

Projeto Básico - Outsourcing de Telefonia

1. Objeto

- 1.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de telefonia, para o BANCO DO BRASIL, de acordo com as condições constantes deste documento, contemplando as seguintes soluções:
 - 1.1.1 Solução de Telefonia IP para rede de dependências.
 - 1.1.2 Solução de Audioconferência Corporativa.
 - 1.1.3 Solução de Bilhetagem e Tarifação dos custos de Telecomunicações.

2. Disposições

- 2.1 São de responsabilidades da PROPONENTE o fornecimento e armazenamento de toda a infraestrutura de TI, incluindo datacenter, suporte, disponibilidade, operacionalização, gerenciamento, licenças de softwares e servidores.
- 2.2 O serviço deverá suportar todo o processamento contratado e ser escalável na medida em que novos recursos forem solicitados.
- 2.3 O serviço fornecido deverá contemplar todos os equipamentos que serão instalados nas dependências e no ambiente central para gerenciamento, concentração dos bilhetes e dos arquivos de gravação, controlador de chamadas, geração de informações gerenciais, dentre outros.
- 2.4 Todos os componentes e equipamentos fornecidos deverão ser exclusivos para atendimento ao BANCO DO BRASIL.
- 2.5 O ambiente central deverá ser hospedado em Datacenter da PROPONENTE, com classificação mínima em TIER 3 (três), e com site de contingência.
- 2.6 Os links de comunicação (voz e dados) entre o Datacenter da PROPONENTE e BANCO DO BRASIL ou RPTC serão providos pelo BANCO DO BRASIL.

3. Especificações Técnicas da Solução de Telefonia IP

- 3.1 A SOLUÇÃO de TELEFONIA IP, deverá ser composta pelos equipamentos que serão instalados no ambiente central e pelos itens abaixo, que serão instalados nas dependências.
 - 3.1.1 Centrais Telefônicas IP
 - 3.1.2 Aparelhos telefônicos IP Tipo 1
 - 3.1.3 Aparelhos telefônicos IP Tipo 2
 - 3.1.4 Aparelhos IP para Telefonistas
-

- 3.1.5 Módulos Expansores de teclas
 - 3.1.6 Adaptadores ATA
 - 3.1.7 Softphones
 - 3.1.8 Fones de Cabeça
 - 3.1.9 Distribuidor Automático de Chamadas - DAC
 - 3.1.10 Sistema de Gerenciamento Centralizado
 - 3.1.11 Sistema de Gravação
 - 3.1.12 Sistema de Bilhetagem
 - 3.2 A SOLUÇÃO de TELEFONIA IP, deverá ser disponibilizada com todo hardware, software e licenças necessárias para seu funcionamento.
 - 3.3 As Centrais Telefônicas IP deverão ser dimensionadas para atendimento das capacidades requeridas, para cada dependência, incluindo-se as placas de troncos analógicos e digitais, interface Voip (Voice Over IP), distribuidor geral de linhas e demais recursos necessários para o seu funcionamento.
 - 3.4 Será permitido o compartilhamento de uma Central Telefônica IP por mais de uma dependência somente quando estas se localizarem em um mesmo prédio e já apresentarem estrutura de rede compartilhada e houver viabilidade técnica para isso.
 - 3.5 As Centrais Telefônicas IP deverão atuar como gateways para SOLUÇÃO de TELEFONIA IP, em cada dependência, para entroncamento com a RPTC (Rede Pública de Telefonia Comutada). Não serão aceitas Centrais Telefônicas IP em nuvem.
 - 3.6 A SOLUÇÃO de TELEFONIA IP doravante será denominada SOLUÇÃO.
 - 3.7 **Funcionalidades telefônicas**
 - 3.7.1 A SOLUÇÃO deverá permitir a realização de chamadas através do uso de senha individual para cada usuário, definida com 7 (sete) dígitos.
 - 3.7.2 A SOLUÇÃO deverá implementar a definição de categorias (permissões de ligações) para os usuários, permitindo atribuir até 10 (dez) níveis de restrições de chamadas.
 - 3.7.3 A atribuição de categorias e senhas para realização de chamadas deverá:
 - 3.7.3.1 Ser provida pela própria SOLUÇÃO.
 - 3.7.3.2 Ser provida através da integração com o catálogo de diretórios do BANCO DO BRASIL (LDAP), conforme descrito no item 3.14.1.
 - 3.7.3.3 Ser provida pela integração com a aplicação BB para acesso a SOLUÇÃO de TELEFONIA IP, conforme descrito no item 3.14.2
 - 3.7.4 A SOLUÇÃO deverá possuir a facilidade de “Filtro de ANI”, que através da identificação do número originador das chamadas possa tomar a decisão de:
 - 3.7.4.1 Intercepção das chamadas, com a devida veiculação de mensagem.
 - 3.7.4.2 Entrega da chamada ao ramal de destino (Filtro de ANI associado ao DDR).
-

