

## **Projeto Básico de disponibilidade operacional e atualização tecnológica para Equipamentos de Suporte ao Atendimento Bancário.**

Unidade de Operações

Gerência de Gestão de Valores e Suporte ao Atendimento

Digat – Divisão Disponibilidade da Rede Física de Autoatendimento

### **1. Objeto:**

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de disponibilidade operacional e atualização tecnológica dos equipamentos de suporte ao atendimento bancário das dependências do Banco do Brasil em todo território nacional, com a finalidade de garantir o pleno funcionamento desses equipamentos.
- 1.2. Os serviços de disponibilidade operacional e atualização tecnológica dos equipamentos de suporte ao atendimento bancário compreendem:
  - 1.2.1. Manutenção corretiva e de vandalismo, sem ônus de peças para o CONTRATANTE;
  - 1.2.2. Remanejamento e remoção;
  - 1.2.3. Serviços Eventuais, sem ônus de peças.
- 1.3. Os serviços previstos no item 1.2.1 deverão ser executados para a quantidade mínima estimada de equipamentos, compreendendo os seguintes modelos:

TOP – TERMINAL DO OPERADOR		
ANO	PERÍODO	QUANTIDADE
2017	Abril	100
2017	Maio	400
2017	Junho	800
2017	Julho	1.200
2017	Agosto	1.600
2017	Setembro	2.000
2017	Outubro-Dezembro	3.000
2018	Janeiro-Março	3.500
2018	Abril - Julho	4.500
2018	Agosto-Outubro	5.500
2018	Novembro-Dezembro	6.000
2019	Janeiro-Dezembro	6.500
2020	Janeiro-Dezembro	6.700
2021	Janeiro - Agosto	7.000

TTE - TERMINAL TESOUREIRO ELETRÔNICO		
ANO	PERÍODO	QUANTIDADE
2016	Setembro - Dezembro	1070
2017	Janeiro - Dezembro	1145
2018	Janeiro - Dezembro	1145
2019	Janeiro - Dezembro	1145
2020	Janeiro - Dezembro	1145
2021	Janeiro - Agosto	1145

- 1.4. O terminal do operador (TOP) está em fase de implantação, e por isso o quantitativo previsto para o contrato de manutenção possui variações substanciais de um período para outro.
- 1.5. As quantidades descritas no item 1.3 poderão ser revistas conforme acordo entre as partes e necessidade de adequação do CONTRATANTE.
- 1.6. Os serviços constantes nos itens 1.2.2 e 1.2.3 serão executados mediante solicitação do CONTRATANTE, de acordo com suas necessidades.
- 1.1. Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial.
- 1.7. Esta contratação terá vigência de 12 (doze) meses, prorrogável por até 60 (sessenta) meses, contados a partir da assinatura do contrato.

## 2. Descrição dos Serviços

### 2.1. Manutenção corretiva

- 2.1.1. A manutenção corretiva se fará mediante a abertura de ordem de serviço (OS) no Sistema de Gestão do CONTRATANTE e compreende quaisquer serviços que se fizerem necessários para deixar os equipamentos em perfeito estado de funcionamento, conforme especificações e instruções fornecidas pelo fabricante e/ou pelo CONTRATANTE.
- 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 é aconselhável 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 homologados 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 (baixa de MIGRA, reconfiguração) em qualquer equipamento contratado, inclusive fora do horário de atendimento da dependência, dentro do horário previsto para o equipamento.
- 2.1.2.17. Os serviços de cofre, tais como troca de bateria, ajuste de sensores, reparo no dial, e demais serviços que não contemplem a abertura forçada do cofre.

2.1.3. A CONTRATADA não será responsável pelo serviço manutenção do equipamento quando:

- 2.1.3.1. forem danificados por eventos causados por calamidade pública, decretada pelas autoridades públicas.
- 2.1.3.2. o custo da reposição de peças exceder a 50% (cinquenta por cento) do valor residual do equipamento ou 25% do valor de aquisição, o que for maior.
- 2.1.3.3. 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.
- 2.1.3.4. Os serviços acima poderão ser realizados pela CONTRATADA, com prévio acordo e aprovação de orçamento entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

#### 2.1.4. Da criticidade dos equipamentos:

2.1.4.1. Os atendimentos dos serviços de manutenção, instalação, ativação e configuração de equipamentos serão realizados de acordo com a criticidade atribuída aos equipamentos e serão controlados pelo CONTRATANTE, obedecidos os seguintes critérios:

TABELA DE CRITICIDADE	
CRITICIDADE	PRAZO DE ATENDIMENTO
21	01 dia útil
22	02 dias uteis
23	03 dias uteis
24	04 dias uteis
25	05 dias uteis

- a) O prazo de início da criticidade começa a contar no dia seguinte ao da abertura da ordem de serviço e o prazo de conclusão se encerra no final do último dia descrito na criticidade do equipamento.
- b) Critério para estabelecimento das criticidades 21 a 24:
  - I. A criticidades “21” só poderá ser estabelecida para equipamentos instalados em Capitais, cidades com mais de 400 (quatrocentos) mil habitantes e cidades metropolitanas;
  - II. As criticidades “22 a 24” poderão ser estabelecidas a critério do CONTRATANTE, exceto para equipamentos instalados em dependências localizadas em cidades consideradas de “difícil acesso”;
- c) A criticidade “25” será utilizada apenas para equipamentos instalados em dependências localizadas em “praças de difícil acesso”.
  - I. Serão consideradas “praças de difícil acesso” as que forem desprovidas de infraestrutura logística para a realização dos atendimentos.
  - II. A qualquer tempo, as praças de difícil acesso poderão ser reavaliadas e alteradas de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

## 2.2. Manutenção de vandalismo

2.2.1. A manutenção de vandalismo será demandada mediante a abertura de ordem de serviço (OS) específica no Sistema de Gestão do CONTRATANTE e tem como objetivo mapear e solucionar os problemas causados por atos criminosos que danifiquem o equipamento.

