

Projeto Básico de disponibilidade operacional e atualização tecnológica dos terminais de Autoatendimento.

Unidade de Operações
Gerência de Gestão de Valores e Atendimento

1. Objeto:

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de disponibilidade operacional e atualização tecnológica dos terminais de autoatendimento (TAA) 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 terminais de autoatendimento (TAA) compreendem:
 - 1.2.1. Manutenção corretiva/preventiva/gerencial/vandalismo sem ônus de peças, de TAA (PBMS 7.15.420.773751).
 - 1.2.2. Remanejamento e remoção de TAA e Totens (PBMS 7.15.420.773.752)
 - 1.2.3. Suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento (PBMS 7.15.420.773754)
 - 1.2.4. Plantões técnicos (PBMS 7.15.420.773.755)
 - 1.2.5. Revitalização de TAA (PBMS 7.15.420.773756)
 - 1.2.6. Serviços Eventuais em TAA (PBMS 7.15.420.773.753)
- 1.3. Os serviços previstos no item 1.2.1 deverão ser executados para a quantidade mínima de 25.000 (vinte e cinco mil) e máxima de 45.000 (quarenta e cinco mil) equipamentos, compreendendo todos os modelos de TAA. Os demais serviços serão executados mediante solicitação do CONTRATANTE, de acordo com suas necessidades.
- 1.4. Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial.
- 1.5. O prazo de vigência para este contrato será de 60 (sessenta meses).

2. Descrição dos Serviços

2.1. Manutenção corretiva (PBMS 7.5.420.773751)

- 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 terminais e serão controlados pelo CONTRATANTE, obedecidos os seguintes critérios:

TABELA DE CRITICIDADE/PERÍODO DE ATENDIMENTO		
Criticidade	Período de Atendimento	Taxa de contratação em relação ao parque total contratado
3	7 dias na semana – 08h às 19h	0 a 5%
4	7 dias na semana – 08h às 19h	5 a 20%
5	Dias úteis – 9:30h às 17h	20 a 45%
6	Dias úteis – 9:30h às 17h	35 a 60%
7	Dias úteis – 10h às 17h	0 a 3%

- a) Critério para estabelecimento das criticidades 03 a 06:
- I. Criticidade 03: Terminais terceirizados, com acesso em dias não úteis, para o qual o CONTRATANTE julgue atendimento prioritário;
 - II. Criticidade 04: Terminais terceirizados, com acesso em dias não úteis, que não se enquadrem na criticidade 03 ou 07;
 - III. Criticidades 05: Terminais não terceirizados instalados em Capitais, cidades com mais de 400 (quatrocentos) mil habitantes, cidades metropolitanas e terminais terceirizados cujo acesso não é permitido em dias não úteis;
 - IV. Criticidade 06: Terminais não terceirizados que não se enquadrem na criticidade 05 ou 07;
- b) A criticidade “7” 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.
- c) Quando for constatado defeito em dispositivo retrofitado por outro fornecedor e, dentro do prazo de garantia deste, o prazo de atendimento da CONTRATADA se encerrará quando da comunicação formal da situação ao CONTRATANTE.

2.1.5. Disponibilidade em Assistência Técnica

- 2.1.5.1. A tempestividade do atendimento nas criticidades estabelecidas será medida pela disponibilidade e indisponibilidade do equipamento em assistência técnica.
- 2.1.5.2. A Disponibilidade em Assistência Técnica corresponde ao período de atendimento em que o TAA permanecer sem ordem de serviço corretiva aberta.
- 2.1.5.3. A Indisponibilidade em Assistência Técnica corresponde ao período de atendimento em que o TAA permanecer com a(s) ordem(s) de serviço corretiva(s) aberta(s).
- 2.1.5.4. O período de atendimento a ser considerado para mensuração do cálculo da disponibilidade ou indisponibilidade será o intervalo de tempo decorrido dentro do horário descrito na “Tabela de criticidade / Período de Atendimento”, item 2.1.4 – Da criticidade dos equipamentos, subitem 2.1.4.1.
- 2.1.5.5. O intervalo de tempo em que serão mensuradas as disponibilidades ou indisponibilidades em assistência técnica será denominado de “janela de tempo”, conforme tabela do item 2.1.4 – Da criticidade dos equipamentos.
- 2.1.5.6. A criticidade do equipamento definirá se serão considerados os finais de semana e feriados nacionais, bem como a janela de tempo em que a indisponibilidade será considerada.
- 2.1.5.7. A indisponibilidade em assistência técnica é cumulativa por equipamento, ou seja, os terminais que sofrerem mais de uma ordem de serviço corretiva no mês terão o período em que as ordens ficarem em aberto somados para cálculo da indisponibilidade mensal por assistência técnica do equipamento.
- 2.1.5.8. Os terminais que estiverem com ordens de serviço corretivas abertas até a virada do mês terão calculadas as suas indisponibilidades considerando o equipamento indisponível até o último dia do mês.

2.1.5.9. Os terminais que estiverem com ordens de serviço corretivas abertas desde meses anteriores, terão as suas indisponibilidades calculadas a partir do primeiro dia do mês corrente, se encerrada no mês corrente. As ordens de serviço não concluídas no mês da mensuração, obedecerão o parâmetro estabelecido no subitem anterior.

2.1.6. Percentuais de Disponibilidades em Assistência Técnica exigidos

2.1.6.1. Os percentuais mínimos de disponibilidade de assistência técnica exigidos levarão em consideração as criticidades dos equipamentos e a região onde os mesmos estão instalados.

2.1.6.2. Os percentuais de disponibilidade foram estabelecidos gradualmente por ano de contrato/região conforme tabelas abaixo:

08/2016 a 12/2016

CRITICIDADE	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
3	96,75	95,48	92,12	95,89	96,76
4	95,48	93,29	91,04	91,94	96,71
5	94,59	93,35	93,69	94,32	96,67
6	91,43	91,48	90,50	94,04	96,16
7	87,17	88,59	80,04	92,56	96,22

01/2017 a 06/2017

CRITICIDADE	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
3	96,80	95,58	92,59	96,11	96,91
4	95,68	93,63	91,53	92,75	96,77
5	94,97	93,78	93,95	94,76	96,83
6	92,14	92,09	91,20	94,43	96,33
7	87,73	88,77	80,83	93,15	96,27

07/2017 a 12/2017

CRITICIDADE	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
3	96,85	95,69	93,07	96,33	97,06
4	95,89	93,97	92,02	93,56	96,83
5	95,35	94,21	94,21	95,19	97,00
6	92,86	92,69	91,90	94,83	96,49
7	88,30	88,95	81,62	93,74	96,33

01/2018 a 06/2018

CRITICIDADE	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
3	96,90	95,79	93,55	96,56	97,21
4	96,09	94,32	92,51	94,38	96,88
5	95,74	94,64	94,47	95,63	97,17
6	93,57	93,29	92,60	95,22	96,66
7	88,87	89,13	82,42	94,32	96,39

07/2018 a 12/2018

CRITICIDADE	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
3	96,95	95,90	94,02	96,78	97,35
4	96,30	94,66	93,01	95,19	96,94
5	96,12	95,07	94,74	96,06	97,33
6	94,29	93,90	93,30	95,61	96,83
7	89,43	89,32	83,21	94,91	96,44