- 3.7.5 A SOLUÇÃO deverá possuir dispositivo que permita o atendimento automático das chamadas entrantes através de mensagens pré-gravadas, com posterior transferência das ligações para os ramais desejados, mediante seleção de ramal pelo chamador.
 - 3.7.5.1 Atender no mínimo 4 (quatro) chamadas simultâneas.
 - 3.7.5.2 Possuir no mínimo 2 (dois) níveis de atendimento.
 - 3.7.6 A SOLUÇÃO deverá permitir serviço noturno que:
 - 3.7.6.1 Redirecione as chamadas entrantes a ramal ou grupos de ramais pré-determinados.
 - 3.7.6.2 Redirecione as chamadas entrantes para guia vocal que informe através de mensagens pré-gravadas o horário de expediente da dependência e canal alternativo de atendimento.
 - 3.7.7 A SOLUÇÃO deverá permitir a gravação e reprodução de mensagens para o serviço noturno com tempo mínimo de 15 (quinze) segundos. A carga dos arquivos deverá ser via rede IP de forma centralizada.
 - 3.7.8 A SOLUÇÃO deverá permitir a utilização de mensagens para espera telefônica produzidas pelo BANCO DO BRASIL, em arquivos nos formatos WAV e OGG, com tamanho mínimo de 1,5 MB por arquivo, até um total 4,5 MB.
 - 3.7.9 A SOLUÇÃO deverá permitir a configuração de Rota de Menor Custo, para chamadas intra-regional e inter-regional.
 - 3.7.10 A SOLUÇÃO deverá permitir a realização de audioconferência de um ramal com, no mínimo, 2 (duas) linhas externas.
 - 3.7.11 A SOLUÇÃO deverá permitir o bloqueio automático de Discagem Direta a Cobrar e ligações de serviços especiais (0300, auxílio à lista, dentre outros).
 - 3.7.12 A SOLUÇÃO deverá prover o redirecionamento automático de chamadas para outro ramal, por não atendimento, ausente ou ocupado.
 - 3.7.13 A SOLUÇÃO deverá possuir capacidade de manter todos os recursos locais, nas dependências, ativos para o caso de indisponibilidade do ambiente central.
 - 3.7.14 A SOLUÇÃO deverá possuir controlador de chamadas, no ambiente central, para que possa possibilitar, a critério do BANCO DO BRASIL, configurar o tráfego de voz pela sua rede IP, para comunicação entre as dependências com a SOLUÇÃO instalada.
 - 3.7.15 A SOLUÇÃO deverá integrar o controlador de chamadas do ambiente central com o Servidor de Voz Corporativo do BANCO DO BRASIL, conforme descrito no item 3.14.5, para que a SOLUÇÃO se integre a rede de voz corporativa.
 - 3.7.16 A SOLUÇÃO deverá fornecer APIs (Application Programming Interface) para integração com sistemas e aplicações do Banco, de acordo com os requisitos abaixo:
 - 3.7.16.1 As APIs deverão ser fornecidas sob a tecnologia Webservices, com transporte SOAP (Simple Object Access Protocol, baseado em XML) e REST (Representational transfer protocol, baseado em JSON) e em padrão de dados e documentação WSDL (Webservice Description Language) aprovados pelo W3C (World Wide Web Consortium).
-