2.2.2. A manutenção de Vandalismo compreende quaisquer serviços no equipamento que se fizerem necessários para deixar o mesmo em perfeito estado de funcionamento, conforme especificações e instruções fornecidas pelo fabricante e/ou pelo CONTRATANTE.

2.2.3. A abertura da ordem de serviço de manutenção de vandalismo se dará:

- 2.2.3.1. Após a visita técnica iniciada pela ordem de serviço corretiva e emissão de laudo técnico constatando o “vandalismo” e o custo de reparo do equipamento.
- 2.2.3.2. Para pontos que tiveram o ambiente atingido pelo vandalismo, a ordem de serviço deverá aguardar a recomposição do ponto para ser aberta.
- 2.2.4. A realização da manutenção de vandalismo deverá ser registrada no sistema de Gestão a ser indicado pelo CONTRATANTE;
- 2.2.5. Dos prazos:
  - 2.2.5.1. Para equipamentos cujo valor do conserto for inferior/igual a 10% do valor de compra do mesmo, o atendimento deverá ser concluído em até 03 dias úteis da abertura da ordem de serviço;
  - 2.2.5.2. Para os terminais cujo valor do conserto do equipamento for superior a 10% do valor de compra do equipamento, o atendimento deverá ser concluído em até 06 dias úteis da abertura de ordem de serviço.

### **2.3. Remanejamento e remoção de Equipamentos de Suporte ao Atendimento Bancário**

- 2.3.1. Os serviços de remanejamento para outra dependência compreendem:
  - 2.3.1.1. Desfixação dos equipamentos de suporte ao atendimento bancário;
  - 2.3.1.2. Acondicionamento dos equipamentos utilizando embalagens apropriadas para o deslocamento dos equipamentos e armazenagem dos mesmos;
  - 2.3.1.3. Entrega do equipamento no local indicado pelo CONTRATANTE;
  - 2.3.1.4. Fixação dos equipamentos conforme especificações de segurança do CONTRATANTE;
  - 2.3.1.5. Instalação, ativação e configuração dos equipamentos para que os mesmos fiquem operacionais no destino.
- 2.3.2. Os serviços de remoção compreendem:
  - 2.3.2.1. Desfixação dos equipamentos de suporte ao atendimento bancário;
  - 2.3.2.2. Acondicionamento dos equipamentos utilizando embalagens apropriadas para o deslocamento dos mesmos;
  - 2.3.2.3. Entrega do equipamento no local indicado pelo CONTRATANTE.
- 2.3.3. Os serviços 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, desfixação e fixação dos equipamentos de suporte ao atendimento bancário, transporte, etc. correrão por conta da CONTRATADA.
  - 2.3.3.3. A fixação dos equipamentos deverá ocorrer conforme especificações de segurança do CONTRATANTE.

#### 2.3.4. Dos prazos:

2.3.4.1. Os prazos para a prestação dos serviços de remanejamento/remoção deverão se iniciar no dia útil seguinte à abertura da ordem de serviço e serem concluídos de acordo com a Tabela para atendimento de remanejamento e remoção. O prazo em dias úteis será utilizado apenas para fins de NMSE - Nível Mínimo de Serviço Exigido, 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 o prazo da tabela que contempla os maiores prazos para a realização do serviço.

2.3.4.4. Para as regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, 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.

#### **Tabelas de prazos para o remanejamento/remoção do TOP**

TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO E REMOÇÃO		
REGIÕES SUL – SUDESTE – NORTE - NORDESTE E CENTRO-OESTE		
Distância	Tempo de atendimento - TOP	
	Remanejamento	Remoção
No mesmo prédio	2 dias úteis	2 dias úteis
Na mesma cidade, região metropolitana ou outra cidade até 100 km	3 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	12 dias úteis	10 dias úteis

TEMPO EXTRA PARA ATENDIMENTO - REGIÕES NORTE - NORDESTE - CENTRO-OESTE	
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

## Tabelas de prazos para remanejamento/remoção dos TTE

TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO E REMOÇÃO		
REGIÕES SUL – SUDESTE		
Distância	Tempo de atendimento – TTE	
	Remanejamento	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	13 dias úteis	12 dias úteis

TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO E REMOÇÃO		
REGIÕES NORDESTE E CENTRO-OESTE		
Distância	Tempo de atendimento – TTE	
	Remanejamento	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	7 dias úteis	6 dias úteis
Outra cidade entre 501 e 1000 km	10 dias úteis	09 dias úteis
Outra cidade acima de 1000 km	15 dias úteis	14 dias úteis

TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO E REMOÇÃO		
REGIÃO NORTE		
Distância	Tempo de atendimento – TTE	
	Remanejamento	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	18 dias úteis	17 dias úteis