01/2019 EM DIANTE

CRITICIDADE	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul
3	97,00	96,00	94,50	97,00	97,50
4	96,50	95,00	93,50	96,00	97,00
5	96,50	95,50	95,00	96,50	97,50
6	95,00	94,50	94,00	96,00	97,00
7	90,00	89,50	84,00	95,50	96,50

2.2. Manutenção preventiva (PBMS 7.5.420.773751)

2.2.1. A manutenção preventiva será demandada mediante a abertura de ordem de serviço (OS) no Sistema de Gestão do CONTRATANTE e visa a prevenção de ocorrências de defeitos nos equipamentos compreendendo:

- 2.2.1.1. a verificação das partes mecânicas, elétricas e eletrônicas;
- 2.2.1.2. limpeza, lubrificação e regulagens;
- 2.2.1.3. ajuste do equipamento às especificações técnicas do fabricante;
- 2.2.1.4. verificação dos sensores de segurança;

- 2.2.1.5. substituição de partes ou peças não ajustáveis, desgastadas pelo uso ou defeituosas que possam vir a prejudicar o perfeito funcionamento do equipamento;
- 2.2.2. A necessidade de substituição das peças será avaliada pela CONTRATADA, tendo em vista o tempo em que as peças foram trocadas.
- 2.2.3. A manutenção preventiva será programada considerando-se as necessidades de não paralisação de equipamentos durante o período de pico, compreendido entre os dias 27 do mês corrente e o dia 10 do mês subsequente, pós feriados e finais de semana, de forma a não comprometer a disponibilidade dos equipamentos para os clientes do Banco.
- 2.2.4. A ordem de serviço preventiva não deverá ser realizada concomitante à manutenção corretiva e gerencial abertas para o mesmo equipamento. Esta restrição refere-se ao equipamento e não ao ponto onde o mesmo está instalado, ou seja, poderão ser aproveitadas as visitas ao ponto para atendimentos a outros equipamentos.
- 2.2.5. A realização da manutenção preventiva deverá ser registrada no sistema de Gestão a ser indicado pelo CONTRATANTE;
- 2.2.6. Quando da necessidade de realização de preventiva 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 preventivas em até 4,16% dos terminais de autoatendimento do contrato que possuírem saldo contábil entre 20% e 80% do valor de compra.
- 2.2.8. Em casos excepcionais, como necessidade de ação da CONTRATADA em ações emergenciais ou de segurança, as ordens de serviço preventivas poderão ser suspensas temporariamente, de acordo com prévia manifestação do CONTRATANTE.

2.2.9. Dos prazos:

- 2.2.9.1. A manutenção preventiva será executada de acordo com a programação estabelecida entre as partes, sendo o prazo máximo até o último dia útil do mês seguinte à sua abertura, respeitando o disposto na cláusula 2.2.3.
- 2.2.9.2. A implementação das ordens de serviço preventivas será de forma gradual e escalonada nos 06 primeiros meses de vigência deste contrato, conforme tabela abaixo, de forma que a porcentagem de 4,16% seja atingida a partir do 7º mês:

IMPLANTAÇÃO "OS" PREVENTIVAS	
1º mês	0,5%
2º mês	1,0%
3º mês	1,5%
4º mês	2,0%
5º mês	2,5%
6º mês	3,0%
7º mês	4,16%

2.3. Manutenção gerencial (PBMS 7.5.420.773751)

- 2.3.1. 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 terminais e compreende quaisquer serviços no terminal que se fizerem necessários para deixar o equipamento em perfeito estado de funcionamento, conforme especificações e instruções fornecidas pelo fabricante e/ou pelo CONTRATANTE.
- 2.3.2. A manutenção gerencial compreende também a realização de um check-list de vistoria de infraestrutura e de um laudo discriminando os problemas encontrados e as ações realizadas. Estes documentos devem ser encaminhados para o CONTRATANTE.
- 2.3.3. A manutenção gerencial será programada considerando-se as necessidades de não paralisação de equipamentos durante o período de pico compreendido entre os dias 27 do mês corrente e o dia 10 do mês subsequente, pós feriados e finais de semana, de forma a não comprometer a disponibilidade dos equipamentos para os clientes do Banco.
- 2.3.4. A ordem de serviço gerencial não deverá ser realizada concomitante à manutenção corretiva e preventiva abertas para o mesmo equipamento. Esta restrição refere-se ao equipamento e não ao ponto onde o mesmo está instalado, ou seja, poderão ser aproveitadas as visitas ao ponto para atendimentos a outros equipamentos.
- 2.3.5. A realização da manutenção gerencial deverá ser registrada no sistema de Gestão a ser indicado pelo CONTRATANTE;
- 2.3.6. 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.
- 2.3.7. Mensalmente, o CONTRATANTE poderá solicitar a realização de ordens de serviço gerenciais em até 0,75% dos terminais de autoatendimento do contrato.
- 2.3.8. Dos prazos:
 - 2.3.8.1. A manutenção gerencial será executada de acordo com a programação estabelecida entre as partes, sendo o prazo máximo até o último dia útil do mês seguinte à sua abertura.

2.4. Manutenção de vandalismo (PBMS 7.5.420.773751)

- 2.4.1. 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 TAA.
- 2.4.2. A manutenção de Vandalismo compreende quaisquer serviços no terminal que se fizerem necessários para deixar o equipamento em perfeito estado de funcionamento, conforme especificações e instruções fornecidas pelo fabricante e/ou pelo CONTRATANTE.
- 2.4.3. A abertura da ordem de serviço de manutenção de vandalismo se dará:

- 2.4.3.1. 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.
- 2.4.3.2. Para pontos que tiveram o ambiente atingido pelo vandalismo, a ordem de serviço deverá aguardar a recomposição do ponto para ser aberta.
- 2.4.4. A realização da manutenção de vandalismo deverá ser registrada no sistema de Gestão a ser indicado pelo CONTRATANTE;
- 2.4.5. Dos prazos:
 - 2.4.5.1. Para terminais cujo valor do conserto do equipamento for inferior/igual a 10% do valor de compra do TAA o atendimento deverá ser concluído em até 03 dias úteis da abertura da ordem de serviço;
 - 2.4.5.2. Para os terminais cujo valor do conserto do equipamento for superior a 10% do valor de compra do TAA o atendimento deverá ser concluído em até 06 dias úteis da abertura de ordem de serviço.

2.5. Remanejamento e remoção de TAA e Totens (PBMS 7.15.420.773.752)

- 2.5.1. Os serviços de remanejamento para outra dependência ou para eventos, compreendem:
 - 2.5.1.1. Desfixação de TAA e de Totens;
 - 2.5.1.2. Acondicionamento dos equipamentos utilizando embalagens apropriadas para o deslocamento dos equipamentos e armazenagem dos mesmos;
 - 2.5.1.3. Entrega do equipamento no local indicado pelo CONTRATANTE;
 - 2.5.1.4. Fixação dos equipamentos conforme especificações de segurança do CONTRATANTE;
 - 2.5.1.5. Instalação, ativação e configuração dos equipamentos para que os mesmos fiquem operacionais no destino.
- 2.5.2. Os serviços de remoção compreendem:
 - 2.5.2.1. Desfixação de TAA e de Totens **ou** Fixação/Instalação do TAA;
 - 2.5.2.2. Acondicionamento dos equipamentos utilizando embalagens apropriadas para o deslocamento dos equipamentos e armazenagem dos mesmos quando estes forem para depósito;
 - 2.5.2.3. Entrega do equipamento no local indicado pelo CONTRATANTE.
- 2.5.3. Os serviços serão prestados observados os seguintes procedimentos:
 - 2.5.3.1. O CONTRATANTE requisitará o remanejamento ou a remoção dos equipamentos e dos Totens para locais por ele indicados, sendo a CONTRATADA remunerada de acordo com o estabelecido no item Preço dos Serviços.
 - 2.5.3.2. Todas as despesas decorrentes da instalação, ativação, configuração, remanejamento ou remoção, desfixação e fixação dos TAA e dos Totens, transporte, etc. correrão por conta da CONTRATADA.
 - 2.5.3.3. A fixação dos terminais deverá ocorrer conforme especificações de segurança do CONTRATANTE.

