando da necessidade de realização de gerencial em vários equipamentos no mesmo ponto de atendimento, a quantidade diária que ultrapassar 01 equipamento deverá ser acordada com a dependência.

2.2.7 Mensalmente, o CONTRATANTE poderá solicitar a realização de ordens de serviço gerenciais em até 0,1% dos equipamentos previstos no item 5.2.4.

2.2.8 Dos prazos:

2.2.8.1 A manutenção gerencial será executada até o último dia útil do mês seguinte à sua abertura.

2.3 Remanejamento e remoção de equipamentos (PBMS 7.15.420.773762)

2.3.1 Os serviços de remanejamento para outra dependência ou para eventos, compreendem:

2.3.1.1 Desinstalação do equipamento de automação bancária;

2.3.1.2 Acondicionamento do equipamento utilizando embalagem apropriada para o transporte e armazenagem;

2.3.1.3 Entrega do equipamento no local indicado pelo CONTRATANTE;

2.3.1.4 Instalação, ativação e configuração do equipamento para que seja deixado operacional no destino.

2.3.2 Os serviços de remoção compreendem:

2.3.2.1 Desinstalação do equipamento de automação bancária;

2.3.2.2 Acondicionamento do equipamento utilizando embalagem apropriada para o transporte e armazenagem quando for solicitada entrega em depósito;

2.3.2.3 Entrega do equipamento no local indicado pelo CONTRATANTE.

2.3.3 Os serviços de remanejamento e remoção serão prestados observados os seguintes procedimentos:

2.3.3.1 O CONTRATANTE requisitará o remanejamento ou a remoção dos equipamentos para locais por ele indicados, sendo a CONTRATADA remunerada de acordo com o estabelecido no item "Preço dos Serviços".

2.3.3.2 Todas as despesas decorrentes da instalação, ativação, configuração, remanejamento ou remoção, desinstalação e instalação de equipamentos, transporte, etc., correrão por conta da CONTRATADA.

2.3.4 Dos prazos:

2.3.4.1 Os prazos para a prestação dos serviços de remanejamento/remoção deverão se iniciar no dia seguinte à abertura da ordem de serviço e serem concluídos de acordo com a Tabela para atendimento de remanejamento, remoção e eventos. O prazo em dias úteis será utilizado apenas para fins de ANS, podendo o serviço ser solicitado/realizado em dias não úteis.

2.3.4.2 A região de origem/destino dos serviços de remanejamento/remoção indicará a tabela de prazos a ser utilizada.

2.3.4.3 Quando o serviço de remanejamento/remoção se iniciar e terminar em regiões de tabelas diferentes, deverá ser utilizado como parâmetro a tabela com o maior prazo previsto.

2.3.4.4 Para a Região Norte, a CONTRATADA terá um prazo extra que será calculado de acordo com a distância entre o local do início do remanejamento/remoção e a capital mais próxima.

TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO, REMOÇÃO E EVENTOS LOTE 1: REGIÕES SUDESTE E SUL		
Distância	Tempo de atendimento	
	Remanejamento/Eventos	Remoção
No mesmo prédio	3 dias úteis	3 dias úteis
Na mesma cidade, região metropolitana ou outra cidade até 100 km	4 dias úteis	3 dias úteis
Outra cidade entre 101 e 200 km	5 dias úteis	4 dias úteis
Outra cidade entre 201 e 500 km	6 dias úteis	5 dias úteis
Outra cidade entre 501 e 1000 km	8 dias úteis	7 dias úteis
Outra cidade acima de 1000 km	15 dias úteis	14 dias úteis

TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO, REMOÇÃO E EVENTOS LOTE 2: REGIÕES NORDESTE E CENTRO-OESTE		
Distância	Tempo de atendimento	
	Remanejamento/Eventos	Remoção
No mesmo prédio	3 dias úteis	3 dias úteis
Na mesma cidade, região metropolitana ou outra cidade até 100 km	4 dias úteis	3 dias úteis
Outra cidade entre 101 e 200 km	5 dias úteis	4 dias úteis
Outra cidade entre 201 e 500 km	6 dias úteis	5 dias úteis
Outra cidade entre 501 e 1000 km	8 dias úteis	7 dias úteis
Outra cidade acima de 1000 km	15 dias úteis	14 dias úteis

TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO, REMOÇÃO E EVENTOS LOTE 3: REGIÃO NORTE		
Distância	Tempo de atendimento	
	Remanejamento/Eventos	Remoção
No mesmo prédio	3 dias úteis	3 dias úteis
Na mesma cidade, região metropolitana ou outra cidade até 100 km	5 dias úteis	4 dias úteis
Outra cidade entre 101 e 200 km	6 dias úteis	5 dias úteis
Outra cidade entre 201 e 500 km	8 dias úteis	7 dias úteis
Outra cidade entre 501 e 1000 km	12 dias úteis	11 dias úteis
Outra cidade acima de 1000 km	20 dias úteis	19 dias úteis

TEMPO EXTRA PARA ATENDIMENTO - REGIÃO NORTE	
Distância da Capital	Prazo Extra
Cidades até 100 km da capital	Sem prazo extra
Cidades entre 101 e 200 km da capital	01 dia útil
Cidades entre 201 e 500 km da capital	02 dias úteis
Cidades entre 501 e 1.000 km da capital	03 dias úteis
Cidades acima de 1.000 km da capital	04 dias úteis

2.4 Suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento (PBMS 7.15.420.773764)

- 2.4.1 O serviço de suporte e organização em pontos de atendimento será solicitado pelo CONTRATANTE quando houver necessidade de presença de técnico para:
- 2.4.1.1 desligar e religar os equipamentos;
 - 2.4.1.2 certificar-se de que o ambiente está preparado para o perfeito funcionamento dos equipamentos;
 - 2.4.1.3 verificação/organização dos conectores, cabos e dispositivos de comunicação dos itens de hardware, a fim de se detectar possíveis problemas na rede interna.
- 2.4.2 O serviço poderá ser solicitado nos seguintes casos:
- 2.4.2.1 reforma na dependência;
 - 2.4.2.2 eventos relacionados à Sala TC, como: reorganização ou realocação;
 - 2.4.2.3 eventos relacionados à falta de energia elétrica (ex.: manutenção na subestação de energia do prédio);
 - 2.4.2.4 realocação de antena VSAT ou antena do sistema IP-Advantage no mesmo endereço.
- 2.4.3 O serviço relacionado neste item será remunerado conforme estabelecido no item "Preço dos Serviços".
- 2.4.4 Dos prazos:
- 2.4.4.1 O serviço de suporte e organização em pontos de atendimento será realizado em data agendada e conforme necessidade do CONTRATANTE.
 - 2.4.4.2 O CONTRATANTE deverá solicitar o serviço com tempo mínimo de 03 dias úteis anteriores à data a ser agendada.

2.5 Plantão Técnico (PBMS 7.15.420.773.765)

- 2.5.1 Os plantões técnicos serão realizados mediante solicitação/autorização do CONTRATANTE, em dias úteis e não úteis, quando houver necessidade de plantão telefônico ou permanência de técnico em eventos que o CONTRATANTE esteja participando ou de necessidade estratégica, podendo

ser solicitados por hora ou diária, e serão remunerados conforme estabelecido no item “Preço dos Serviços”.

2.5.1.1 O serviço poderá ser solicitado em eventos tais como: seminários, encontros de trabalho, exposições, eventos de entidades públicas ou com mídia externa, etc.