TEMPO EXTRA PARA ATENDIMENTO - REGIÕES NORTE - NORDESTE - CENTRO-OESTE	
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. Os serviços eventuais em equipamentos de suporte ao atendimento bancário compreendem:**

- a) Serviços de instalação/ativação-configuração de equipamentos de suporte ao atendimento bancário não cobertos pelo contrato de manutenção;
- b) Retrofit ou troca de peças/configuração em equipamentos cobertos e não cobertos pelo contrato de manutenção;
- c) Abertura/reparo de cofre;

### **2.4.1. Serviços de instalação/ativação-configuração de equipamentos de suporte ao atendimento bancário não cobertos pelo contrato de manutenção (TTE e TOP).**

2.4.1.1. Serviços de instalação/ativação-configuração de equipamentos de suporte ao atendimento bancário não elencados no documento denominado RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS COBERTOS PELO CONTRATO, fornecido mensalmente pelo CONTRATANTE compreende quaisquer serviços que se fizerem necessários para deixar os equipamentos em perfeito estado de funcionamento, conforme especificações e instruções fornecidas pelo fabricante e/ou pelo CONTRATANTE;

2.4.1.2. O serviço de instalação/ativação-configuração de equipamentos não cobertos pelo contrato serão realizados mediante solicitação do CONTRATANTE. Estas solicitações somente serão acatadas pela CONTRATADA caso o contrato já possua outros bens do mesmo modelo.

2.4.1.3. Dos prazos:

2.4.1.3.1. O prazo para a prestação do serviço de instalação/ativação-configuração de equipamentos não elencados na Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato será de até 03 (três) dias úteis.

### **2.4.2. Retrofit ou troca de peças/configuração em equipamentos de suporte ao atendimento bancário (TTE e TOP)**

2.4.2.1. Retrofit é a troca de peças/configuração necessárias à atualização do equipamento que alterem sua configuração original.

2.4.2.2. As manutenções com inclusão de novas peças em equipamentos elencados no contrato não terão a cobrança do deslocamento quando estas forem realizadas concomitantemente ao atendimento técnico.

2.4.2.2.1. Em casos de acionamentos exclusivos para a realização do retrofit, o deslocamento técnico será ressarcido, conforme tabela de preços, pelo CONTRATANTE.

2.4.2.3. As peças necessárias à realização do Retrofit poderão ser fornecidas ou ressarcidas pelo CONTRATANTE, mediante a



apresentação de orçamento no qual fique demonstrado o seu preço de mercado.

**2.4.2.4. Dos prazos:**

2.4.2.4.1. O prazo para a prestação de serviços exclusivos será de até 03 dias úteis para capitais e cidades metropolitanas e de até 04 dias úteis para interior (mais de 100 km da rede de Valores do CONTRATANTE).

2.4.2.4.2. A prestação do serviço em lote será realizada conforme cronograma estabelecido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

**2.4.3. Abertura/reparo de cofre (TTE)**

2.4.3.1. Os serviços de abertura/reparo de cofre poderão ser prestados para equipamentos cobertos e não cobertos pelo contrato de manutenção, exceto para os terminais que estão em garantia e que deverão ser consertados após a abertura do cofre.

2.4.3.2. Os serviços de abertura/reparo de cofre compreendem:

2.4.3.2.1. Intervenção Mecânica – abertura forçada com recuperação do cofre e troca da fechadura eletrônica ou sem recuperação do cofre

2.4.3.2.2. Intervenção eletrônica - reset e configuração da fechadura do cofre;

2.4.3.2.3. Emissão de laudo técnico/financeiro.

2.4.3.3. O laudo técnico/financeiro será emitido para todos os atendimentos e deverá informar a causa que originou a necessidade de abertura forçada do cofre.

2.4.3.4. Para os chamados de cofre em TTE coberto pelo contrato de manutenção, que não necessitem da intervenção mecânica ou eletrônica, tais como troca de bateria e reset de senha, não deverá constar valor financeiro no laudo e os atendimentos deverão ser solucionados por meio da ordem de serviço corretiva já aberta para o equipamento.

**2.4.3.5. Dos prazos de abertura/reparo de cofre**

2.4.3.5.1. O prazo para abertura do TTE será de até 03 dias úteis ou em data posterior, se assim definido expressamente pelo CONTRATANTE.

2.4.3.5.2. Caso haja impedimento de acesso ao TTE, o prazo se inicia após a liberação do local de instalação do equipamento.

2.4.3.5.3. Para as regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, a CONTRATADA terá um prazo extra que será calculado de acordo com a distância entre o local de instalação do equipamento e a Capital mais próxima.