2.5.4. Dos prazos:

- 2.5.4.1. 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, remoção e eventos. 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.
- 2.5.4.2. A região de origem/destino dos serviços de remanejamento/remoção indicará a tabela de prazos a ser utilizada.
- 2.5.4.3. 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.
- 2.5.4.4. 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.

TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO, REMOÇÃO E EVENTOS – REGIÕES SUL – SUDESTE		
Distância	Tempo de atendimento – TAA e Totem	
	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	13 dias úteis	12 dias úteis

TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO, REMOÇÃO E EVENTOS – REGIÕES NORDESTE E CENTRO-OESTE		
Distância	Tempo de atendimento – TAA e Totem	
	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	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, REMOÇÃO E EVENTOS – REGIÃO NORTE		
Distância	Tempo de atendimento – TAA e Totem	
	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	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

2.6. Suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento (PBMS 7.15.420.773754)

2.6.1. Os serviços relacionados neste item serão remunerados conforme estabelecido no item Preço dos Serviços.

2.6.2. Os serviços de suporte serão solicitados pelo CONTRATANTE, para dependências e pontos externos, quando houver necessidade de presença de técnico para:

2.6.2.1. desligar e religar os equipamentos de TAA;

2.6.2.2. certificar-se de que o ambiente está preparado para o perfeito funcionamento dos TAA;

2.6.2.3. verificação/organização dos conectores, cabos e dispositivos de comunicação dos itens de hardware, a fim de se detectar possíveis problemas na rede interna.

2.6.3. O serviço poderá ser solicitado nos seguintes casos:

2.6.3.1. reforma na dependência;

2.6.3.2. eventos relacionados à Sala TC, como: reorganização ou realocação da Sala TC, manutenção em no-break;

2.6.3.3. eventos relacionados a falta de energia elétrica, como por exemplo manutenção na subestação de energia do prédio;

- 2.6.3.4. eventos que ocorram no ambiente de autoatendimento, como por exemplo readequação da sala de autoatendimento ou vandalismo;
- 2.6.3.5. realocação de antena VSAT ou antena do sistema IP-Advantage no mesmo endereço.
- 2.6.3.6. Em pontos externos, quando for constatada a necessidade de reorganização dos dispositivos instalados dentro do totem e necessários à estabilidade/funcionamento do TAA.

2.6.4. Dos prazos:

- 2.6.4.1. Os serviços de suporte e de organização em pontos de atendimento serão realizados em data agendada e de necessidade do CONTRATANTE.
- 2.6.4.2. O CONTRATANTE deverá solicitar o serviço com tempo mínimo de 02 dias úteis da data a ser agendada.

2.7. Plantões Técnicos (PBMS 7.15.420.773.755)

2.7.1. Os plantões técnicos serão realizados mediante solicitação/autorização do CONTRATANTE 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.

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

2.7.2. Dos prazos:

- 2.7.2.1. Os serviços de Plantão Técnico serão realizados em data agendada e de necessidade do CONTRATANTE.
- 2.7.2.2. O CONTRATANTE deverá solicitar o serviço com tempo mínimo de 03 dias úteis da data a ser agendada.

2.8. Revitalização de TAA (PBMS 7.15.420.773756)

2.8.1. A revitalização de TAA compreende:

- 2.8.1.1. A troca dos painéis frontais superior/inferior do TAA; e/ou
- 2.8.1.2. A pintura do corpo do cofre e gabinete superior conforme especificações vigentes no último edital de compra publicado pelo CONTRATANTE – parte cinza do equipamento – quando desgastado por motivos de ferrugem ou mau armazenamento;

2.8.2. Os modelos de terminais a serem revitalizados serão previamente negociados entre o CONTRATANTE, CONTRATADA e FABRICANTE do terminal de autoatendimento para que se garanta o estoque de carenagens a ser utilizado. O processo de revitalização se iniciará após a efetiva entrega das carenagens pelo FABRICANTE à CONTRATADA.

2.8.3. A quantidade de serviços a ser executada mensalmente será acordada entre CONTRATANTE e CONTRATADA, não excedendo a 300 trocas de carenagens/mês. O lote solicitado deverá ser distribuído nas cidades/UF para não comprometer a execução do serviço.

2.8.4. A revitalização será programada considerando-se as necessidades de não paralisação de equipamentos durante o período de pico compreendido entre os dias 27 do mês corrente e o dia 10 do mês subsequente, pós feriados e finais de semana, de forma a não comprometer a disponibilidade dos equipamentos para os clientes do Banco.

2.8.5. Em todos os casos de revitalização, a CONTRATADA deverá efetuar a limpeza externa do equipamento.

2.8.6. Dos prazos:

2.8.6.1. A contratada terá até 05 dias úteis para enviar cronograma de atendimento da revitalização dos TAA após indicação dos terminais a revitalizar pelo CONTRATANTE.

2.8.6.2. Os prazos não poderão exceder ao ultimo dia útil do mês posterior ao da preparação do cronograma.

2.8.6.3. Em casos emergenciais, o CONTRATANTE poderá solicitar a revitalização com prazo de até 05 dias corridos, sendo no máximo 15 trocas de carenagens/mês.

2.8.7. Das garantias:

2.8.7.1. A garantia dos serviços contempla o desgaste prematuro, defeitos de fabricação ou aplicação, não cabendo na garantia os atos de mau uso e vandalismo.

2.8.7.2. A pintura realizada nos cofres dos equipamentos terá a garantia de 01 ano;

2.8.7.3. A carenagem trocada terá a garantia de 03 anos.

2.9. Serviços Eventuais em TAA (PBMS 7.15.420.773.753), compreendem os seguintes serviços:

- a) Serviços de instalação/ativação-configuração de TAA não cobertos pelo contrato de manutenção;
- b) Retrofit ou troca de peças/configuração em TAA cobertos e não cobertos pelo contrato de manutenção;
- c) Manutenção de cassetes;
- d) Abertura/reparo de cofre;
- e) Destinação final de TAA.

2.9.1. Serviços de instalação/ativação-configuração de TAA não cobertos pelo contrato de manutenção.

- 2.9.1.1. Serviços de instalação/ativação-configuração de TAA 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;
- 2.9.1.2. 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.
- 2.9.1.3. A CONTRATADA prestará o serviço, sem ônus para o CONTRATANTE, em até 50 atendimentos por mês.

2.9.1.4. Dos prazos:

- 2.9.1.4.1. 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 05 dias úteis.