2.5.2 Dos prazos:

2.5.2.1 Os serviços de Plantão Técnico serão realizados em data agendada e mediante necessidade do CONTRATANTE.

2.5.2.2 O CONTRATANTE deverá solicitar o serviço com tempo mínimo de 03 dias úteis anteriores à data a ser agendada.

2.6 Instalação, ativação e configuração de equipamentos não cobertos pelo contrato (PBMS 7.15.420.773.763)

2.6.1 Os serviços de instalação, ativação e configuração de equipamentos não elencados no documento denominado “Relação de Equipamentos Cobertos Pelo Contrato”, fornecido mensalmente pelo CONTRATANTE, serão realizados pela CONTRATADA nos exatos locais indicados pelo CONTRATANTE, apenas em dias úteis, e remunerados conforme estabelecido no item “Preço dos Serviços”.

2.6.2 Quando a manutenção de equipamentos não elencados no documento denominado “Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato” não for possível por quaisquer defeitos, inclusive os causados na armazenagem, será encaminhado pela CONTRATADA orçamento para solução das ocorrências para aprovação pelo CONTRATANTE.

2.6.3 O serviço será realizado mediante solicitação do CONTRATANTE. Esta solicitação somente será acatada pela CONTRATADA caso o contrato já possua outros bens do mesmo modelo.

2.6.4 O CONTRATANTE poderá solicitar até 50 atendimentos por mês à CONTRATADA.

2.6.5 Caso haja prévio acordo e cronograma definido entre as partes, o serviço poderá ser efetuado também em dias não úteis, ou ainda para quantidade de atendimentos superior à fixada no item 2.6.4.

2.6.6 Dos prazos:

2.6.5.1 O prazo para a prestação do serviço de manutenção de equipamentos não elencados na Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato será de 05 dias úteis.

3. Das obrigações para execução dos serviços

3.1 São obrigações da CONTRATADA:

3.1.1 Manutenção corretiva/gerencial, instalação/ativação e configuração de equipamentos não cobertos pelo contrato

3.1.1.1 Realizar as manutenções dos equipamentos definidos na “Relação de Equipamentos Cobertos Pelo Contrato” nas dependências do CONTRATANTE.

3.1.1.2 Realizar as manutenções com aplicação de peças originais ou de igual desempenho, homologadas pelo CONTRATANTE.

3.1.1.2.1 Para os serviços prestados neste item não haverá a cobrança de peças ao CONTRATANTE.

3.1.1.3 Verificar, quando da realização das manutenções, todos os conectores de rede e fazer testes de continuidade nos cabos de rede elétrica e lógica do equipamento assistido. Sendo constatado algum problema, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE e registrar o defeito no fechamento da ordem de serviço.

3.1.1.4 Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes de remoção de equipamentos ou de seus componentes quando da necessidade de realização de manutenção em laboratório.

3.1.1.5 Instalar outro componente/peça, compatível ou superior, em substituição ao removido, na mesma data de retirada do componente defeituoso. Excepcionalmente, a CONTRATADA poderá retirar o componente defeituoso previamente à instalação do substituto, com vistas a reduzir o tempo de reparo, sendo que o prazo de indisponibilidade do equipamento em virtude da ausência da peça retirada será computado para fins de pagamento do serviço.

3.1.1.6 Especificamente na manutenção das impressoras, nos casos em que o conserto exigir a sua retirada, deverá ser instalado outro equipamento, compatível ou superior, em substituição ao removido, na mesma data de retirada. Excepcionalmente, a CONTRATADA poderá recolher a impressora defeituosa previamente à instalação do equipamento substituto, com vistas a reduzir o tempo de reparo, sendo que o prazo de indisponibilidade do bem será computado para fins de pagamento do serviço.

3.1.1.7 Apresentar laudo técnico ao CONTRATANTE (a ser acordado entre as partes) para subsidiar a adoção de providências administrativas no caso de furto de peças/componentes, quando não for constatado indício de arrombamento por terceiros.

3.1.1.8 Notificar ao CONTRATANTE a existência de software não homologado.

3.1.1.9 Fechar as ordens de serviço no Sistema de Gestão do CONTRATANTE, informando as peças e/ou componentes substituídos, o defeito constatado e o serviço realizado no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após a solução do problema. As ordens de serviço não fechadas nesse prazo serão consideradas como descumprimento do Acordo de Nível de Serviços - ANS. A CONTRATADA não será penalizada caso o não fechamento da OS dentro do prazo estabelecido tenha ocorrido por indisponibilidade do sistema do CONTRATANTE.

3.1.1.10 Disponibilizar ferramenta em ambiente web, chamada de Painel de Gestão, para o controle da execução das ordens de serviço geradas, conforme especificado no item 7, adiante.

3.1.1.11 Fornecer ao CONTRATANTE mensalmente, por meio do Painel de Gestão, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente à prestação dos

serviços, relatório estatístico das ordens de serviço abertas no mês, por UF, constando:

- a) quantidade de ordens de serviço;
- b) prazo de resolução das manutenções;
- c) quantidade de equipamentos com mais de uma ordem de serviço por mês;
- d) reincidência de defeitos por equipamento;
- e) percentuais de resolução por quantidade de visitas por OS, especificando as OS com mais de duas visitas;
- f) tipo de defeito apresentado;
- g) tabela de dependências com problemas de infraestrutura que causam inoperância dos equipamentos, por UF e dependência.

3.1.1.12 Verificar, durante as visitas para atendimento de chamados, a existência de irregularidades no ambiente de instalação dos equipamentos, recomendando ao CONTRATANTE ações corretivas.

3.1.1.13 Providenciar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas da comunicação formal do CONTRATANTE, a correção de qualquer irregularidade na prestação dos serviços.

3.1.1.14 Efetuar, continuamente, levantamento para identificar a descontinuidade na produção de peças e/ou componentes. Identificada a perspectiva de descontinuidade, a CONTRATADA deverá:

- a) comunicar formalmente ao CONTRATANTE, com o tempo mínimo de 3 meses, solicitando a análise da viabilidade de homologação de peças e/ou componentes substitutos;
- b) encaminhar ao CONTRATANTE a peça e/ou componente a ser avaliado, acompanhado de sua documentação completa, a saber:
 - b.1) descrição e especificação técnica;
 - b.2) drivers e APIs (se for o caso);
 - b.3) comparação da sua similaridade e compatibilidade com o item a ser substituído.

3.1.1.15 A critério da CONTRATADA, ela poderá realizar serviço de call-back para efetuar pré-diagnóstico dos defeitos ou solução do problema por telefone, de acordo com critérios estabelecidos pela própria empresa.

3.1.1.16 Fornecer ao CONTRATANTE relação de CAT (Centro de Atendimento Técnico) com seus respectivos responsáveis e Técnicos Residentes. Quando houver alteração nesta relação, a CONTRATADA enviará ao CONTRATANTE o documento atualizado no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos.

3.1.2 Remanejamento e remoção de equipamentos

3.1.2.1 Verificar, antes da desinstalação, a existência de eventuais danos no equipamento a ser remanejado ou removido, conforme check list (a ser definido entre as partes). Em caso de constatação de eventuais danos, solicitar ao CONTRATANTE confirmação/autorização para a realização do remanejamento ou remoção, bem como a correção dos danos, quando não cobertos pelo contrato.

3.1.2.2 Utilizar embalagem apropriada para acondicionamento de equipamentos para os serviços de remanejamento ou remoção.

3.1.2.3 Fechar as ordens de serviço de remanejamento ou remoção, no Sistema de Gestão do CONTRATANTE, informando os códigos referentes ao serviço realizado, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após a instalação do bem no destino, no caso de remanejamento, ou após a entrega do bem no local indicado pelo CONTRATANTE, no caso de remoção.

3.1.2.4 Nos casos excepcionais em que a CONTRATANTE não puder registrar Ordem de Serviço devido a inconsistências ou limitações temporárias do sistema, será enviado pedido formal à CONTRATADA solicitando a realização do serviço, que deverá imediatamente providenciar o remanejamento/remoção.