TEMPO EXTRA PARA ATENDIMENTO - REGIÕES NORTE – NORDESTE – CENTRO-OESTE	
DISTÂNCIA DA CAPITAL	PRAZO EXTRA
Cidades entre 300 e 500 Km da Capital	01 dia útil

Cidades entre 501 e 1.000 Km da Capital	02 dias úteis
Cidades acima de 1.000 Km da Capital	03 dias úteis

### **3. Das obrigações para execução dos serviços**

#### **3.1. São obrigações da CONTRATADA:**

##### **3.1.1. Manutenção corretiva, vandalismo e instalação/ativação-configuração de equipamentos de suporte ao atendimento bancário**

- 3.1.1.1. Realizar as manutenções nos equipamentos definidos na RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS COBERTOS PELO CONTRATO e de instalação/ativação-configuração em equipamentos não Cobertos pelo CONTRATO, nas dependências do CONTRATANTE
- 3.1.1.2. Para os serviços prestados neste item não haverá a cobrança de peças ao CONTRATANTE;
- 3.1.1.3. Realizar as manutenções com aplicação de peças originais ou de igual desempenho, homologadas pelo CONTRATANTE.
- 3.1.1.4. 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.
- 3.1.1.5. Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes de remoção de equipamentos ou de seus componentes quando da necessidade de realização de manutenção em laboratório.
- 3.1.1.6. Responsabilizar-se pecuniariamente por qualquer dano causado ao equipamento, inclusive roubo, furto, incêndio ou queda, durante o período em que estiver em seu poder.
- 3.1.1.7. Instalar outro componente/peça compatível ou superior, em substituição ao removido, na mesma data da retirada do componente defeituoso. Excepcionalmente, a CONTRATADA poderá retirar o componente defeituoso previamente à instalação do componente substituído, com vistas a reduzir o tempo de reparo, sendo que a indisponibilidade do equipamento será computada para fins de pagamento do serviço.
- 3.1.1.8. Apresentar laudo técnico (a ser acordado entre as partes) ao CONTRATANTE para subsidiar a adoção de providências administrativas no caso de furto de peças/componentes, quando não for constatado indícios de arrombamento por terceiros.
- 3.1.1.9. Notificar ao CONTRATANTE a existência de software não homologado.
- 3.1.1.10. 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 NMSE - Nível Mínimo de Serviço Exigido.

- 3.1.1.11. Fornecer ao CONTRATANTE mensalmente, de forma centralizada, até o 10º(décimo) dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, através de meio eletrônico, relatório estatístico das ordens de serviço abertas no mês, por UF, constando:
- a. quantidade de ordens de serviço;
  - b. prazo de resolução das manutenções corretivas;
  - 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. tabela de dependências com problemas de infraestrutura que causam inoperância dos equipamentos, por UF e dependência.
  - g. Relação qualitativa/quantitativa das peças aplicadas nos equipamentos.
- 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 6 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:
    - i. descrição e especificação técnica;
    - ii. drivers e APIs (se for o caso);
    - iii. comparação da sua similaridade e compatibilidade com o item a ser substituído.
- 3.1.1.15. A critério da CONTRATADA, a mesma 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 Assistência técnica), 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 de suporte ao atendimento bancário**

- 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 dos equipamentos na realização dos 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 o 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 iniciar o processo de 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.
- 3.1.2.6. Não será responsabilidade da CONTRATADA eventuais perdas de numerário em casos de vandalismo, quando:
  - 3.1.2.6.1. O equipamento estiver fixado ao solo de acordo com as especificações;
  - 3.1.2.6.2. Quando da comunicação prévia ao CONTRATANTE de qualquer impossibilidade de efetuar tal fixação; ou
  - 3.1.2.6.3. Quando desfixado ou fixado por outro interveniente que não seja a CONTRATADA.

### **3.1.3. Na realização de todos os serviços**

- 3.1.3.1. Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes de remoção dos equipamentos necessários à realização do serviço.
- 3.1.3.2. 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.
- 3.1.3.3. Manter a equipe treinada para a realização dos serviços objeto deste contrato, com Programa de Treinamento e Reciclagem de técnicos.
- 3.1.3.4. 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.

- 3.1.3.5. Arcar com todas as despesas de deslocamento, hospedagem, diárias e alimentação de seus técnicos.
- 3.1.3.6. Exigir que seus empregados, durante o período em que permanecerem nas dependências do CONTRATANTE ou de terceiros quando a serviço do CONTRATANTE, trajem uniforme adequado e completo, portem crachá de identificação, onde constará, além da razão social da empresa, o nome do servidor e seu número de registro na empresa.
- 3.1.3.7. 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 venha o CONTRATANTE a satisfazê-los ser-lhe-á dado o direito de regresso. A qualquer tempo, a pedido do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar a documentação comprobatória desses pagamentos.
- 3.1.3.8. 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.
- 3.1.3.9. 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.
- 3.1.3.10. Apresentar ao CONTRATANTE Plano de Contingência destinado a assegurar o atendimento dos serviços em caso de paralisações/greves de seus funcionários.
- 3.1.3.11. 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.
- 3.1.3.12. Manter, junto ao CONTRATANTE, relação atualizada de seus prepostos autorizados a executar os serviços.
- 3.1.3.13. Manter estrutura compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação do serviço objeto deste contrato, com a qualidade e rigor exigidos no Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE.
- 3.1.3.14. 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.

- 3.1.3.15. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações.
- 3.1.3.16. 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.
- 3.1.3.17. 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.
- 3.1.3.18. Enviar relação das praças consideradas de “difícil acesso” para conferência e homologação pelo CONTRATANTE.