2.9.2. Retrofit ou troca de peças/configuração em TAA cobertos e não cobertos pelo contrato de manutenção

- 2.9.2.1. Retrofit é a troca de peças/configuração necessárias à atualização do equipamento que alterem sua configuração original.
- 2.9.2.2. Manutenção ou renovação da tinta dos dispositivos de dissuasão de roubo/fraude instalados nos cassetes com entintamento.
- 2.9.2.3. As manutenções com inclusão de novas peças em terminais elencados no contrato não terão a cobrança do deslocamento quando estas forem realizadas concomitantemente ao atendimento técnico.
- 2.9.2.3.1. Em casos de acionamentos exclusivos para a realização do retrofit, o deslocamento técnico será ressarcido, conforme tabela de preços, pelo CONTRATANTE.

2.9.2.4. Dos prazos:

- 2.9.2.4.1. O prazo para a prestação de serviços exclusivos será de 03 dias úteis para cidades metropolitanas e 04 dias uteis para interior (mais de 100 km da rede de Valores do CONTRATANTE).
- 2.9.2.4.2. Para a prestação do serviço em lote será realizado conforme cronograma estabelecido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

2.9.3. Manutenção de Cassetes

- 2.9.3.1. A manutenção de cassetes compreende:
 - 2.9.3.1.1. Conserto de cassetes avariados;
 - 2.9.3.1.2. Descarte de cassetes obsoletos ou condenados;
 - 2.9.3.1.3. Adaptação para utilização de cédulas de famílias diferentes da configuração original.
- 2.9.3.2. O serviço poderá ser realizado nas dependências do CONTRATANTE, da CONTRATADA, ou de TERCEIROS, quando estes estiverem armazenados em bases de Transportadoras de Valores.
- 2.9.3.3. O serviço de conserto de cassetes só poderá ser realizado em cassetes que não estejam no TAA, ou seja, que estejam em estoque.
- 2.9.3.4. Emitir laudo por lote de cassetes que necessitem de conserto ou forem condenados devido a mau uso.
- 2.9.3.5. Os cassetes que forem descartados deverão ser descaracterizados com a retirada de todas as identificações que remetam ao CONTRATANTE e obedecer às leis ambientais vigentes.
- 2.9.3.6. Dos prazos:
 - 2.9.3.6.1. Adaptação de cassetes – até 05 dias úteis após a solicitação;
 - 2.9.3.6.2. Conserto/Descarte de cassete em estoque – até 15 dias corridos da solicitação.
 - 2.9.3.6.3. Os serviços de manutenção de cassetes em lote - a partir de 100 (cem) cassetes - serão realizados conforme cronograma estabelecido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA

2.9.4. Abertura/reparo de cofre

- 2.9.4.1. Os serviços de abertura/reparo de cofre poderão ser prestados para terminais 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.
- 2.9.4.2. Os serviços de abertura/reparo de cofre compreendem:
 - 2.9.4.2.1. Intervenção Mecânica – abertura forçada com recuperação do cofre e troca da fechadura eletrônica ou sem recuperação do cofre
 - 2.9.4.2.2. Intervenção eletrônica - reset e configuração da fechadura do cofre;
 - 2.9.4.2.3. Emissão de laudo técnico/financeiro.
- 2.9.4.3. O laudo técnico/financeiro será emitido para todos os atendimentos e deverá informar a causa que originou a necessidade de abertura forçada do cofre.
- 2.9.4.4. Para os chamados de cofre em TAA 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.

2.9.4.5. Dos prazos de abertura/reparo de cofre

- 2.9.4.5.1. O prazo para abertura do TAA será de até 03 dias úteis ou em data posterior se assim definido expressamente pelo CONTRATANTE.
- 2.9.4.5.2. Caso haja impedimento de acesso ao TAA, o prazo se inicia após a liberação do local de instalação do equipamento.
- 2.9.4.5.3. 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

2.9.5. Destinação final de TAA

- 2.9.5.1. Os serviços de destinação final de TAA, ambientalmente adequada, compreendem:
 - 2.9.5.1.1. Perfuração do HD no ponto de atendimento
 - 2.9.5.1.2. Remoção do equipamento do ponto onde o mesmo está localizado/instalado;
 - 2.9.5.1.3. Descaracterização do equipamento com retirada de todas as identificações que remetam ao CONTRATANTE;
 - 2.9.5.1.3.1. A descaracterização deverá seguir roteiro que será entregue pelo CONTRATANTE;
 - 2.9.5.1.4. É autorizada à CONTRATADA, a retirada de peças utilizáveis do equipamento.
 - 2.9.5.1.5. Processamento dos resíduos sólidos industriais pela própria CONTRATADA ou por meio de prestação de serviços de empresas especializadas em reciclagem ou descarte, observando:
 - i. A destinação do material deve ser realizada por empresas licenciadas para tal atividade, a fim de garantir a reutilização ou destinação correta dos resíduos.
 - ii. A CONTRATADA deve fornecer Laudo de destinação dos resíduos - Documento que comprova a destinação do material, sendo que a CONTRATADA assume inteira responsabilidade que a destinação final dos resíduos, por parte dos receptores, atenderá a legislação ambiental vigente.
 - 2.9.5.1.6. Manter atualizados os documentos abaixo, bem como das parceiras necessárias à destinação adequada/reciclagem:

- i) Licença de Operação emitida pelo órgão ambiental Estadual para realização das atividades de reprocessamento com lixo tecnológico;
 - ii) Cadastro Técnico Federal do IBAMA;
- CADRI (Certificado de Aprovação de Destinação de Resíduos Industriais) de transporte, manuseio e destinação de todos os resíduos ora compostos pelos materiais recebidos pela CONTRATADA.

2.9.5.2. Dos prazos:

2.9.5.2.1. O prazo faz referência à retirada do equipamento do ponto do CONTRATANTE.

2.9.5.2.2. A destinação final de TAA que estejam instalados em pontos de atendimento deverá ser efetuada de acordo com as tabelas abaixo:

TABELA PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE DESTINAÇÃO FINAL TAA REGIÕES SUL – SUDESTE	
Capital, região metropolitana e cidades com mais de 400 mil habitantes	3 dias úteis
Interior	5 dias úteis

TABELA PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE DESTINAÇÃO FINAL TAA REGIÕES NORDESTE E CENTRO-OESTE	
Capital, região metropolitana e cidades com mais de 400 mil habitantes	4 dias úteis
Interior	7 dias úteis

TABELA PARA ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE DESTINAÇÃO FINAL TAA REGIÃO NORTE	
Capital, região metropolitana e cidades com mais de 400 mil habitantes	6 dias úteis
Interior	10 dias úteis

2.9.5.2.2.1. Caso haja impedimento de acesso ao TAA, o prazo se inicia após a liberação do local de instalação do TAA.

2.9.5.2.3. A destinação final de TAA que estejam em depósito deverá ser efetuada em até 30 dias corridos da solicitação.

2.9.5.2.4. Os serviços de destinação final de TAA em lote serão realizados conforme cronograma estabelecido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

3. Das obrigações para execução dos serviços

3.1. São obrigações da CONTRATADA:

3.1.1. Manutenção corretiva, preventiva, gerencial, vandalismo e instalação/ativação-configuração de TAA

- 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 callback 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 TAA e Totens

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. Suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento.