3.1.2.5 Responsabilizar-se pecuniariamente por qualquer dano causado ao equipamento, inclusive roubo, furto, incêndio ou queda, durante o período em que estiver em seu poder.

3.1.3 Instalação, ativação e configuração de equipamentos

3.1.3.1 Quando a instalação, ativação e configuração de equipamentos não elencados no documento denominado “Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato” não for possível por quaisquer defeitos, inclusive os causados na armazenagem, a CONTRATADA deverá encaminhar orçamento das peças para solução das ocorrências para aprovação pelo CONTRATANTE.

3.1.3.2 Responsabilizar-se pecuniariamente por qualquer dano causado ao equipamento, inclusive roubo, furto, incêndio ou queda, durante o período em que estiver em seu poder.

3.1.4 Suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento

3.1.4.1 Sempre que solicitado serviço de suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento, encaminhar ao CONTRATANTE relatório detalhado da avaliação/revisão, indicando providências para a regularização dos problemas detectados.

3.1.4.2 Executar os serviços conforme solicitado pelo CONTRANTE observando, quando for o caso, o check list (a ser acordado entre as partes).

3.1.5 Plantão Técnico

3.1.5.1 Arcar com todas as despesas de deslocamento, hospedagem, diárias e alimentação de seus técnicos.

3.1.5.2 Exigir que seus empregados, durante o período em que permanecerem nos locais dos plantões (nas dependências do CONTRANTE ou de terceiros) trajem uniforme adequado e completo, portem crachá de identificação, onde constará, além da razão social da empresa, o nome do colaborador e seu número de registro na empresa.

3.1.5.3 Responder pecuniariamente por danos e/ou prejuízos que forem causados ao CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de falha dos serviços ora contratado por atos de seus empregados.

3.1.6 Na realização de todos os serviços

3.1.6.1 Promover a gestão técnico-operacional do parque de equipamentos de automação bancária a fim de garantir sua plena disponibilidade.

3.1.6.2 Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes.

3.1.6.3 Zelar pelo perfeito estado de conservação dos ambientes, equipamentos e recursos tecnológicos sob sua responsabilidade.

3.1.6.4 Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes de remoção dos equipamentos necessários à realização do serviço.

3.1.6.5 Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade, de acordo com a legislação trabalhista vigente, sem qualquer solidariedade do CONTRATANTE, a quantidade necessária de empregados habilitados e devidamente registrados nas respectivas entidades de classe para a execução dos serviços objeto deste contrato.

3.1.6.6 Manter a equipe treinada para a realização dos serviços objeto deste contrato, com Programa de Treinamento e Reciclagem para técnicos.

3.1.6.7 Arcar com todos os impostos, taxas e contribuições devidos em decorrência do presente contrato, inclusive com todas as obrigações sociais, trabalhistas, fiscais e previdenciárias, bem como as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos a fornecedores diretos, normas de saúde pública, assim como todas as demais obrigações pertinentes. A qualquer tempo, a pedido do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar a documentação comprobatória destas exigências.

3.1.6.8 Arcar com todas as despesas de deslocamento, hospedagem, diárias e alimentação de seus técnicos.

3.1.6.9 Exigir que seus empregados, durante o período em que permanecerem nas dependências do CONTRATANTE, trajem uniforme adequado e completo, e portem crachá de identificação onde constará, além da razão social da empresa, o nome do servidor e seu número de registro na empresa.

3.1.6.10 Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus empregados, tais como: horas-extras, indenizações e outras vantagens, como também responsabilizar-se por qualquer ônus decorrente de possível chamamento do CONTRATANTE em juízo como litisconsorte em ações trabalhistas ou de reparação civil, em decorrência da execução dos serviços. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos com obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias não transfere ao CONTRATANTE a responsabilidade por seus pagamentos. Caso o CONTRATANTE venha a satisfazê-los, será dado o direito de regresso. A qualquer tempo, a pedido do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar a documentação comprobatória desses pagamentos.

3.1.6.11 Responsabilizar-se por danos causados aos equipamentos e seus periféricos decorrentes do manuseio indevido ou alteração da configuração original do equipamento por parte de seus funcionários.

3.1.6.12 Responder pecuniariamente por danos e/ou prejuízos que forem causados ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de falha dos serviços ora contratados, inclusive os motivados por greves ou atos de seus empregados.

3.1.6.13 Apresentar ao CONTRATANTE Plano de Contingência destinado a assegurar o atendimento dos serviços em caso de paralisações/greves de seus funcionários.

3.1.6.14 Em caso de ausências ou paralisações nos serviços ora contratados, ocasionadas por falta ou greve por parte dos empregados da CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, temporariamente, assumir a realização dos serviços ou contratar os serviços com uma ou mais empresas, ficando a CONTRATADA obrigada a ressarcir o CONTRATANTE pelos custos adicionais verificados.

3.1.6.15 Manter, junto ao CONTRATANTE, relação atualizada de seus prepostos autorizados a executar os serviços.

3.1.6.16 Manter estrutura compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação do serviço objeto deste contrato, com a qualidade e rigor exigidos no Acordo de Nível de Serviços - ANS.

3.1.6.17 Disseminar ao seu corpo funcional, principalmente aos técnicos, sempre que necessário, as orientações fornecidas pelo CONTRATANTE sobre os procedimentos a serem adotados na prestação dos serviços objeto deste contrato.

3.1.6.18 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações.

3.1.6.19 Fiscalizar o perfeito cumprimento da prestação de serviço a que se obrigou, cabendo-lhe, integralmente, os ônus decorrentes. Tal fiscalização dar-se-á independentemente da que será exercida pelo CONTRATANTE.

3.1.6.20 Disponibilizar, ao usuário do equipamento do CONTRATANTE, meios alternativos para abertura de ordem de serviço, para qualquer dos serviços contratados, quando o sistema do CONTRATANTE ou da CONTRATADA estiver inoperante. O meio alternativo não deve gerar ônus para o CONTRATANTE e o pedido para a realização do serviço será formalmente enviado à CONTRATADA.

3.2. São obrigações do CONTRATANTE:

3.2.1 Relativo a todos os serviços

3.2.1.2 Fornecer à CONTRATADA, mensalmente, a relação de equipamentos cobertos pelo contrato, até o dia 25 de cada mês.

3.2.1.3 Analisar e manifestar-se quanto à homologação de peças e/ou componentes no prazo máximo de 90 dias úteis contados a partir da data de sua apresentação, juntamente com a documentação completa.

3.2.1.4 Fornecer à CONTRATADA relação de dependências com restrições de horários de atendimento.

3.2.1.5 Solucionar problemas de infraestrutura dos pontos de atendimentos, relatados pela CONTRATADA e comprovados pelo CONTRATANTE.

3.2.1.6 Fornecer à CONTRATADA e manter atualizada a relação dos Centros de Serviços Logísticos, bem como nomes dos funcionários para contato.

3.2.1.7 Designar funcionário ou preposto para acompanhar a realização dos serviços objeto do contrato.

3.2.1.8 Informar quais modelos de equipamentos fazem parte da tabela de equipamentos.

3.2.1.9 Permitir acesso à CONTRATADA ao ambiente de testes dos equipamentos objeto deste contrato, exclusivamente para análise e catalogação dos modelos em funcionamento para cada tipo de bem. Para estes casos, a CONTRATADA deverá estar de acordo com as normas e procedimentos de segurança e operação do CONTRATANTE.

4 Acordo de Nível de Serviço

4.1 Solicitação dos Serviços

4.1.1 Os serviços poderão ser solicitados por meio de um dos sistemas descritos abaixo:

4.1.1.1 Ordem de serviço (OS) gerada pelo Sistema de Gestão do CONTRATANTE e transmitida para o Sistema da CONTRATADA;

4.1.1.2 serviço 0800 disponibilizado pela CONTRATADA; ou

4.1.1.3 correio eletrônico para o endereço indicado pela CONTRATADA.