- 3.7.16.2 Adicionalmente, a solução poderá ainda suportar transporte JMS (Java Message Service) padrão e transporte para filas IBM MQ Series.
- 3.7.16.3 As APIs deverão suportar transporte de dados seguro via protocolo HTTPS, com chaves de 1024 ou 2048 bits, que serão geradas pela certificadora interna do Banco.
- 3.7.16.4 As APIs deverão permitir executar no mínimo as seguintes operações:
 - 3.7.16.4.1 Início de chamadas.
 - 3.7.16.4.2 Término de chamadas.
 - 3.7.16.4.3 Início das gravações.
 - 3.7.16.4.4 Término das gravações.
 - 3.7.16.4.5 Inserção de informações para indexação.
 - 3.7.16.4.6 Exportação de arquivos gravados e metadados.

3.8 Facilidades telefônicas

- 3.8.1 A SOLUÇÃO deverá permitir a partir de qualquer aparelho telefônico IP Tipo 1 e 2 e aparelho para Telefonista, às seguintes facilidades telefônicas, com opção de desativação/inabilitação centralizada:
 - 3.8.1.1 Transferência de chamadas.
 - 3.8.1.2 Captura de chamadas.
 - 3.8.1.3 Estacionamento de chamadas.
 - 3.8.1.4 Conferência.
 - 3.8.1.5 Discagem abreviada.
 - 3.8.1.6 Siga-me interno e externo.
 - 3.8.1.7 Grupo de captura de chamadas.
 - 3.8.1.8 Grupo de busca de ramais.
 - 3.8.1.9 Cadeado eletrônico com senha mínima de 4 (quatro) dígitos.
 - 3.8.1.10 Não perturbe.
 - 3.8.1.11 Atendedor automático.
 - 3.8.1.12 Serviço noturno, ativado de forma automática e manual.
 - 3.8.1.13 Agenda de nomes de usuários com indicação de ramal.
 - 3.8.1.14 Programação da função *hot line*.

3.9 Sistema de Bilhetagem

- 3.9.1 A SOLUÇÃO deverá gerar arquivos em formato texto contendo os bilhetes CDR (Call Detail Record) das chamadas telefônicas originadas e recebidas pelos ramais.
 - 3.9.2 A SOLUÇÃO deverá permitir, a critério do BANCO DO BRASIL:
 - 3.9.2.1 Conexão através de um sistema externo, via SFTP ou FTP-S, para coleta dos arquivos.
 - 3.9.2.2 Envio automático para armazenamento no ambiente central da PROPONENTE, via rede IP do BANCO DO BRASIL, conforme parâmetros de horários definidos pelo BANCO DO BRASIL, para posterior transferência para a ferramenta de bilhetagem corporativa.
 - 3.9.2.3 A retenção dos arquivos, em formato texto contendo os bilhetes CDR, na central telefônica IP pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias.
 - 3.9.3 A SOLUÇÃO deverá gerar alerta caso haja erro na geração dos arquivos de gravação nas dependências, no envio para o armazenamento centralizado ou na transferência para a ferramenta GED do BANCO DO BRASIL.
 - 3.9.4 Os nomes dos arquivos de bilhetes enviados pela SOLUÇÃO deverão conter data e hora da sua geração.
 - 3.9.5 Os bilhetes CDR deverão conter, no mínimo, as informações abaixo:
 - 3.9.5.1 Identificação do usuário que originou a chamada.
 - 3.9.5.2 Identificação do ramal onde o usuário originou a chamada.
 - 3.9.5.3 Identificação da agência/central telefônica.
 - 3.9.5.4 Número discado (chamadas de saída) ou originador (chamadas de entrada).
 - 3.9.5.5 Data e hora de início da chamada.
 - 3.9.5.6 Duração da chamada.
 - 3.9.5.7 Identificação do tronco de entrada e saída da chamada
 - 3.10 **Sistema de Gravação**
 - 3.10.1 A SOLUÇÃO deverá prover sistema de gravação, nas dependências, com capacidade e licenças para gravação de todos os ramais simultaneamente.
 - 3.10.2 O sistema de gravação deverá permitir configurar a gravação dos ramais nos modos automático e manual.
 - 3.10.3 No modo manual, deverá permitir ao usuário acionar o início e o término da gravação, a qualquer momento, no próprio aparelho, através de teclas físicas ou *soft-keys*, e conter indicação de que a chamada está sendo gravada.
 - 3.10.4 Caso uma chamada que está sendo gravada seja transferida, a gravação deverá continuar ocorrendo. Quando o usuário solicitar a recuperação do áudio de uma dada chamada, os arquivos de áudio e indexadores resultantes não poderão ser segmentados, independentemente da forma gravada, sendo tal recuperação transparente para o usuário.
 - 3.10.5 Para estimativa do tamanho do *storage* do gravador, nas dependências, deverá ser considerado o volume de, no mínimo, 10 (dez) chamadas diárias, para cada um dos
-