### **3.2. São obrigações do CONTRATANTE:**

#### **3.2.1. Relativo a todos os serviços**

- 3.2.1.1. Fornecer à CONTRATADA, mensalmente, a relação de equipamentos cobertos pelo contrato, até o dia 25 de cada mês.
- 3.2.1.2. Analisar e manifestar-se quanto à homologação de peças e/ou componentes no prazo máximo de 90 dias contados a partir da data de apresentação dos mesmos, juntamente com a documentação completa.
- 3.2.1.3. Fornecer à CONTRATADA relação de dependências com restrições de horários de atendimento.
- 3.2.1.4. Solucionar problemas de infraestrutura dos pontos de atendimentos, relatados pela CONTRATADA e comprovados pelo CONTRATANTE.
- 3.2.1.5. Fornecer à CONTRATADA, e manter atualizada, relação dos Centros de Serviços, bem como nomes dos funcionários para contato.
- 3.2.1.6. Designar funcionário ou preposto para acompanhar a realização dos serviços objeto do contrato.
- 3.2.1.7. Informar quais modelos de equipamentos fazem parte da tabela de equipamentos.
- 3.2.1.8. 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 em acordo com as normas e procedimentos de segurança e operação do CONTRATANTE.

## **4. Considerações Gerais**

### **4.1. Estoque/reposição de peças**

- 4.1.1. 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.

#### **4.2. Inclusão e Exclusão de Equipamentos**

- 4.2.1. A inclusão de equipamentos ficará limitada a 25% da quantidade máxima contratada.
- 4.2.2. 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.
- 4.2.3. 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.
- 4.2.4. 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.
- 4.2.5. 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 Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE.

#### **4.3. RECC – Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato**

- 4.3.1. 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.
- 4.3.2. A Relação de Equipamentos Cobertos pelo Contrato, encaminhada mensalmente pela CONTRATANTE, conterá:
  - 4.3.2.1. 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;
  - 4.3.2.2. Localização - indica a dependência onde o bem está instalado;

- 4.3.2.3. Descrição - descreve as características o tipo de cada equipamento, informando produto, modelo e fabricante quando disponível nos sistemas do CONTRATANTE;
- 4.3.2.4. Criticidade - representa o nível de urgência para a resolução de um serviço.
- 4.3.2.5. Valor de manutenção - valor de referência mensal de acordo com o tipo de equipamento coberto pelo contrato;
- 4.3.2.6. Distância entre a localização do equipamento e da cidade base da rede de tesouraria do CONTRATANTE, CSO Valores ou Seret;

## **5. Nível Mínimo de Serviço Exigido**

### **5.1. Solicitação dos Serviços**

- 5.1.1. Os serviços poderão ser solicitados por meio de um dos sistemas descritos abaixo:
  - 5.1.1.1. Ordem de serviço (OS) gerada pelo Sistema de Gestão do CONTRATANTE e transmitida para o Sistema da CONTRATADA;
  - 5.1.1.2. Serviço 0800 disponibilizado pela CONTRATADA;
  - 5.1.1.3. Correio eletrônico para o endereço indicado pela CONTRATADA; ou
  - 5.1.1.4. Demais sistemas disponibilizados pela CONTRATADA ou CONTRATANTE

### **5.2. Aceitação dos Serviços**

#### **5.2.1. Manutenções corretiva e de vandalismo**

- 5.2.1.1. A aceitação do serviço se dará através da identificação automática no Sistema de Gestão do CONTRATANTE.
- 5.2.1.2. As ordens de serviço fechadas pela CONTRATADA serão validadas por funcionário do CONTRATANTE, após a comprovação da perfeita funcionalidade do equipamento.
- 5.2.1.3. 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. Não sendo liberado o equipamento, a ordem de serviço poderá ser fechada.
- 5.2.1.4. As ordens de serviço fechadas por não liberação do equipamento deverão ser comprovadas por meio do RAT/RAC assinado por funcionário do CONTRATANTE. Caso esta solicitação de assinatura do RAT/RAC não seja atendida por funcionário do CONTRATANTE, o registro poderá ser efetuado por meio de sistema a ser desenvolvido pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA com validação pelo CONTRATANTE.
- 5.2.1.5. A hora de chegada do técnico à dependência, o início dos serviços e seu término deverão ser por ele 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;

5.2.1.6. O término do chamado se dará com a aceitação do fechamento da ordem de serviço, ficando registrada a data descrita no RAT.

#### **5.2.2. Remanejamento e remoção dos equipamentos de suporte ao atendimento bancário**

5.2.2.1. 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.

5.2.2.2. Para o caso de remanejamento, após a instalação, o CONTRATANTE deverá conferir se o equipamento encontra-se em perfeito funcionamento.

5.2.2.3. A comprovação da perfeita funcionalidade do equipamento se dará após a realização de testes por funcionário do CONTRATANTE, e através do registro de atendimento da ordem de serviço no Sistema de Gestão do CONTRATANTE.

5.2.2.4. O término do chamado se dará com a aceitação do fechamento da ordem de serviço.

#### **5.2.3. Serviços Eventuais em equipamentos de suporte ao atendimento bancário**

5.2.3.1. Para o caso de serviços eventuais de instalação/ativação-configuração, o CONTRATANTE deverá conferir se o equipamento encontra-se em perfeito funcionamento.

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

5.2.3.2. O término dos chamados dos serviços eventuais se dará com a aceitação do RAT/RAC assinado por funcionário do CONTRATANTE.