4.1.1.4 Em caso de indisponibilidade dos sistemas acima descritos, poderão ser utilizados outros previamente acordados entre as partes.

4.2 Aceitação dos Serviços

4.2.1 Manutenção corretiva e gerencial

4.2.1.1 A aceitação do serviço será efetuada através do registro de atendimento da ordem de serviço ou identificação automática no Sistema de Gestão do CONTRATANTE.

4.2.1.2 As ordens de serviço fechadas pela CONTRATADA serão validadas por funcionário ou preposto do CONTRATANTE, após a comprovação da perfeita funcionalidade do equipamento.

4.2.1.3 A contagem do tempo de resolução iniciar-se-á no dia seguinte ao da abertura do chamado pelo help-desk da CONTRATADA ou sistema do CONTRATANTE, não impedindo a CONTRATADA de atender no dia da abertura do chamado.

4.2.1.4 Após chegar ao ponto de atendimento do CONTRATANTE, o técnico deverá aguardar, pelo menos, 30 minutos pela liberação do equipamento para a realização da manutenção.

4.2.1.5 A hora de chegada do técnico à dependência, o início dos serviços e seu término deverão ser registrados no Relatório de Atendimento Técnico (RAT/RAC), ou qualquer outra ferramenta que venha a substituí-lo e,

posteriormente, pela CONTRATADA no Sistema de Gestão do CONTRATANTE;

- 4.2.1.6 O término do chamado se dará com a aceitação do fechamento da ordem de serviço, ficando registrada a data descrita no RAT.
- 4.2.1.7 Para as ordens de serviço gerenciais, além do encerramento do chamado no sistema do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar dossiê lógico com o check-list de vistoria de infraestrutura e com o laudo descrevendo os problemas encontrados e as ações realizadas.

4.2.2 Remanejamento e remoção

- 4.2.2.1 Para aceitação dos serviços de remanejamento e remoção, o CONTRATANTE deverá conferir as informações constantes da minuta de despacho e as condições em que o equipamento foi entregue.
- 4.2.2.2 Para o caso de remanejamento, após a instalação o CONTRATANTE deverá conferir se o equipamento encontra-se em perfeito funcionamento.
- 4.2.2.3 A comprovação da perfeita funcionalidade do equipamento se dará após a realização de testes por funcionário ou preposto do CONTRATANTE, e através do registro de atendimento da ordem de serviço, ou identificação automática no Sistema de Gestão do CONTRATANTE.
- 4.2.2.4 O término do chamado se dará com a aceitação do fechamento da ordem de serviço.

4.2.3 Suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento e Plantões técnicos

- 4.2.3.1 Para os serviços de suporte e organização de pontos de atendimento, os testes para a aceitação dos serviços serão efetuados pelo CONTRATANTE após comunicação dos técnicos, por meio de telefone 0800 disponibilizado pelo CONTRATANTE.
- 4.2.3.2 No encerramento da prestação dos serviços de suporte de organização em pontos de atendimento, o técnico deverá fotografar o local e anexar à RAT para arquivamento na CONTRATADA.
- 4.2.3.3 Havendo reincidência do problema, no prazo de 10 dias, nova visita ocorrerá por conta da CONTRATADA, conforme agendamento entre as partes.

4.2.4 Instalação e configuração de equipamentos não cobertos pelo contrato

- 4.2.4.1 Para o caso de atendimentos eventuais de assistência técnica ou instalação/configuração, o CONTRATANTE deverá conferir se o equipamento encontra-se em perfeito funcionamento.

4.3.4.1.1 A comprovação da perfeita funcionalidade do equipamento se dará após a realização de testes por funcionário ou preposto do CONTRATANTE.

4.2.4.2 O término dos chamados dos serviços eventuais serão efetuados com a aceitação do RAT/RAC assinado por funcionário do CONTRATANTE.

4.3 **Rebates no faturamento da CONTRATADA devido ao não cumprimento dos prazos contratados**

4.3.1 Sobre o total do faturamento mensal serão efetuados rebates com base no nível de cumprimento dos prazos acordados, até o percentual máximo de 20% sobre o valor devido no mês.

4.3.2 Mensalmente, todas as ordens de serviços serão conferidas confrontando-se a data de abertura do chamado, a data/hora de conclusão do chamado e a data/hora em que o equipamento deveria ter sido atendido de acordo com o prazo estipulado contratualmente.

4.3.3 No caso de chamados não atendidos, em que o prazo de atendimento contratado for menor que a data do último dia do mês, toma-se por base de cálculo o último dia corrido do mês de apuração. O equipamento permanecerá em conferência até a conclusão da ordem de serviço corretiva.

4.3.4 Conferência de Ordem de Serviço:

Nº OS	Data de abertura	Data de conclusão ou último dia do mês	Prazo determinado na criticidade	Resultado
-------	------------------	--	----------------------------------	-----------

4.3.5 **Rebate Manutenção corretiva**

4.3.5.1 Os chamados em que a data do prazo de atendimento contratado for menor que a data de atendimento efetiva ou do último dia do mês de apuração, terão descontados do valor do faturamento o valor diário da manutenção do equipamento (valor da manutenção do equipamento/quantidade de dias do mês) multiplicado pelas horas de atraso.

4.3.5.2 Os chamados abertos em meses anteriores e ainda não atendidos terão o desconto proporcional às horas referentes ao mês de apuração em que o equipamento permaneceu com a ordem de serviço aberta.

$$R_c = \sum (VSAT / DM) * HA$$

R_c = Rebate corretiva

VSAT = Valor do Serviço de Assistência Técnica Contratada por equipamento

DM = Quantidade de dias do mês

HA = Horas de atraso

4.3.6 **Rebate Manutenção gerencial**

4.3.6.1 Os chamados em que a data do prazo de atendimento contratado for menor que a data de atendimento efetiva ou do último dia do mês de apuração, terão descontados do valor do faturamento o valor diário da manutenção do equipamento (valor da manutenção do

equipamento/quantidade de dias do mês) multiplicado pelo coeficiente gerencial e multiplicado pelas horas de atraso.

4.3.6.2 Os chamados abertos em meses anteriores e ainda não atendidos terão o desconto proporcional às horas do mês de apuração em que o equipamento permaneceu com a ordem de serviço aberta.

$$R_G = \sum ((VSAT / DM) * C_G) * HA$$

R_G = Rebate gerencial

$VSAT$ = Valor do Serviço de Assistência Técnica Contratada por equipamento

DM = Quantidade de dias do mês

C_G = Coeficiente gerencial de 0,25

HA = Horas de atraso

4.3.7 **Rebate Remanejamento e Remoção**

4.3.7.1 Os chamados em que a data do prazo contratado para a realização do serviço for menor que a data de conclusão do serviço ou do último dia do mês de apuração, terão a aplicação de multa sobre o faturamento do serviço de remanejamento/remoção do mês apurado.

4.3.7.2 Não havendo valores a receber de faturamento do serviço, a multa será aplicada em faturamentos de meses posteriores.

4.3.7.3 A multa incidente será calculada aplicando-se um coeficiente de remanejamento/remoção sobre o valor diário do remanejamento do equipamento analisado (valor do serviço/quantidade de dias do mês). O valor resultante será multiplicado pelas horas de atraso.

4.3.7.4 Os chamados abertos em meses anteriores e ainda não atendidos terão o desconto proporcional às horas do mês de apuração em que o remanejamento/remoção permaneceu com a ordem de serviço aberta.

$$R_R = \sum ((VR / DM) * C_R) * HA$$

R_R = Rebate remanejamento/remoção

VR = Valor do serviço de remanejamento/remoção

DM = Quantidade de dias do mês

C_R = Coeficiente de remanejamento/remoção de 0,5

HA = Horas de atraso

4.3.8 **Rebate Instalação, ativação e configuração de equipamentos não cobertos pelo contrato**

4.3.8.1 Os chamados em que a data do prazo contratado para a realização do serviço for menor que a data de conclusão do serviço ou do último dia do mês de apuração, terão a aplicação de multa sobre o faturamento dos serviços eventuais do mês apurado.