ramais, com duração média de 3 (três) minutos, com tempo mínimo de retenção local de 60 (sessenta) dias.

- 3.10.6 O sistema de gravação deverá armazenar as informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido criptografado utilizando a filosofia tipo FIFO (First In First Out).
- 3.10.7 O sistema de gravação deverá possibilitar a inserção de informações (Agência/Conta, CPF, ou Matrícula) para vinculação ao arquivo de áudio gerado durante a ligação, no próprio aparelho.
- 3.10.8 Os arquivos de gravação gerados nas dependências deverão ser enviados para o ambiente central da PROPONENTE, via rede IP do BANCO DO BRASIL para armazenamento temporário, em equipamento da PROPONENTE, conforme parâmetros a serem definidos pelo BANCO DO BRASIL.
- 3.10.9 O sistema de gravação fornecido deverá possibilitar a recuperação dos arquivos de gravação armazenados, no repositório da PROPONENTE, via interface *web*, utilizando um dos seguintes parâmetros para pesquisa: data/hora da chamada, número originador, número destino, agência/conta, número do CPF, CNPJ e matrícula, para no mínimo 250 acessos simultâneos.
- 3.10.10 Para o acesso à interface *web*, destinada à recuperação dos arquivos, o sistema de gravação deverá possibilitar a criação de perfis de acordo com as políticas definidas pelo BANCO DO BRASIL, como cargos, localidades geográficas e demais parâmetros. O usuário deverá ser autenticado via servidor LDAP.
- 3.10.11 Os arquivos armazenados no repositório da PROPONENTE deverão permanecer disponíveis, pelo período mínimo de 360 (trezentos e sessenta) dias, para posterior transferência semanal para a futura ferramenta de Gestão Eletrônica de Documentos do BANCO DO BRASIL (GED), conforme padrão descrito no item 3.14.4. Os arquivos só poderão ser apagados após a confirmação da transferência pelo BANCO DO BRASIL.
- 3.10.12 A SOLUÇÃO deverá gerar alerta caso haja erro na geração dos arquivos de gravação nas dependências, no envio para o armazenamento centralizado ou na transferência para a ferramenta GED do BANCO DO BRASIL.
- 3.10.13 A SOLUÇÃO deverá informar ao usuário, através de áudio no próprio aparelho, caso haja inoperância do sistema de gravação.
- 3.10.14 Não serão aceitas soluções de gravação baseadas em espelhamento de porta do *switch* ou qualquer outra forma de gravação passiva.
- 3.10.15 O sistema de gravação deverá possuir proteção sobre os arquivos de áudio, utilizando, no mínimo, encriptação AES de 128 bits ou encriptação proprietária do fabricante equivalente.
- 3.10.16 O sistema de gravação deverá codificar/criptografar as gravações, garantindo que somente o próprio sistema possa decodificá-las/decifrá-las.
- 3.10.17 A chave de criptografia que fará a codificação/decodificação dos dados deverá ser inserida por funcionário do Banco do Brasil, não devendo a empresa prestadora do serviço, ter conhecimento da mesma.