### **5.3. Redução no faturamento da CONTRATADA devido ao não cumprimento dos prazos contratados**

5.3.1. Serviços de assistência técnica corretiva e de vandalismo:

5.3.1.1. Conferência dos Serviços de Assistência Técnica Corretiva e de Vandalismo

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

#### 5.3.1.2. Redutor aplicado aos serviços de Assistência Técnica Corretiva

- I. Os chamados em que a data do prazo de atendimento contratado for menor que a data de atendimento efetiva terão redutor aplicado ao valor do faturamento do serviço de assistência técnica.
- II. O redutor incidente será calculado aplicando-se o valor diário do equipamento analisado (valor da manutenção mensal do equipamento /quantidade de dias uteis do mês da criticidade), multiplicado pelo coeficiente de manutenção corretiva. O valor resultante será multiplicado pelos dias uteis de atraso.

$$ROS_C = \sum ((V_{SAT} / DM_{CRIT}) * C_C) * DA$$

$ROS_C$  = Redutor das ordens de serviço corretivas

$V_{SAT}$  = Valor do Serviço de Assistência Técnica Contratada por Equipamento

$DM_{CRIT}$  = Dias uteis por mês da criticidade

$C_C$  = Coeficiente corretiva: 0,25

$DA$  = Dias uteis de atraso

#### 5.3.1.3. Redutor aplicado aos serviços de Assistência Técnica de Vandalismo

- I. Os chamados em que a data do prazo de atendimento contratado for menor que a data de atendimento efetiva terão redutor aplicado ao valor do faturamento do serviço de assistência técnica.
- II. O redutor incidente será calculado aplicando-se o valor diário do equipamento analisado (valor da manutenção mensal do equipamento /quantidade de dias uteis do mês da criticidade), multiplicado pelo coeficiente de manutenção de vandalismo. O valor resultante será multiplicado pelos dias uteis de atraso.

$$ROS_V = \sum ((V_{SAT} / DM_{CRIT}) * C_V) * DA$$

$ROS_V$  = Redutor das ordens de serviço de vandalismo

$V_{SAT}$  = Valor do Serviço de Assistência Técnica Contratada por Equipamento

$DM_{CRIT}$  = Dias uteis por mês da criticidade

$C_V$  = Coeficiente vandalismo: 0,15

$DA$  = Dias uteis de atraso

#### 5.3.1.4. Faturamento do Serviço de Assistência técnica

- I. O faturamento do serviço de assistência técnica será composto pelo valor total do serviço contratado, que é a soma dos valores cobrados pelos equipamentos constantes do contrato, diminuindo-

se os valores dos redutores das ordens de serviço corretivas e de vandalismo.

$$F_{ASTEC} = \sum V_{SAT} - (ROS_C + ROS_V)$$

$F_{ASTEC}$  = Faturamento do serviço de assistência técnica

$V_{SAT}$  = Valor do Serviço de Assistência Técnica Contratada por equipamento

$ROS_C$  = Redutor da ordem de serviço corretiva

$ROS_V$  = Redutor da ordem de serviço vandalismo

- II. O redutor máximo sobre o valor do serviço de assistência técnica será de 20% (vinte por cento) sobre o valor do faturamento global de manutenção.

### 5.3.2. Remanejamento e remoção de equipamentos de suporte ao atendimento bancário

#### 5.3.2.1. Conferência dos Serviços de Remanejamento

- I. Mensalmente, todos os chamados de remanejamento/remoção concluídos no mês anterior serão conferidos, confrontando-se a data de abertura do chamado, a data de conclusão do chamado e a data em que o serviço deveria ter sido realizado de acordo com o prazo estipulado contratualmente.

Conferência das Ordens de serviço de remanejamento/remoção					
Chamado	Data de abertura	Data de conclusão	Prazo contratado	Data do prazo contratado	Resultado

#### 5.3.2.2. Redutor aplicado aos serviços de remanejamento/remoção

- I. Os chamados em que a data do prazo contratado para a realização do serviço for menor que a data de conclusão do serviço, terão a aplicação de redutor sobre o faturamento do serviço de remanejamento/remoção do mês apurado.
- II. O redutor incidente será calculado aplicando-se um coeficiente de remanejamento/remoção sobre o valor diário do serviço analisado (valor do serviço / prazo contratado). O valor resultante será multiplicado pelos dias uteis de atraso.
- III. O redutor máximo sobre o valor do evento será de 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço.

$$R_{RM} = \sum (((V_{RM} / PZ_S) * C_{RM}) * DA)$$

$R_{RM}$  = Redutor do remanejamento

$V_{RM}$  = Valor do serviço de remanejamento

$PZ_S$  = Prazo contratado para o serviço

$C_{RM}$  = Coeficiente de remanejamento de 0,20

DA = Dias uteis de atraso

### **5.3.3. Serviços Eventuais de Instalação/Ativação-configuração de equipamentos de suporte ao atendimento bancário**

#### **5.3.3.1. Conferência dos Serviços Eventuais de Instalação/Ativação – configuração de equipamentos de suporte ao atendimento bancário**

- I. Mensalmente, todos os chamados de serviços eventuais de Instalação/Ativação-configuração concluídos no mês anterior serão conferidos, confrontando-se a data de abertura do chamado, a data de conclusão do chamado e a data em que o serviço deveria ter sido realizado de acordo com o prazo estipulado contratualmente ou cronograma acordado entre as partes.