4.3.8.2 Não havendo valores a receber de faturamento do serviço, a multa será aplicada em faturamentos de meses posteriores.

4.3.8.3 A multa incidente será calculada aplicando-se um coeficiente de assistência técnica sobre o valor diário do serviço analisado (valor do serviço/quantidade de dias do mês). O valor resultante será multiplicado pelas horas de atraso.

4.3.8.4 Os chamados abertos em meses anteriores e ainda não atendidos terão o desconto proporcional às horas do mês de apuração em que o serviço eventual não foi concluído.

$$R_{IC} = \sum ((V_{IC} / DM) * C_{IC}) * HA$$

R_{IC} = Rebate de instalação/configuração

V_{IC} = Valor da instalação/configuração

DM = Quantidade de dias do mês

C_{IC} = Coeficiente de instalação/configuração de 0,1

HA = Horas de atraso

4.4 Manutenção corretiva de equipamentos não cobertos pelo contrato

4.4.1 A CONTRATADA deverá prestar atendimento corretivo para equipamentos não cobertos pelo contrato, mediante solicitação do CONTRATANTE, limitado a 100 atendimentos por mês. Não haverá faturamento adicional para estes atendimentos, até o limite estipulado.

4.4.2 Estas solicitações somente serão acatadas pela CONTRATADA caso o contrato já possua outros bens do mesmo modelo incluídos.

4.4.3 O prazo para a prestação do serviço de manutenção de equipamentos não elencados na Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato será de 05 dias úteis.

4.4.4 Efetuada a manutenção, o CONTRATANTE compromete-se a adotar todos os procedimentos necessários à inclusão do item na Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato.

5 Condições de Pagamento e Preço dos Serviços:

5.1 Os valores de remuneração serão precificados conforme a especificidade do serviço prestado. Para tanto, serão tomados como base os valores abaixo, que irão compor o valor final do preço conforme a utilização dos parâmetros estabelecidos para cada serviço.

5.1.1 Hora técnica – horário comercial: _____

5.1.2 Hora técnica – fora do horário comercial: _____

5.1.3 Estadia: _____

5.1.4 Alimentação: _____

5.1.5 Deslocamento – km rodado: _____

5.1.5.1 Para fins de cálculo do item “deslocamento” considerar-se-á a distância da rede de tesouraria do CONTRATANTE, CSO/Valores ou Seret, até a dependência onde o serviço será prestado.

5.1.5.2 Para medir distâncias entre dependências de origem e destino, nos serviços de remanejamento/remoção, será utilizado como referência o “Google Maps”, acrescido de 10% ou 50km, o menor valor.

5.2 Manutenção corretiva e gerencial

5.2.1 Nos valores fixados para pagamento dos serviços prestados estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução dos serviços, tais como de pessoal, peças, administração, deslocamentos, demais materiais e todos os encargos incidentes (obrigações sociais, impostos, taxas, etc.).

5.2.2 Para cálculo dos valores devidos, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA valor mensal calculado a partir dos valores unitários de manutenção estabelecidos para cada equipamento/modelo, aplicando-se para tanto a seguinte fórmula e tabela a seguir:

5.2.2.1 Manutenção Corretiva

$$V_{TMC} = \sum (V_{MC} \times Q_E)$$

V_{TM} = Valor total mensal

V_{MC} = Valor da manutenção corretiva por equipamento e Região

Q_E = Quantidade total de equipamentos por tipo

5.2.2.2 Manutenção Gerencial:

$$V_{TMG} = \sum (V_{MG} \times Q_A)$$

V_{TM} = Valor total mensal

V_{MG} = Valor da manutenção gerencial por equipamento e Região

Q_A = Quantidade total de atendimentos efetuados

5.2.3 Preços para a manutenção corretiva:

MANUTENÇÃO CORRETIVA - LOTE 1: REGIÕES SUDESTE E SUL			
Equipamento	Valor de manutenção por equipamento		
	Criticidade 1	Criticidade 2	Criticidade 3
Impressora Cheque	X		
TCC	X		
TDS	X		
Impressora sem scanner		X	
Impressora com scanner		X	
Servidor Agência		X	
Scanner		X	
TMFAG		X	
TMFDG		X	
Notebook		X	
Videowall		X	
Leitor Código Barras			X
Impressora de Caixa			X
Teclado Pin			X

MANUTENÇÃO CORRETIVA - LOTE 2: REGIÕES NORDESTE E CENTRO-OESTE			
Equipamento	Valor de manutenção por equipamento		
	Criticidade 1	Criticidade 2	Criticidade 3
Impressora Cheque	X		
TCC	X		
TDS	X		
Impressora sem scanner		X	
Impressora com scanner		X	
Servidor Agência		X	
Scanner		X	
TMFAG		X	
TMFDG		X	
Notebook		X	
Videowall		X	
Leitor Código Barras			X
Impressora de Caixa			X
Teclado Pin			X

MANUTENÇÃO CORRETIVA - LOTE 3: REGIÃO NORTE			
Equipamento	Valor de manutenção por equipamento		
	Criticidade 2	Criticidade 3	Criticidade 4
Impressora Cheque	X		
TCC	X		
TDS	X		
Impressora sem scanner			X
Impressora com scanner			X
Servidor Agência			X
Scanner			X
TMFAG			X
TMFDG			X
Notebook			X
Videowall			X
Leitor Código Barras		X	
Impressora de Caixa		X	
Teclado Pin		X	

5.2.4 Preços para a manutenção gerencial:

MANUTENÇÃO GERENCIAL – LOTE 1: REGIÕES SUDESTE E SUL	
Equipamento	Valor
Impressora de Cheque	
Impressora sem scanner	
Impressora com scanner	
TMFAG	
TMFDG	
TCC	
TDS	

MANUTENÇÃO GERENCIAL – LOTE 2: REGIÕES NORDESTE E CENTRO-OESTE	
Equipamento	Valor
Impressora de Cheque	
Impressora sem scanner	
Impressora com scanner	
TMFAG	
TMFDG	
TCC	
TDS	

MANUTENÇÃO GERENCIAL – LOTE 3: REGIÃO NORTE	
Equipamento	Valor
Impressora de Cheque	
Impressora sem scanner	
Impressora com scanner	
TMFAG	
TMFDG	
TCC	
TDS	

5.3 Remanejamento e Remoção de Bens de Automação

5.3.1 O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela prestação de serviços de remanejamento, remoção e eventos os seguintes valores:

LOTE 1: REGIÕES SUDESTE E SUL			
Impressora, TMF, Periféricos de Caixa, Notebook, Scanner, Videowall			
Distância	Remanejamento	Remoção	Eventos
No mesmo prédio			
Na mesma cidade/região metropolitana ou outra cidade até 100km			
Outra cidade entre 101 e 200 km			
Outra cidade entre 201 e 500 km			
Outra cidade entre 501 e 1000 km			
Outra cidade acima de 1000 km			
Servidor, TCC e TDS			
Distância	Remanejamento	Remoção	Eventos
No mesmo prédio			
Na mesma cidade/região metropolitana ou outra cidade até 100km			
Outra cidade entre 101 e 200 km			
Outra cidade entre 201 e 500 km			
Outra cidade entre 501 e 1000 km			
Outra cidade acima de 1000 km			