3.11 Distribuidor Automático de Chamadas - DAC

- 3.11.1 O SISTEMA deverá possuir a FUNÇÃO de distribuidor automático de chamadas (DAC);
 - 3.11.2 O sistema de gerenciamento do distribuidor automático de chamadas deverá fornecer estatística em tempo real da *performance* do sistema e emitir relatórios, com no mínimo, as seguintes informações:
 - 3.11.2.1 Número de chamadas em espera;
 - 3.11.2.2 Número de chamadas recebidas;
 - 3.11.2.3 Número total de chamadas com resposta;
 - 3.11.2.4 Duração média das chamadas atendidas;
 - 3.11.2.5 Número de chamadas processadas;
 - 3.11.2.6 Número de chamadas atendidas no primeiro toque;
 - 3.11.2.7 Número de chamadas processadas em fila de espera com:
 - 3.11.2.7.1 entre 10 e 30 segundos;
 - 3.11.2.7.2 entre 30 e 60 segundos; e
 - 3.11.2.7.3 mais de 60 segundos.
 - 3.11.2.7.4 Tempo médio de retenção na fila de espera;
 - 3.11.2.7.5 Número de desistências durante o toque e na fila de espera.
 - 3.11.2.8 Duração total das chamadas;
 - 3.11.2.9 Número total de chamadas recebidas por transferência;
 - 3.11.2.10 Número de chamadas atendidas por agente;
 - 3.11.2.11 Número total de chamadas de entrada e de saída do sistema de distribuição automático de chamadas;
 - 3.11.3 O sistema de gerenciamento do distribuidor automático de chamadas deverá:
 - 3.11.3.1 Possuir a supervisão do número de chamadas em fila de espera;
 - 3.11.3.2 Possuir a supervisão do status dos agentes (Pausa, Em Conversação, Disponível e Log-off);
 - 3.11.3.3 Efetuar o Log-off de um agente específico;
 - 3.11.3.4 Realizar a mudança de um agente por diversos grupos de atendimento em tempo real;
 - 3.11.3.5 Possuir a visualização do tempo médio de atendimento por fila de espera;
 - 3.11.3.6 Possuir a alteração de guias vocais/anúncios de forma dinâmica em cada fila de espera;
 - 3.11.3.7 Possuir identificador de número chamador (ANI);
 - 3.11.3.8 Possuir idioma em Português;
 - 3.11.3.9 Possuir tela de gráficos em tempo real;
-

- 3.11.4 O sistema de gerenciamento do distribuidor automático de chamadas deverá incluir o fornecimento de hardware e software.
- 3.11.5 O SISTEMA permitirá a emissão de relatórios gerenciais dos grupos Distribuidores Automáticos de Chamadas em impressoras da rede IP do Banco;
- 3.11.6 Os supervisores e os agentes do distribuidor automático de chamadas deverão utilizar, no mínimo, aparelhos telefônicos IP TIPO 1, em quantidade já dimensionada;
- 3.11.7 A Solução deverá permitir o cadastramento dos agentes, conforme tabela abaixo:

Tipo de Dependência	Máximo de Terminais (tipo 1)	Quantidade Mínima de Agentes
A	15	10
B	30	20
C	45	30
D	200	60

- 3.11.8 O SISTEMA deverá permitir a inclusão de 01 (um) supervisor para cada grupo de 10 (dez) agentes cadastrados;