- 3.1.3.1. Sempre que solicitado o serviço de suporte dos pontos lógicos, encaminhar ao CONTRATANTE relatório detalhado da avaliação/revisão, indicando providências para a regularização dos problemas detectados.

3.1.4. Realização de Plantão Técnico

- 3.1.4.1. Arcar com todas as despesas de deslocamento, hospedagem, diárias e alimentação de seus técnicos.
- 3.1.4.2. 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.
- 3.1.4.3. 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.

3.1.5. Revitalização de TAA

- 3.1.5.1. Descaracterizar as peças substituídas nos terminais de autoatendimento revitalizados com a retirada de todas as identificações que remetam ao CONTRATANTE.
- 3.1.5.2. Descartar as peças retiradas dos terminais de autoatendimento revitalizados de acordo com a lei ambiental vigente.
- 3.1.5.3. Deixar o TAA em pleno funcionamento, quando este estiver operacional e instalado no ponto de atendimento.
- 3.1.5.4. Deixar o ambiente limpo e sem resíduos gerados pela revitalização.
- 3.1.5.5. Tirar foto do equipamento com a identificação do TAA do antes/depois da execução do serviço.
- 3.1.5.6. Agendar com a dependência gestora do equipamento a data/horário para a realização do serviço.

3.1.6. Na realização de todos os serviços

- 3.1.6.1. Responsabilizar-se por todas as despesas decorrentes de remoção dos equipamentos necessários à realização do serviço.
- 3.1.6.2. 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.
- 3.1.6.3. Manter a equipe treinada para a realização dos serviços objeto deste contrato, com Programa de Treinamento e Reciclagem de técnicos.
- 3.1.6.4. 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.
- 3.1.6.5. Arcar com todas as despesas de deslocamento, hospedagem, diárias e alimentação de seus técnicos.
- 3.1.6.6. 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.
- 3.1.6.7. 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.

- 3.1.6.8. 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.
- 3.1.6.9. 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.
- 3.1.6.10. Apresentar ao CONTRATANTE Plano de Contingência destinado a assegurar o atendimento dos serviços em caso de paralisações/greves de seus funcionários.
- 3.1.6.11. 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.
- 3.1.6.12. Manter, junto ao CONTRATANTE, relação atualizada de seus prepostos autorizados a executar os serviços.
- 3.1.6.13. 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.
- 3.1.6.14. 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.
- 3.1.6.15. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo CONTRATANTE e atender prontamente a eventuais solicitações/reclamações.
- 3.1.6.16. 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.
- 3.1.6.17. 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.
- 3.1.6.18. 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, preventiva, gerencial e vandalismo,

- 5.2.1.1. A aceitação do serviço se dará através do registro de atendimento da ordem de serviço no TAA ou identificação automática no Sistema de Gestão do CONTRATANTE.
- 5.2.1.2. As ordens de serviço fechadas pela CONTRATADA serão validadas por funcionário ou preposto do CONTRATANTE, após a comprovação da perfeita funcionalidade do equipamento.
- 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. Para os terminais com abastecimento terceirizado, esse prazo será contado a partir do horário agendado para o atendimento. 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 nos casos dos terminais não terceirizados e por meio de comunicação formal a preposto do CONTRATANTE nos casos de terminais terceirizados. Caso esta solicitação de assinatura do RAT/RAC não seja atendida por funcionário/preposto 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.
- 5.2.1.7. 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 discriminando os problemas encontrados e as ações realizadas.

5.2.2. Remanejamento e remoção de TAA e Totens

- 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 ou preposto do

CONTRATANTE, e através do registro de atendimento da ordem de serviço no TAA, ou identificação automática 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. Suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento, Plantões técnicos, Revitalização de TAA

5.2.3.1. O término dos chamados desses serviços se dará com a aceitação do RAT/RAC assinado por funcionário do CONTRATANTE nos casos de pontos com terminais não terceirizados ou de preposto do CONTRATANTE nos casos de pontos com terminais terceirizados.

5.2.3.2. No caso das revitalizações, além do RAC/RAT a CONTRATADA deverá montar dossiê lógico com as fotos do antes e depois da revitalização para apresentação ao CONTRATANTE sempre que solicitado.

5.2.4. Serviços Eventuais em TAA

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

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

5.2.4.2. Para aceitação do serviço de Destinação Final de TAA a comprovação se dará por meio de dossiê contendo:

- a) Guia de remanejamento do TAA do local indicado;
- b) Laudo técnico de destinação dos resíduos.

5.2.4.3. O término dos chamados dos serviços eventuais se dará com a aceitação do RAT/RAC assinado por funcionário do CONTRATANTE nos casos dos terminais não terceirizados ou de preposto do CONTRATANTE nos casos de terminais terceirizados.

5.3. Rebates no faturamento da CONTRATADA devido ao não cumprimento dos prazos contratados

5.3.1. Serviço de Assistência Técnica Corretiva, Preventiva e Vandalismo

5.3.1.1. Manutenção corretiva

- a) Mensalmente, todos os terminais serão conferidos quanto a sua disponibilidade em assistência técnica.

- b) A disponibilidade em assistência técnica será calculada descontando-se o tempo de indisponibilidade em assistência técnica do equipamento.
- c) O cálculo da indisponibilidade se dará conforme descrito no item 2.1.5 – Disponibilidade em Assistência Técnica.
- d) A criticidade do equipamento que definirá o horário em que a indisponibilidade será computada e se serão considerados os finais de semana e feriados nacionais, estão descritas no item 2.1.4 – Da criticidade dos equipamentos.
- e) As disponibilidades mínimas aceitas, que servirão de base para o cálculo do NMSE – Nível Mínimo de Serviço Exigido - estão descritas no item 2.1.6 – Percentuais de Disponibilidades em Assistência Técnica exigidos.

Conferência Terminal				
Número do Bem	Criticidade	Total de horas no mês (conforme criticidade)	Soma das horas com OS abertas (conforme criticidade)	Percentual de disponibilidade

- f) O cálculo da disponibilidade em assistência técnica será o total de horas no mês, conforme janela de tempo estabelecida na criticidade do TAA, em relação à indisponibilidade por assistência técnica do equipamento.

$$D_{TAA} = 100 - ((SI_C / HM_C) * 100)$$

D_{TAA} = Disponibilidade em Assistência Técnica do TAA

SI_C = Soma da Indisponibilidade por assistência técnica do equipamento/mês

HM_C = Soma do total de horas/mês conforme janela de tempo da criticidade do equipamento

- g) Para o levantamento dos percentuais de disponibilidade em assistência técnica, serão calculadas as médias das disponibilidades dos TAA (D_{TAA}) de igual criticidade, instalados na região em análise.

$$D_{CR} = (\sum D_{TAA}) / QT_{CR}$$

D_{CR} = Disponibilidade criticidade e região

D_{TAA} = Disponibilidade em Assistência Técnica do TAA

QT_{CR} : Quantidade de TAA por criticidade e região

- h) O cálculo de atingimento da meta, se dará por meio do desvio entre a Disponibilidade criticidade e região em relação à meta regional estabelecida para a criticidade.

$$D_{MD} = ((D_{CR} / MD_{CR}) * 100) - 100$$

D_{MD} = Desvio de atingimento da meta de disponibilidade

D_{CR} = Disponibilidade criticidade e região

MD_{CR} = Meta de disponibilidade criticidade e região

5.3.1.1.1. Rebate da ordem de serviço corretiva

- I. O valor de desvio de atingimento de meta vai determinar a faixa da régua de Percentual de Rebate que será aplicado ao faturamento total da criticidade e região conforme abaixo:

Desvio = (Realizado/Orçado)*100-100		Percentual de Rebate
= 0 ou > 0		-
-0,001	-0,025	0,125
-0,026	-0,050	0,250
-0,051	-0,075	0,375
-0,076	-0,100	0,500
-0,101	-0,125	0,625
-0,126	-0,150	0,750
-0,151	-0,175	0,875
-0,176	-0,200	1,000
-0,201	-0,225	1,125
-0,226	-0,250	1,250
-0,251	-0,275	1,375
-0,276	-0,300	1,500
-0,301	-0,325	1,625
-0,326	-0,350	1,750
-0,351	-0,375	1,875
-0,376	-0,400	2,000
-0,401	-0,425	2,125
-0,426	-0,450	2,250
-0,451	-0,475	2,375
-0,476	-0,500	2,500
-0,501	-0,525	2,625
-0,526	-0,550	2,750
-0,551	-0,575	2,875
-0,576	-0,600	3,000
-0,601	-0,625	3,125
-0,626	-0,650	3,250
-0,651	-0,675	3,375
-0,676	-0,700	3,500
-0,701	-0,725	3,625

-0,726	-0,750	3,750
-0,751	-0,775	3,875
-0,776	-0,800	4,000
-0,801	-0,825	4,125
-0,826	-0,850	4,250
-0,851	-0,875	4,375
-0,876	-0,900	4,500
-0,901	-0,925	4,625
-0,926	-0,950	4,750
-0,951	-0,975	4,875
-0,976	-1,000	5,000
-1,001	-1,025	5,125
-1,026	-1,050	5,250
-1,051	-1,075	5,375
-1,076	-1,100	5,500
-1,101	-1,125	5,625
-1,126	-1,150	5,750
-1,151	-1,175	5,875
-1,176	-1,200	6,000
-1,201	-1,225	6,125
-1,226	-1,250	6,250
-1,251	-1,275	6,375
-1,276	-1,300	6,500
-1,301	-1,325	6,625
-1,326	-1,350	6,750
-1,351	-1,375	6,875
-1,376	-1,400	7,000
-1,401	-1,425	7,125
-1,426	-1,450	7,250
-1,451	-1,475	7,375
-1,476	-1,500	7,500
-1,501	-1,525	7,625
-1,526	-1,550	7,750
-1,551	-1,575	7,875
-1,576	-1,600	8,000
-1,601	-1,625	8,125
-1,626	-1,650	8,250
-1,651	-1,675	8,375
-1,676	-1,700	8,500
-1,701	-1,725	8,625
-1,726	-1,750	8,750
-1,751	-1,775	8,875
-1,776	-1,800	9,000
-1,801	-1,825	9,125
-1,826	-1,850	9,250

-1,851	-1,875	9,375
-1,876	-1,900	9,500
-1,901	-1,925	9,625
-1,926	-1,950	9,750
-1,951	-1,975	9,875
-1,976	-2,000	10,000
-2,001	-2,025	10,125
-2,026	-2,050	10,250
-2,051	-2,075	10,375
-2,076	-2,100	10,500
-2,101	-2,125	10,625
-2,126	-2,150	10,750
-2,151	-2,175	10,875
-2,176	-2,200	11,000
-2,201	-2,225	11,125
-2,226	-2,250	11,250
-2,251	-2,275	11,375
-2,276	-2,300	11,500
-2,301	-2,325	11,625
-2,326	-2,350	11,750
-2,351	-2,375	11,875
-2,376	-2,400	12,000
-2,401	-2,425	12,125
-2,426	-2,450	12,250
-2,451	-2,475	12,375
-2,476	-2,500	12,500
-2,501	-2,525	12,625
-2,526	-2,550	12,750
-2,551	-2,575	12,875
-2,576	-2,600	13,000
-2,601	-2,625	13,125
-2,626	-2,650	13,250
-2,651	-2,675	13,375
-2,676	-2,700	13,500
-2,701	-2,725	13,625
-2,726	-2,750	13,750
-2,751	-2,775	13,875
-2,776	-2,800	14,000
-2,801	-2,825	14,125
-2,826	-2,850	14,250
-2,851	-2,875	14,375
-2,876	-2,900	14,500
-2,901	-2,925	14,625
-2,926	-2,950	14,750
-2,951	-2,975	14,875

-2,976	-3,000	15,000
-3,001	-3,025	15,125
-3,026	-3,050	15,250
-3,051	-3,075	15,375
-3,076	-3,100	15,500
-3,101	-3,125	15,625
-3,126	-3,150	15,750
-3,151	-3,175	15,875
-3,176	-3,200	16,000
-3,201	-3,225	16,125
-3,226	-3,250	16,250
-3,251	-3,275	16,375
-3,276	-3,300	16,500
-3,301	-3,325	16,625
-3,326	-3,350	16,750
-3,351	-3,375	16,875
-3,376	-3,400	17,000
-3,401	-3,425	17,125
-3,426	-3,450	17,250
-3,451	-3,475	17,375
-3,476	-3,500	17,500
-3,501	-3,525	17,625
-3,526	-3,550	17,750
-3,551	-3,575	17,875
-3,576	-3,600	18,000
-3,601	-3,625	18,125
-3,626	-3,650	18,250
-3,651	-3,675	18,375
-3,676	-3,700	18,500
-3,701	-3,725	18,625
-3,726	-3,750	18,750
-3,751	-3,775	18,875
-3,776	-3,800	19,000
-3,801	-3,825	19,125
-3,826	-3,850	19,250
-3,851	-3,875	19,375
-3,876	-3,900	19,500
-3,901	-3,925	19,625
-3,926	-3,950	19,750
-3,951	-3,975	19,875
-3,976	-4,000*	20,000

* Desvios negativos de valores absolutos maiores que 4,000, além do rebate previsto, sujeitará o fornecedor às demais sanções previstas neste contrato.

- II. O Rebate por criticidade e região será calculado aplicando-se o somatório do valor dos terminais da criticidade e região, em relação ao percentual da faixa da Régua de Rebate.

$$R_{CR} = ((\sum VSAT) * P_{RC})$$

R_{CR} = Rebate por criticidade e região

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

P_{RC} = Percentual de rebate conforme a faixa da Régua de Rebate Corretiva.

- III. O Rebate Regional será calculado somando-se os rebates de cada criticidade e região.

$$R_R = (R_{C3} + R_{C4} + R_{C5} + R_{C6} + R_{C7})$$

R_R = Rebate Regional

R_{Cn} = Rebate por criticidade e região

- IV. O Rebate total sobre o serviço das ordens de serviço corretivas será calculado somando-se os rebates de cada região.

$$ROS_C = (R_{R1} + R_{R2} + R_{R3} + R_{R4} + R_{R5})$$

ROS_C = Rebate das ordens de serviço corretivas

R_{Rn} = Rebate por região

5.3.1.2. Manutenção preventiva

- a) Mensalmente, todos os chamados de manutenções preventivas 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 equipamento deveria ter sido atendido de acordo com o prazo estipulado contratualmente.