LOTE 2: REGIÕES NORDESTE E CENTRO-OESTE			
Impressora, TMF, Periféricos de Caixa, Notebook, Scanner, Videowall			
Distância	Remanejamento	Remoção	Eventos
No mesmo prédio			
Na mesma cidade/região metropolitana ou outra cidade até 100km			
Outra cidade entre 101 e 200 km			
Outra cidade entre 201 e 500 km			
Outra cidade entre 501 e 1000 km			
Outra cidade acima de 1000 km			
Servidor, TCC e TDS			
Distância	Remanejamento	Remoção	Eventos
No mesmo prédio			
Na mesma cidade/região metropolitana ou outra cidade até 100km			
Outra cidade entre 101 e 200 km			
Outra cidade entre 201 e 500 km			
Outra cidade entre 501 e 1000 km			
Outra cidade acima de 1000 km			

LOTE 3: REGIÃO NORTE			
Impressora, TMF, Periféricos de Caixa, Notebook, Scanner, Videowall			
Distância	Remanejamento	Remoção	Eventos
No mesmo prédio			
Na mesma cidade/região metropolitana ou outra cidade até 100km			
Outra cidade entre 101 e 200 km			
Outra cidade entre 201 e 500 km			
Outra cidade entre 501 e 1000 km			
Outra cidade acima de 1000 km			
Servidor, TCC e TDS			
Distância	Remanejamento	Remoção	Eventos
No mesmo prédio			
Na mesma cidade/região metropolitana ou outra cidade até 100km			
Outra cidade entre 101 e 200 km			
Outra cidade entre 201 e 500 km			
Outra cidade entre 501 e 1000 km			
Outra cidade acima de 1000 km			

5.3.2 Será utilizado como referência para medir as distâncias entre as dependências de origem e de destino o “Google Maps”, acrescido de 10% ou 50km, o menor valor.

5.4 Instalação, ativação e configuração de equipamentos não cobertos pelo contrato

5.4.1 Nos valores fixados para pagamento dos serviços prestados estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução dos serviços, tais como de pessoal, peças, administração, deslocamentos, demais materiais e todos os encargos (obrigações sociais, impostos, taxas, etc.) incidentes.

5.4.2 O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela prestação de instalação, ativação e configuração de equipamentos não cobertos pelo contrato, os seguintes valores:

Equipamento/modelo	Instalação R\$	Ativação / Configuração R\$
Impressora sem scanner		
Impressora com scanner		
Impressora Cheque		
Servidor Agência		
TMFAG		
TMFDG		
TCC		
TDS		
Periféricos de Caixa		
Scanner		
Notebook		
Videowall		

5.5 Suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento e realização de serviços fora do período e horário de atendimento contratado

5.5.1 Para a realização deste serviço, a contratada será remunerada por hora trabalhada, tempo de deslocamento e, conforme a distância do local da prestação do serviço, acrescenta-se o valor da estadia/alimentação.

Atendimento	Hora técnica Horário Comercial / Fora Horário Comercial	Deslocamento	Estadia/Alimentação
Até 100 Km	Sim	Sim	Não
Acima de 100Km	Sim	Sim	Sim

5.6 Plantão Técnico

5.6.1 A remuneração de plantão técnico à CONTRATADA será efetuada de acordo com a necessidade/solicitação do CONTRATANTE, por diária ou por hora de disponibilidade do técnico, acrescida do tempo de deslocamento, conforme tabela abaixo:

Tipo Plantão	Por diária R\$		Por hora R\$	
	Horário Comercial	Fora do horário comercial	Horário Comercial	Fora do horário comercial
Físico				
Telefônico				

5.6.2 Para os atendimentos realizados em cidades distantes mais 100km da rede de tesouraria do CONTRATANTE, CSO/Valores ou CSO/Seret, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA também os valores referentes ao deslocamento, estadia e alimentação, determinados no item 5.1.

6 Faturamento dos Serviços

- 6.1 As faturas relativas aos serviços previstos no item 1.2.1 e 1.2.2 do objeto deste contrato serão pagas no próprio mês de sua apresentação. Para isso, a CONTRATADA deverá apresentar as faturas relativas a todo o mês até o vigésimo dia corrente do mesmo. O CONTRATANTE efetuará o respectivo pagamento até o penúltimo dia útil do mês, salvo se houver divergência ou irregularidade nos valores constantes das notas fiscais.
- 6.1.2 Os valores de rebate dos serviços previstos no item 1.2.1 e 1.2.2 serão aplicados ao faturamento do mês subsequente e deverão ser encaminhados pelo CONTRATANTE até o 10º dia do mês de aplicação.
- 6.1.3 A CONTRATADA terá até o 15º dia corrente do mês para analisar e justificar o ANS aplicado pelo CONTRATANTE.
- 6.1.4 O CONTRATANTE terá até 20º dia para avaliar as justificativas da CONTRATADA.
- 6.2 As faturas relativas aos serviços previstos nos itens 1.2.3 a 1.2.6 do objeto deste contrato serão pagas no mês subsequente ao da realização dos serviços. A CONTRATADA deverá apresentar as faturas dos serviços até o vigésimo terceiro dia corrente do mês subsequente. O CONTRATANTE efetuará o respectivo pagamento até o penúltimo dia útil do mês, salvo se houver divergência ou irregularidade nos valores constantes das notas fiscais.
- 6.1.1 O levantamento dos serviços realizados no mês anterior ao do pagamento será efetuado pela CONTRATADA e encaminhado ao CONTRATANTE até o quinto dia corrente do mês, para conferência e aplicação do ANS. O CONTRATANTE terá até o décimo dia corrente para devolver a análise dos serviços faturados e a CONTRATADA até o décimo quinto dia corrente para justificar os rebates aplicados. O CONTRATANTE terá até o vigésimo dia corrente para aceitar, ou não, as justificativas da CONTRATADA.
- 6.2 O CONTRATANTE terá a prerrogativa de aceitação, ou não, das justificativas da CONTRATADA que não forem comprovadas por meio de documentação relativa ao serviço prestado.
- 6.3 O faturamento pela prestação dos serviços previstos neste contrato dar-se-á em conformidade com o nível da prestação dos mesmos pela CONTRATADA, conforme o ANS e rebates/multas previstas.

PAGAMENTO DOS SERVIÇOS ITENS 1.2.1 e 1.2.2	
01 a 10	Contratante envia o ANS do mês anterior
11 a 15	Contratada analisa o ANS e encaminha justificativas
16 a 20	Contratante analisa justificativas
21 a 23	Contratada emite nota fiscal
24 a 29	Contratante efetua o pagamento

PAGAMENTO DOS SERVIÇOS ITENS 1.2.3 a 1.2.6	
01 a 05	Contratada envia serviços do mês anterior
06 a 10	Contratante envia o ANS do mês anterior
11 a 15	Contratada analisa o ANS e encaminha justificativas

16 a 20	Contratante analisa justificativas
21 a 23	Contratada emite nota fiscal
24 a 29	Contratante efetua o pagamento

7 Painel de Gestão

- 7.1 Para o controle da execução das ordens de serviços geradas, a CONTRATADA disponibilizará, no início da prestação dos serviços, ferramenta (aplicativo web - browser) chamada de “Painel de Gestão” para o acompanhamento das demandas e do Acordo de Nível de Serviço.
- 7.2 A CONTRATADA terá prazo de 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do contrato para disponibilizar a ferramenta em pleno funcionamento. Durante esse prazo, o ANS será mensurado a partir de análise e processamento manual dos registros do BANCO.
- 7.3 Caso a CONTRATADA não cumpra o prazo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato, para a apresentação, disponibilização e operacionalização do Painel de Gestão, o Banco poderá aplicar-lhe multa de 0,1% (zero vírgula um por cento) ao dia de atraso, até o valor máximo de 20% (vinte por cento) sobre o valor devido no mês.
- 7.4 Permanecendo a(s) pendência(s) de ativação e integração da ferramenta após 120 (cento e vinte) dias da assinatura do contrato, o BANCO poderá aplicar multa de 5% (cinco por cento) do valor total das notas fiscais/faturas mensais enquanto a irregularidade persistir.
- 7.5 O controle da execução dos serviços realizados deverá ser registrado no Painel de Gestão, conforme as especificações mínimas a seguir indicadas:

7.5.1 Sistema de gerenciamento e operação proativos para gestão da CONTRATADA e disponibilização de informações ao CONTRATANTE dos serviços de manutenção e demais previstos neste documento.