3.12 Gerenciamento

- 3.12.1 A PROPONENTE deverá disponibilizar ao BANCO DO BRASIL, através de interface *web*, visualização de todo o funcionamento da SOLUÇÃO, incluindo inventário de equipamentos e softwares instalados.
- 3.12.1.1 Para acesso à interface *web*, a autenticação do usuário deverá ser realizada através do servidor LDAP utilizando conexão segura e criptografada via protocolo SSL.
- 3.12.2 A SOLUÇÃO deverá prover a integração com a ferramenta BMC Remedy Action Request System (ferramenta ARS), para a abertura de chamados e registro de incidentes, conforme item 3.14.3.
- 3.12.3 O BANCO DO BRASIL através da ferramenta ARS irá acompanhar todo o fluxo de atendimento de chamados e resolução de incidentes, para monitoração dos níveis de serviço acordados.
- 3.12.4 Para fins de monitoração, o SISTEMA deverá:
- 3.12.4.1 permitir o seu gerenciamento através de aplicação gráfica pela plataforma *HP:OpenView NNM*, versão 9 ou superior;
- 3.12.4.2 enviar notificações quando qualquer objeto envolvido entrar ou sair do estado normal de funcionamento, através de *traps* SNMPv1 ou SNMPv2c;
- 3.12.4.3 permitir cadastramento de código de identificação do equipamento (SYSNAME), composto por no mínimo 12 (doze) caracteres;
- 3.12.5 O SISTEMA deverá permitir a coleta e integração de eventos SNMP (versão 1 ou 2C ou 3) nos seguintes eventos:
- 3.12.5.1 Perda de sincronismo dos troncos digitais;
- 3.12.5.2 Reinicialização do SISTEMA;
- 3.12.5.3 Esgotamento do *buffer* de bilhetagem.
- 3.12.5.4 Alerta caso haja erro na geração dos arquivos de gravação nas dependências, no envio para o armazenamento centralizado ou na transferência para a ferramenta GED do BANCO DO BRASIL.
-

3.13 Auditoria

- 3.13.1 Prover recursos para auditoria de logs, contendo as funcionalidades acessadas e ações realizadas pelos usuários e acesso às informações referentes às mensagens de erro, avisos críticos e indisponibilidade da solução.

3.14 Integrações com aplicações do BANCO DO BRASIL

3.14.1 Catálogo de diretórios do Banco do Brasil

- 3.14.1.1 A SOLUÇÃO deverá permitir integrar-se ao catálogo de diretórios do BANCO DO BRASIL LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) v3, ou superior, RFC 4510, OpenLDAP ou Microsoft Active Directory, para autenticação de usuário e atribuição dos perfis de autorização.

3.14.2 Aplicação BB para acesso à SOLUÇÃO TELEFONIA IP

- 3.14.2.1 A SOLUÇÃO deverá permitir integração com aplicação desenvolvida pelo BANCO DO BRASIL para a criação, exclusão e alteração de usuários, bem como a alteração de categorias (permissões de ligações), através de comandos remotos (URL/CURL/GET/POST, sem necessidade de download/upload de toda a base de configuração da central telefônica).

3.14.3 BMC Remedy Action Request System (ARS)

- 3.14.3.1 A SOLUÇÃO deverá prover a integração com a ferramenta BMC Remedy Action Request System (ferramenta ARS), para a abertura de chamados e incidentes. A integração se dará via Web Services com essa ferramenta ou outra que venha substituí-la durante a vigência do contrato.