Conferência de Ordem de serviço Preventiva:				
Chamado	Data de abertura	Data de conclusão	Data do prazo contratado	Resultado

5.3.1.2.1. Rebate da ordem de serviço preventiva

- I. Os chamados em que a data do prazo de atendimento contratado for menor que a data de atendimento efetiva terão rebate no valor do faturamento do serviço de assistência técnica.
- II. O rebate incidente será calculado aplicando-se o coeficiente de manutenção preventiva sobre o valor mensal de assistência técnica do equipamento analisado. O valor resultante será multiplicado pelos dias de atraso.

$$ROS_P = \sum ((VSAT * C_P) * DA)$$

ROS_P = Rebate das ordens de serviço preventivas

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

C_P = Coeficiente preventiva de 0,005

DA = Dias de atraso

5.3.1.3. Manutenção de Vandalismo

- a) Mensalmente, todos os chamados de manutenções de vandalismo 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 equipamento deveria ter sido atendido de acordo com o prazo estipulado contratualmente.

Conferência de Ordem de serviço de Vandalismo:				
Chamado	Data de abertura	Data de conclusão ou último dia do mês	Data do prazo contratado	Resultado

5.3.1.3.1. Rebate da ordem de serviço de vandalismo

- I. Os chamados em que a data do prazo de atendimento contratado for menor que a data de atendimento efetiva terão rebate no valor do faturamento do serviço de assistência técnica.
- II. O rebate incidente será calculado aplicando-se o coeficiente de manutenção de vandalismo sobre o valor diário do equipamento analisado (valor do TAA no contrato/quantidade de dias do mês). O valor resultante será multiplicado pelos dias de atraso.

$$ROS_V = \sum ((VSAT * C_V) * DA)$$

ROS_V = Rebate das ordens de serviço de vandalismo

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

C_V = Coeficiente vandalismo de 0,01

DA = Dias de atraso

5.3.1.4. Faturamento do Serviço de Assistência técnica

5.3.1.4.1. O faturamento do serviço de assistência técnica será composto pelo valor total do serviço contratado, que é a soma dos valores cobrados pelos terminais constantes do contrato, diminuindo-se os valores dos rebates das ordens de serviço corretivas, preventivas e de vandalismo.

$$F_{Astec} = \sum VSAT - (ROS_C + ROS_P + ROS_V)$$

F_{Astec} = Faturamento do serviço de assistência técnica

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

ROS_C – Rebate ordem de serviço corretiva

ROS_P = Rebate ordem de serviço preventiva

ROS_V = Rebate ordem de serviço vandalismo

5.3.1.4.2. O rebate máximo sobre o valor do serviço de assistência técnica será de 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço.

5.3.2. Manutenção Gerencial

- a) Mensalmente, todos os chamados de manutenções gerenciais 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 equipamento deveria ter sido atendido de acordo com o prazo estipulado contratualmente.

Conferência de Ordem de serviço Gerencial				
Chamado	Data de abertura	Data de conclusão	Data do prazo contratado	Resultado

5.3.2.1. Rebate Gerencial

- 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 rebate sobre o faturamento do serviço de manutenção gerencial do mês apurado.
- II. O rebate incidente será calculado aplicando-se o coeficiente de manutenção gerencial sobre o valor diário do serviço analisado (valor do serviço/quantidade de dias do mês de conclusão do serviço). O valor resultante será multiplicado pelos dias de atraso.
- III. O rebate máximo sobre o valor do evento será de 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço.

$$R_G = \sum (((V_G * C_G) * DA)$$

R_G = Rebate gerencial

V_G = Valor da manutenção gerencial por TAA

C_G = Coeficiente gerencial de 0,008

DA = Dias de atraso

5.3.3. Remanejamento e remoção de TAA

- a) 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

5.3.3.1. Rebate 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 rebate sobre o faturamento do serviço de remanejamento/remoção do mês apurado.
- II. O rebate 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 de atraso.
- III. O rebate 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} = Rebate 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 de atraso

5.3.4. Revitalização de TAA

- a) Mensalmente, todos os chamados de revitalização de TAA concluídos no mês anterior serão conferidos, confrontando-se a data de abertura da solicitação, a data de conclusão do chamado e a data em que o serviço deveria ter sido realizado de acordo com o prazo estipulado

contratualmente para os atendimentos emergenciais ou cronograma acordado entre as partes nos demais casos.

Conferência dos serviços de revitalização					
Chamado	Data de abertura	Data de conclusão	Prazo contratado	Data do prazo contratado	Resultado

5.3.4.1. Rebate nos serviços de revitalizações

- 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 rebate sobre o faturamento dos serviços de revitalização do mês apurado.
- II. O rebate incidente será calculado aplicando-se um coeficiente de serviços de revitalização sobre o valor diário do serviço analisado (Valor do serviço / prazo contratado). O valor resultante será multiplicado pelos dias de atraso.
- III. O rebate máximo sobre o valor do evento será de 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço.

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

R_{RV} = Rebate do serviço de revitalização

V_{RV} = Valor do serviço de revitalização

PZ_S = Prazo contratado para o serviço

C_{RV} = Coeficiente serviço de revitalização de 0,20

DA = Dias de atraso

5.3.5. Serviços Eventuais de Instalação/Ativação-configuração de TAA

- a) 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

5.3.5.1. Rebate de serviços de instalação/ativação-configuração de TAA

- 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 rebate sobre o faturamento dos serviços eventuais do mês apurado.
- II. O rebate 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 de atraso.

- III. O rebate 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} = Rebate de 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 de atraso

5.3.6. Serviços eventuais de retrofit e troca da tinta dos dispositivos de dissuasão

- a) Mensalmente, todos os chamados de serviços de retrofit ou troca das tintas dos dispositivos de dissuasão 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 e troca das tintas dos dispositivos de dissuasão					
Chamado	Data de abertura	Data de conclusão	Prazo contratado	Data do prazo contratado	Resultado

5.3.6.1. Rebate de serviços eventuais de retrofit ou troca das tintas dos dispositivos de dissuasão:

- 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 rebate sobre o faturamento dos serviços de retrofit ou troca das tintas dos dispositivos de dissuasão do mês apurado.
- II. O rebate incidente será calculado aplicando-se o coeficiente de retrofit ou troca das tintas dos dispositivos de dissuasão sobre o valor diário do serviço analisado (valor do serviço/prazo contratado). O valor resultante será multiplicado pelos dias de atraso.
- III. O rebate 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} = Rebate do serviço de retrofit ou troca das tintas dos dispositivos de dissuasão

V_{RT} = Valor do serviço de retrofit ou troca das tintas dos dispositivos de dissuasão

PZ_S = Prazo contratado para o serviço

C_{RT} = Coeficiente do serviço de retrofit e troca das tintas dos dispositivos de dissuasão: 0,20

DA = Dias de atraso

5.3.7. Serviços eventuais de manutenção de cassetes

- a) Mensalmente, todos os chamados de serviços de manutenção de cassetes 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 manutenção de cassetes					
Chamado	Data de abertura	Data de conclusão	Prazo contratado	Data do prazo contratado	Resultado

5.3.7.1. Rebate de serviços eventuais de manutenção de cassetes

- 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 rebate sobre o faturamento dos serviços de manutenção de cassetes do mês apurado.
- II. O rebate incidente será calculado aplicando-se o coeficiente de manutenção de cassetes sobre o valor diário do serviço analisado (valor do serviço/prazo contratado). O valor resultante será multiplicado pelos dias de atraso.
- III. O rebate máximo sobre o valor do evento será de 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço.