7.5.2 Sistema totalmente disponibilizado em ambiente web, com concessão de acesso ao CONTRATANTE para um número ilimitado de usuários e/ou solicitantes concomitantemente, com acesso por meio de login e senha pessoal, previamente solicitados pela CONTRATANTE e cadastrados pela CONTRATADA.

7.5.3 Sistema de registros: históricos de atendimentos, ocorrências classificadas, pendências, tipos de defeitos nos equipamentos.

7.5.4 Sistema de gerenciamento de processo com atualização periódica sobre “base de dados inteligente” com medidores, indicadores, alarmes, acionamentos, escalabilidades, parametrizações para desconformidades e gestão por exceção.

7.5.5 Geração de relatórios analíticos e sintéticos com as seguintes informações mínimas:

a) ordem de serviço:

a.1) quantidades de OS geradas, executadas, pendentes, programadas, impedidas;

a.2) pesquisa por número de solicitação; por equipamento; por período (mês/ano); por dependência atendida; por estado; por região;

- a.3) data e hora do registro da OS; data e hora de atendimento realizado; tipo e número universal do equipamento; dependência atendida (prefixo/subordinada);
 - a.4) ordens de serviço atendidas com atraso; ordens de serviço abertas e não fechadas;
 - a.5) descrição resumida do motivo da abertura da OS;
 - a.6) equipamentos com reincidência de OS;
 - a.7) tipo de defeito mais recorrente (descrição do motivo).
 - b) cálculo dos indicadores do ANS por demanda e respectivas atividades, criticidade, ambiente, localidade e período, de forma a gerar os relatórios com os percentuais alcançados e descontos aplicáveis, se houver;
 - c) descontos por descumprimento de ANS no período;
 - d) tempos de atendimento (tempo médio atendimento; médio de execução, etc.);
 - e) relatórios para Faturamento Mensal por criticidade, com os respectivos cálculos de ANS;
 - f) históricos de atendimento de OS.
- 7.5.5.1 A relação de informações acima descritas que deverá constar dos relatórios não é exaustiva, podendo ser solicitado e avaliado entre CONTRATANTE e CONTRATADA o fornecimento de outros dados que forem necessários ao acompanhamento da execução dos serviços.
- 7.5.6 Módulo de gerenciamento de documentos, inclusive para extensões doc e xls.
- 7.5.7 Indicadores: MTBF, índice de atendimento de manutenção corretiva, índice de atendimento de manutenção gerencial.
- 7.5.8 Possibilidade de acesso por meio de sistemas móveis de browser (exemplo: tablet, smartphone, etc.).
- 7.5.9 Programa customizável, com atualização e aprimoramento contínuo. A implementação de novas funcionalidades poderá ser acordada entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 7.5.10 Avisos de abertura, fechamento da OS, situação de solicitações de serviços via interface do Sistema (internet fixa ou móvel), SMS (torpedo celular).

8 Considerações Gerais

8.1 Estoque/reposição de peças

8.1.1 A falta de peças e/ou componentes no estoque da CONTRATADA não poderá ser alegada como motivo de força maior para a não resolução dos acionamentos dentro do prazo contratual, e não eximirá a CONTRATADA das penalidades a que está sujeita pelo não cumprimento das obrigações estabelecidas neste contrato.

8.2 Inclusão e Exclusão de Equipamentos

8.2.1 A inclusão de equipamentos ficará limitada a 25% da quantidade máxima contratada.

8.2.2 Quando houver homologação de equipamento a ser adquirido pelo CONTRATANTE, este informará à CONTRATADA o modelo do bem, fornecedor, prazo de garantia e quantidade máxima a ser adquirida a fim de que ela possa se programar para a inclusão desses bens na Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato, ao fim da garantia contratual.

8.2.3 A inclusão de novos modelos de equipamentos na Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato deverá ser efetuada mediante negociação entre as partes, com prazo mínimo de 45 dias.

8.2.4 É vedada a inclusão de bem com defeito no contrato. A validação da inclusão de equipamentos no contrato será efetuada pela CONTRATADA através de vistoria prévia. Caso a vistoria não seja efetuada pela CONTRATADA até a data de início da vigência da inclusão, esta será considerada como validada.

8.2.5 Por ato unilateral do CONTRATANTE, a retirada de equipamentos da Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato fica limitada a 25% da quantidade mínima contratada, independentemente de aviso-prévio. Caso o CONTRATANTE queira retirar da Relação quantitativo maior de equipamentos, a supressão será negociada entre as partes à época de sua realização.

8.2.6 Em caso de impossibilidade da prestação dos serviços de manutenção em algum modelo de equipamento contratado em decorrência da descontinuidade na produção de peças/componentes, e da falta de outras peças/componentes equivalentes no mercado, para equipamentos com tempo de vida útil igual ou superior a 5 (cinco) anos, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE, fornecendo-lhe laudos dos fabricantes dessas peças/componentes, e poderá negociar com o CONTRATANTE a disponibilização de equipamentos para a retirada de peças para serem utilizadas nas manutenções. Os atendimentos realizados nestes equipamentos não farão parte do cálculo do ANS.

8.3 RECC – Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato

8.3.1 Os equipamentos objeto do contrato serão elencados na Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato e deverão estar cadastrados no Sistema de Gestão do CONTRATANTE. A atualização mensal dos equipamentos da Relação será de responsabilidade do CONTRATANTE.

8.3.2 A Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato, encaminhada mensalmente pela CONTRATANTE, conterá:

- a) Número do bem - será o número utilizado para identificar, dentre os registros de ocorrência no sistema de controle da CONTRATADA, os equipamentos cobertos pelo contrato;
- b) Localização - indica a dependência onde o bem está instalado;
- c) Descrição - descreve as características e o tipo de cada equipamento, informando produto, modelo e fabricante quando disponível nos sistemas do CONTRATANTE;
- d) Criticidade - representa o nível de urgência para a resolução de um serviço requerido;

- e) Valor de manutenção - valor de referência mensal a ser pago de acordo com o tipo de equipamento coberto pelo contrato;
- f) Distância entre a localização do equipamento e da cidade base da rede de tesouraria do CONTRATANTE, CSO/Valores ou Seret.

9 Aspectos de Segurança:

9.1 Sigilo

- 9.1.1 A CONTRATADA obriga-se por si, seus empregados, sócios, diretores e mandatários, a manter total sigilo e confidencialidade dos serviços prestados ao CONTRATANTE no que se refere à não divulgação, por qualquer forma, de todas ou parte das informações ou documentos e ele relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados por força deste contrato. Também se compromete a respeitar as imposições relativas ao sigilo bancários às quais o CONTRATANTE está sujeito.
- 9.1.2 A CONTRATADA obriga-se a fornecer ao CONTRATANTE todas as informações relativas ao uso e funcionamento dos sistemas.
- 9.1.3 A CONTRATADA poderá revelar as informações decorrentes deste Contrato, exclusivamente, a seus prepostos e funcionários diretamente envolvidos nas atividades que fazem uso ou tenham acesso permanente ou eventual às mesmas.
- 9.1.4 A CONTRATADA se obriga, ainda, a respeitar integralmente as normas de segurança estabelecidas pelo CONTRATANTE e atender os padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações e equipamentos do CONTRATANTE, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados.
- 9.1.5 Não serão considerados confidenciais quaisquer documentos, dados ou informações do presente Contrato, informações de domínio público, que a CONTRATADA venha ter conhecimento lícito através de terceiros e aqueles que o CONTRATANTE vier a tornar públicos.
- 9.1.6 A obrigação das partes da não divulgação das informações tidas como sigilosas e confidenciais sobreviverá à rescisão do contrato, até que ocorra a liberação pela parte proprietária das informações, por determinação judicial ou pela ocorrência dos eventos indicados neste contrato como liberadores dessa obrigação.