Conferência dos chamados de serviços de instalação/ativação-configuração					
Chamado	Data de abertura	Data de conclusão	Prazo contratado	Data do prazo contratado	Resultado

#### **5.3.3.2. Redutor aplicado aos serviços de instalação/ativação-configuração de equipamentos de suporte ao atendimento bancário:**

- I. Os chamados em que a data do prazo contratado para a realização do serviço for menor que a data de conclusão do serviço, terão a aplicação de redutor sobre o faturamento dos serviços eventuais do mês apurado.
- II. O redutor incidente será calculado aplicando-se um coeficiente de serviços eventuais de Instalação/Ativação-configuração sobre o valor diário do serviço analisado (valor do serviço/prazo contratado). O valor resultante será multiplicado pelos dias uteis de atraso.
- III. O redutor máximo sobre o valor do evento será de 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço.

$$R_{AT} = \sum (((V_{AT} / PZ_S) * C_{AT}) * DA)$$

$R_{AT}$  = Redutor do serviço eventual de Instalação/Ativação-configuração

$V_{AT}$  = Valor do serviço eventual de Instalação/Ativação-configuração

$PZ_S$  = Prazo contratado para o serviço

$C_{AT}$  = Coeficiente serviço eventual de Instalação/Ativação-configuração: 0,20

$DA$  = Dias uteis de atraso

### **5.3.4. Serviços eventuais de retrofit**

#### **5.3.4.1. Conferência dos Serviços Eventuais de retrofit**

- I. Mensalmente, todos os chamados de serviços de retrofit concluídos no mês anterior serão conferidos, confrontando-se a data de abertura do chamado, a data de conclusão do chamado e a data em que o serviço deveria ter sido realizado de acordo com o prazo estipulado contratualmente.

Conferência dos chamados eventuais de retrofit					
Chamado	Data de abertura	Data de conclusão	Prazo contratado	Data do prazo contratado	Resultado

#### 5.3.4.2. Redutor aplicado aos serviços eventuais de retrofit:

- I. Os chamados em que a data do prazo contratado para a realização do serviço for menor que a data de conclusão do serviço terão a aplicação de redutor sobre o faturamento dos serviços de retrofit do mês apurado.
- II. O redutor incidente será calculado aplicando-se o coeficiente de retrofit sobre o valor diário do serviço analisado (valor do serviço/prazo contratado). O valor resultante será multiplicado pelos dias uteis de atraso.
- III. O redutor máximo sobre o valor do evento será de 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço.

$$R_{RT} = \sum (((V_{RT} / PZ_S) * C_{RT}) * DA)$$

$R_{RT}$  = Redutor do serviço de retrofit

$V_{RT}$  = Valor do serviço de retrofit

$PZ_S$  = Prazo contratado para o serviço

$C_{RT}$  = Coeficiente do serviço de retrofit: 0,20

$DA$  = Dias uteis de atraso

#### 5.3.5. Serviços eventuais de abertura/reparo de cofre

##### 5.3.5.1. Conferência dos Serviços Eventuais de abertura/reparo de cofre

- I. Mensalmente, todos os chamados de serviços de abertura/reparo de cofre concluídos no mês anterior serão conferidos, confrontando-se a data de abertura do chamado, a data de conclusão do chamado e a data em que o serviço deveria ter sido realizado de acordo com o prazo estipulado contratualmente.

Conferência dos chamados de abertura/reparo de cofre					
Chamado	Data de abertura	Data de conclusão	Prazo contratado	Data do prazo contratado	Resultado

##### 5.3.5.2. Redutor aplicado aos serviços de abertura/reparo de cofre

- I. Os chamados em que a data do prazo contratado para a realização do serviço for menor que a data de conclusão do serviço terão a aplicação de redutor sobre o faturamento dos serviços de abertura/reparo de cofre do mês apurado.
- II. O redutor incidente será calculado aplicando-se o coeficiente de manutenção de reparo/abertura de cofre sobre o valor diário do

serviço analisado (valor do serviço/prazo contratado). O valor resultante será multiplicado pelos dias uteis de atraso.

- III. O redutor máximo sobre o valor do evento será de 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço.

$$R_{AC} = \sum (((V_{AC} / PZ_S) * C_{AC}) * DA)$$

$R_{AC}$  = Redutor do serviço de abertura/reparo de cofre

$V_{AC}$  = Valor do serviço de abertura/reparo de cofre

$PZ_S$  = Prazo contratado para o serviço

$C_{AC}$  = Coeficiente do serviço de abertura/reparo de cofre de 0,20

$DA$  = Dias uteis de atraso

## **6. Condições de Pagamento e preço dos serviços:**

- 6.1. Os valores de remuneração serão precificados conforme a especificidade do serviço prestado. Para tanto, tomar-se à como base os valores abaixo, que comporão o valor final do serviço conforme a utilização dos parâmetros estabelecidos para cada serviço.

6.1.1. Hora técnica – horário comercial: \_\_\_\_\_

6.1.2. Hora técnica – fora do horário comercial: \_\_\_\_\_

6.1.3. Estadia: \_\_\_\_\_

6.1.4. Alimentação: \_\_\_\_\_

6.1.5. Deslocamento – km rodado:

6.1.5.1. 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.

6.1.5.2. 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.