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

R_{MC} = Rebate do serviço de manutenção de cassetes

V_{MC} = Valor do serviço de manutenção de cassetes

PZ_S = Prazo contratado para o serviço

C_{MC} = Coeficiente do serviço de manutenção de cassetes de 0,20

DA = Dias de atraso

5.3.8. Serviços eventuais de abertura/reparo de cofre

- a) 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

5.3.8.1. Rebate de 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 rebate sobre o faturamento dos serviços de abertura/reparo de cofre do mês apurado.
- II. O rebate 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 de atraso.
- III. O rebate 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} = Rebate 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 de atraso

5.3.9. Serviços eventuais de Destinação final de TAA

- a) Mensalmente, todos os chamados de serviços de destinação final de TAA 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 destinação final de TAA					
Chamado	Data de abertura	Data de conclusão	Prazo contratado	Data do prazo contratado	Resultado

5.3.9.1. Rebate de serviços de destinação final de TAA

- 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 rebate sobre o faturamento dos serviços de destinação final de TAA.
- II. O rebate incidente será calculado aplicando-se o coeficiente de destinação final de TAA sobre o valor diário do serviço analisado (valor do serviço/prazo contratado do mês). O valor resultante será multiplicado pelos dias de atraso.
- III. O rebate máximo sobre o valor do evento será de 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço.

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

R_{DT} = Rebate do serviço de destinação final de TAA

V_{DT} = Valor do serviço de destinação final de TAA

PZ_S = Prazo contratado para o serviço

C_{DT} = Coeficiente do serviço de destinação final de TAA de 0,20

DA = Dias 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-á 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, preventivas e 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, preventivas 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 fórmula 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 3	Criticidade 4	Criticidade 5	Criticidade 6	Criticidade 7
TAA Saque					
TAA Cheque					
TAA Saque/Deposito					
TAA Cheque/Depósito					
TAA Cheque/Saque/Depósito					
TAA Autobanco (Drive Thru)					
TAA Leve					

6.3. Manutenções Gerenciais

6.3.1. Nas manutenções gerenciais, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor calculado a partir dos valores unitários de manutenção estabelecidos para cada equipamento conforme a região de instalação do mesmo, aplicando-se para tanto a seguinte formula e tabela a seguir:

$$V_{TG} = \sum (V_G \times Q_S)$$

V_{TG} = Valor total da gerencial

V_G = Valor da manutenção gerencial por equipamento/região

Q_S = Quantidade de serviços gerenciais prestados

ORDEM DE SERVIÇO GERENCIAL		
REGIÃO	CAPITAL	INTERIOR (mais de 100 km da capital)
	Valor unitário	Valor unitário
NORTE		
NORDESTE		
CENTRO-OESTE		
SUDESTE		
SUL		

6.3.2. No preço da Ordem de Serviço Gerencial deverá ser mensurado apenas o serviço de realização do check-list, fotos e testes de infraestrutura. Não haverá ônus de peças para o CONTRATANTE.

6.4. Remanejamento e Remoção de TAA e Totens

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

Distância	Remanejamento			Remoção		
	TAA	Totem Remus	Totem 2.0	TAA	Totem Remus	Totem 2.0
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						

6.5. Suporte aos serviços de organização em pontos de atendimento

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

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

6.6. Plantão Técnico

6.6.1. A remuneração de plantão técnico à CONTRATADA será efetuada, por diária ou por hora de disponibilidade do técnico, 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				

6.6.2. Para os atendimentos realizados em cidades distantes mais 100 km da rede de tesouraria do CONTRATANTE, CSO/Valores ou Seret, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA também o deslocamento, estadia e alimentação.

6.7. Revitalização de TAA

6.7.1. A remuneração da revitalização de TAA à CONTRATADA será efetuada por evento, conforme abaixo:

REVITALIZAÇÃO TAA				
REGIÃO	CAPITAL		INTERIOR (mais de 100 km da capital)	
	Troca de painel frontal (superior e inferior)	Pintura Metal	Troca de painel frontal (superior e inferior)	Pintura Metal
	Valor unitário	Valor unitário	Valor unitário	Valor unitário
NORTE				
NORDESTE				
CENTRO-OESTE				
SUDESTE				
SUL				

6.7.2. Os serviços de revitalização emergenciais serão acrescidos de 20% do valor da tabela acima.

6.8. Serviços Eventuais de instalação/ativação-configuração de TAA não cobertos pelo contrato de manutenção

6.8.1. 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.

6.8.2. 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 R\$	Ativação/configuração - R\$
TAA Saque		
TAA Cheque		
TAA Saque/Deposito		
TAA Cheque/Depósito		
TAA Cheque/Saque/Depósito		
TAA Autobanco (Drive Thru)		
TAA Leve		

6.9. Serviços Eventuais de retrofit e troca da tinta dos dispositivos de entintamento

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

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

6.9.2. O CONTRATANTE pagará à contratada a troca da tinta dos dispositivos de entintamento, os seguintes valores:

TROCA DE TINTA DOS DISPOSITIVOS DE ENTINTAMENTO DE CASSETES		
REGIÃO	CAPITAL	INTERIOR (mais de 100 km da capital)
	Valor por cassete	Valor por cassete
NORTE		
NORDESTE		
CENTRO-OESTE		
SUDESTE		
SUL		

6.10. Serviços eventuais de manutenção de Cassetes

6.10.1. A remuneração da manutenção de cassetes de TAA à CONTRATADA será efetuada por evento, conforme abaixo:

MANUTENÇÃO DE CASSETES		
Serviço	Sem entintamento	Com entintamento
Adaptação		Nihil (cassetes auto-ajustáveis)
Conserto		
Descarte		

6.11. Serviços eventuais de abertura/reparo de cofre

6.11.1. A remuneração de abertura forçada/reparo de cofre de TAA 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		

6.12. Serviço eventual de destinação final de TAA

6.12.1. A remuneração de destinação eventual de TAA à CONTRATADA será efetuada por evento conforme tabela abaixo:

DESTINAÇÃO FINAL DE TAA	
-------------------------	--

6.13. FATURAMENTO DOS SERVIÇOS

6.13.1. 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 vigésimo terceiro 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.

6.13.1.1. Os valores de rebate dos serviços previstos no item 1.2.1 serão aplicados ao faturamento do mês subsequente e deverão ser encaminhados pelo CONTRATANTE até o 10º dia do mês de aplicação.

6.13.1.2. A CONTRATADA terá até o 15º dia corrente do mês para analisar e justificar o Nível Mínimo de Serviço Exigido – NMSE - aplicado pelo CONTRATANTE.

6.13.1.3. O CONTRATANTE terá até 20º dia para avaliar as justificativas da CONTRATADA.

6.13.2. As faturas relativas aos serviços previstos nos itens 1.2.2 a 1.2.6 do objeto deste contrato serão pagas no mês subsequente ao de 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.

6.13.2.1. 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 que o mesmo confira e aponte a aplicação do Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE. 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.

6.13.3. 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.

6.13.4. 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 rebates previstos.

FATURAMENTO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS ITENS 1-2-1	
01 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

FATURAMENTO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS ITENS 1-2-2 / 1.2.6	
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