9.2 Acessos Especiais

- 9.2.1 Nos casos em que forem imprescindíveis à prestação dos serviços objetos deste Contrato e por solicitação expressa da CONTRATADA, contendo as devidas justificativas, poderão ser concedidos, pelo CONTRATANTE e a seu exclusivo critério, os acessos lógicos a recursos tecnológicos do seu ambiente, para usuários externos, assim considerados os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços, bem como acessos especiais para equipamentos e software de terceiros.
- 9.2.2 Os acessos lógicos serão restritos aos dias da semana e horários de trabalho constantes da solicitação da CONTRATADA, que deverá ser feita

contendo o nome do empregado, os dias da semana e os horários de entrada, saída e intervalo do empregado, e serão concedidos pelo prazo máximo de 180 dias corridos, devendo os acessos dos usuários serem temporariamente suspensos nos casos de afastamento superiores a 7 dias.

9.2.3 Nos casos de substituição ou afastamento de empregados da CONTRATADA, definitivos ou temporários, esta deverá comunicar ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 dias úteis, bem como recolher e entregar os respectivos crachás de identificação e atualizar as listas de entrada.

9.2.4 No término de vigência deste contrato e em caso de sua rescisão, deverão ser devolvidos ao CONTRATANTE todos os elementos de identificação utilizados por empregados da CONTRATADA na prestação dos serviços.

9.2.5 A documentação necessária para a concessão dos acessos requeridos será a vigente nos normativos do CONTRATANTE à época da solicitação.

9.2.6 Nos casos em que uma mesma dependência do CONTRATANTE possuir quantidade de equipamentos de tal forma que a CONTRATADA designe funcionários exclusivamente para o atendimento do referido local, mediante acordo entre as partes, poderá ser cedido espaço no local para acomodação dos funcionários, durante o horário de funcionamento da dependência.

9.2.7 A disponibilização do local será restrita ao horário de funcionamento da dependência e ao horário da jornada de trabalho dos funcionários. A cessão de espaço estará atrelada à comprovação que os atendimentos serão agilizados com esta atitude.

9.2.8 O espaço a ser cedido será exclusivamente para a acomodação dos funcionários envolvidos com o atendimento direto aos equipamentos localizados no local e contemplarão mesa, cadeira, ramal e microcomputador com acesso à rede. O espaço a ser cedido não poderá ser utilizado para estocagem de peças e componentes.

10 Glossário

10.1 Para os fins e efeitos do Contrato, as palavras ou expressões a seguir relacionadas têm o seguinte significado:

Número do Bem: número que identifica o bem no patrimônio do Banco.

Operador do Equipamento: pessoa designada/autorizada pelo CONTRATANTE a manusear o equipamento.

CAT: Centro de Atendimento Técnico da CONTRATADA.

Criticidade: nível de urgência para atendimento e resolução de serviços de manutenção corretiva e gerencial, instalação, ativação, configuração, bem como utilizada para obtenção dos valores dos serviços para cada equipamento deste Contrato.

Período de Atendimento: é o período em que os técnicos da CONTRATADA tem que estar disponíveis para a prestação dos serviços.

Tempo de Resolução: é o tempo para atendimento e resolução de serviços de manutenção corretiva ou gerencial, atendimento eventual, remanejamento/remoção

de equipamentos, instalação, ativação e configuração requeridos. Estes tempos são contados dentro do período de atendimento contratado.

Horário Comercial: 08:00 às 18:00h.

Hora Trabalhada Acrescida de Deslocamento: quantidade de horas efetivamente utilizadas na atividade, mais as horas utilizadas no deslocamento (ida e volta) até o ponto de atendimento.

Reincidência de Defeito: Ocorrência do mesmo defeito em até 48 horas após a solução dos problemas pela CONTRATADA.

Item de Consumo: são considerados itens de consumo os seguintes componentes de impressoras: fusor, unidade de revelação e cilindros.

Manutenção Corretiva: tipo de serviço executado a partir do acionamento da CONTRATADA pelo CONTRATANTE, em equipamentos que estão parcial ou totalmente inoperantes, cujo pagamento será correspondente ao número/tipo de equipamento incluído no contrato, conforme tabela de preços.

Manutenção Gerencial: tipo de serviço periódico, executado a partir de solicitação do CONTRATANTE para solucionar os motivos de reincidência de ordens de serviço corretivas, cujo pagamento será correspondente a cada acionamento efetuado, conforme tabela de preços.

Remanejamento: deslocamento físico de um local para outro (a ser especificado pelo CONTRATANTE) compreendendo a vistoria das condições de funcionamento conforme check-list, a desinstalação, a desfixação, a embalagem, o transporte, a reinstalação, a fixação, a ativação e configuração do equipamento.

Remoção: remoção de um ou mais equipamentos compreendendo a vistoria das condições de funcionamento conforme check-list, a desinstalação, a desfixação, a embalagem, o transporte para depósito do CONTRATANTE ou para local por este indicado, e a correção de eventuais danos/defeitos existentes, cobertos por este contrato.

Eventos: deslocamento físico de um local para outro (a ser especificado pelo CONTRATANTE) compreendendo o transporte do equipamento, a instalação no local da realização do evento (feiras, exposições, congressos, etc.), a ativação e configuração do equipamento. Após a realização do evento, deverá ser feita a desinstalação e o transporte para local indicado pela CONTRATANTE, e a reinstalação do equipamento, se for o caso.

Ativação: colocar em perfeito funcionamento um equipamento ou afins de rede de dados.

Configuração: preparar o equipamento ou afins de rede de dados de forma que sejam atendidas as normas técnicas do fabricante e normas de segurança, possibilitando sua utilização de acordo com o solicitado e segundo procedimentos padronizados e pré-definidos pelo CONTRATANTE.

Instalação: preparação básica do equipamento, de forma a torná-lo operacional, através da execução de procedimentos pré-definidos, padronizados pelo CONTRATANTE.

Desinstalação: adotar o procedimento inverso ao da instalação, deixando o ambiente de acordo com as normas técnicas definidas pelo CONTRATANTE.

Plantão Físico: tipo de plantão que em que o técnico deverá estar disponível no local que o CONTRATANTE indicar.

Plantão Telefônico: tipo de plantão em que o técnico deverá estar disponível para efetuar atendimentos após acionamento do CONTRATANTE por telefone.

Minuta de Despacho (documento de controle de entrada e saída de equipamentos): Documento a ser gerado pelo Sistema de Gestão para controlar a

saída de equipamentos do CONTRATANTE que serão removidos ou remanejados pela CONTRATADA.

Suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento: serviços solicitados pelo CONTRATANTE, geralmente após reorganização, realocação ou reforma de dependência, a fim de colocar o ambiente e equipamentos novamente em perfeito estado de funcionamento

Sistema de Gestão: sistema informatizado a ser definido e utilizado pelo CONTRATANTE para gerenciar a prestação dos serviços objeto do Contrato, exercendo o controle de todos os atendimentos prestados e auxiliando no fluxo de trabalho a ser seguido para a prestação dos serviços pela CONTRATADA.

Painel de Gestão: sistema informatizado a ser disponibilizado pela CONTRATADA e utilizado pelo CONTRATANTE para efetuar o controle da execução das ordens de serviço geradas.