## **6.2. Manutenções corretivas e de vandalismos;**

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

6.2.2. Nas manutenções corretivas e de vandalismo, 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 formula e tabela a seguir:

$$V_{TM} = \sum (VM \times QE)$$

$V_{TM}$  = Valor total mensal

VM = Valor da manutenção por equipamento

QE= Quantidade total de equipamentos por tipo

Equipamento/modelo	Valor mensal de manutenção por equipamento/modelo				
	Criticidade 21	Criticidade 22	Criticidade 23	Criticidade 24	Criticidade 25
TOP					
TTE					

### 6.3. Remanejamento e Remoção de equipamentos de suporte ao atendimento bancário

6.3.1. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela prestação de serviços de remanejamento e remoção os seguintes valores:

Distância	Remanejamento		Remoção	
	TOP	TTE	TOP	TTE
No mesmo prédio				
Na mesma cidade ou região metropolitana até 100 km				
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				

### 6.4. Serviços Eventuais de instalação/ativação-configuração de equipamentos de suporte ao atendimento bancário não cobertos pelo contrato de manutenção

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

6.4.2. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela prestação de serviços de instalação/ativação-configuração de equipamentos não cobertos pelo contrato, os seguintes valores:

Equipamento/modelo	Instalação	Ativação/configuração
TOP		
TTE		

### 6.5. Serviços Eventuais de retrofit

6.5.1. O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA para os serviços de retrofit os seguintes valores:

EQUIPAMENTO NO CONTRATO DE MANUTENÇÃO COM ATENDIMENTO CONCOMITANTE			
Atendimento	Serviço	Deslocamento	Estadia/Alimentação
Até 100Km	Sim	Não	Não
Acima de 100 km	Sim	Não	Não

EQUIPAMENTO NÃO ELENADO NO CONTRATO DE MANUTENÇÃO OU ELENADO NO CONTRATO COM ATENDIMENTO EXCLUSIVO PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO			
Atendimento	Serviço	Deslocamento	Estadia/Alimentação
Até 100Km	Sim	Sim	Não
Acima de 100 km	Sim	Sim	Sim

## 6.6. Serviços eventuais de abertura/reparo de cofre

6.6.1. A remuneração de abertura forçada/reparo de cofre de TTE à CONTRATADA será efetuada por evento, conforme abaixo:

ABERTURA DE COFRE - INTERVENÇÃO MECÂNICA				
REGIÃO	CAPITAL		INTERIOR (mais de 100 km da capital)	
	Abertura forçada com recuperação do cofre	Abertura forçada sem recuperação do cofre	Abertura forçada com recuperação do cofre	Abertura forçada sem recuperação do cofre
	Valor unitário	Valor unitário	Valor unitário	Valor unitário
NORTE				
NORDESTE				
CENTRO-OESTE				
SUDESTE				
SUL				



ABERTURA DE COFRE - INTERVENÇÃO ELETRÔNICA		
REGIÃO	CAPITAL	INTERIOR (mais de 100 km da capital)
	Reset e configuração da fechadura eletrônica	Reset e configuração da fechadura eletrônica
	Valor unitário	Valor unitário
NORTE		
NORDESTE		
CENTRO-OESTE		
SUDESTE		
SUL		

## 7. FATURAMENTO DOS SERVIÇOS

7.1. As faturas relativas aos serviços previstos no item 1.2.1 do objeto deste contrato serão pagas no próprio mês de sua vigência. Para isso, a CONTRATADA deverá apresentar as faturas relativas ao mês corrente até o 20º (vigésimo) dia 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.

7.1.1. Os valores dos redutores dos serviços previstos no item 1.2.1 serão aplicados ao faturamento do mês subsequente e deverão ser encaminhados pelo CONTRATANTE até o 7º dia do mês de aplicação.

7.1.2. A CONTRATADA terá até o 12º dia corrente do mês para analisar e justificar o Nível Mínimo de Serviço Exigido – NMSE - aplicado pelo CONTRATANTE.

7.1.3. O CONTRATANTE terá até 16º dia para avaliar as justificativas da CONTRATADA.

7.2. As faturas relativas aos serviços previstos nos itens 1.2.2 e 1.2.3 do objeto deste contrato serão pagas no mês subsequente ao de realização dos serviços. A CONTRATADA deverá apresentar as faturas dos serviços até o 23º (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.

7.2.1. O levantamento dos serviços realizados no mês anterior ao do pagamento será efetuado pela CONTRATADA e encaminhado ao CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia corrente do mês, para que o mesmo confira e aponte a aplicação do Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE. O CONTRATANTE terá até o 10º (décimo) dia corrente para devolver a análise dos serviços faturados e a CONTRATADA até o 15º (décimo quinto) dia corrente para justificar os serviços que tiveram a aplicação de redutor. O CONTRATANTE

terá até o 20º (vigésimo) dia corrente para aceitar, ou não, as justificativas da CONTRATADA.

7.3. 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.

7.4. 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 Nível Mínimo de Serviço Exigido – NMSE - e redutores previstos.

<b>FATURAMENTO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS ITENS 1-2-1</b>	
01 a 05	Contratante envia o NMSE do mês anterior
06 a 10	Contratada analisa o NMSE e encaminha justificativas
11 a 15	Contratante analisa as justificativas
16 a 20	Contratada emite nota fiscal
21 a 29	Contratante efetua o pagamento

<b>FATURAMENTO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS ITENS 1-2-2 / 1.2.3</b>	
01 a 05	Contratada envia serviços do mês anterior
06 a 10	Contratante envia o NMSE do mês anterior
11 a 15	Contratada analisa o NMSE e encaminha justificativas
16 a 20	Contratante analisa as justificativas
21 a 23	Contratada emite nota fiscal
24 a 29	Contratante efetua o pagamento