3.14.4 GED – Gestão Eletrônica de Documentos

- 3.14.4.1 A carga no GED contemplam dois arquivos, um arquivo com extensão .IND, onde terão os índices, e um .OUT, com o conteúdo (arquivos binários) concatenado.
- 3.14.4.2 O nome do arquivo .IND deve ser igual ao nome do arquivo .OUT.
- 3.14.4.3 No arquivo .OUT basta concatenar todos os arquivos binários dos áudios.
- 3.14.4.4 No arquivo .IND tem que gerar os índices da seguinte forma:
- 3.14.4.5 CODEPAGE:819 // essa linha só deve ter no começo do arquivo uma única vez.
- 3.14.4.6 COMMENT:nome_da_carga //essa linha só deve ter no arquivo uma única vez.
- 3.14.4.7 GROUP_FIELD_NAME:nome_atributo // nome do atributo no ged.
- 3.14.4.8 GROUP_FIELD_VALUE:valor_atributo // valor do atributo único para indexar o arquivo no ged.
- 3.14.4.9 GROUP_OFFSET:0 // posição inicial do arquivo desse registro no arquivo .OUT
- 3.14.4.10 GROUP_LENGTH:10742 // tamanho do arquivo desse registro no arquivo .OUT
- 3.14.4.11 GROUP_FILENAME:carga.out // nome do arquivo .OUT
-

- 3.14.4.12 // Próximo registro. Repetir essas linhas acima, quantas vezes forem necessárias (quantidade de registros), a partir da linha COMMENT até a linha GROUP_FILENAME.
- 3.14.4.13 Não pode haver espaço entre o nome do atributo e o valor do atributo (após o caractere ":").
- 3.14.4.14 O campo destinado ao valor do atributo (GROUP_FIELD_VALUE) não pode ficar vazio. Caso a informação do valor não esteja disponível, o campo deverá ser preenchido com zeros "0".
- 3.14.4.15 Os atributos estão especificados na tabela abaixo:

Atributo	Formato	Tamanho do atributo
Código da gravação (nome do arquivo)	Alfanumérico	19
Timestamp	Timestamp MM/DD/AA hh:mm:ss 07/26/13 09:50:31	17
Matrícula do funcionário	Alfanumérico	8
CPF do cliente	Numérico	11
Agência da conta	Numérico	4
Conta corrente	Numérico	7
Agência do cadastro	Numérico	4
MCI do cliente	Numérico	9
ANI	Numérico	10
DNIS	Numérico	4
Duração da chamada (em segundos)	Numérico	5

- 3.14.4.16 Ao preencher o valor do atributo, o tamanho do campo destinado à informação não deverá ser ultrapassado.
- 3.14.4.17 A carga a ser encaminhada para o GED deverá ser dividida em lotes de, no máximo, 2GB.
- 3.14.4.18 O nome dos arquivos .OUT e .IND, deverão possuir o seguinte formato:
- 3.14.4.19 CARGA_GRAVACAO_<data>_<hostname>_<sequência>.<OUT/IND>, onde:
- 3.14.4.19.1 <data> é a data da carga a ser encaminhado para o GED, formato AAAA-MM-DD.
- 3.14.4.19.2 <hostname> é o nome do servidor concentrador das gravações.
- 3.14.4.19.3 <sequência> é número sequencial dos lotes que compõem a carga. Exemplo: Se uma carga contém 05 arquivos (lotes), o campo <sequência> irá de 1 a 5.

3.14.5 Servidor de Voz Corporativo

- 3.14.5.1 A Proponente será responsável pela integração da SOLUÇÃO com o Servidor de Voz sobre IP Corporativo (*Cisco Session Manager* v.9.0 ou superior), atendendo aos requisitos abaixo:
- 3.14.5.2 Suporte ao protocolo SIP conforme as RFC's 3261, 3262, 3265, 3311, 3513 e 3842.
-

- 3.14.5.3 Suporte ao transporte de sinalização DTMF sobre tronco SIP, seguindo as RFC's 2833 ou 4733.
- 3.14.5.4 Suporte à sinalização de mídia seguindo os métodos Delay Offer ou Early Offer.
- 3.14.5.5 Suporte aos codecs de áudio: G.711u, g.711a, G.729 e G.722.
- 3.14.5.6 Deverá permitir realizar videochamadas entre videofones fornecidos pela SOLUÇÃO com os demais dispositivos videofones e videoconferências do BANCO DO BRASIL, com os seguintes protocolos:
 - 3.14.5.6.1 Áudio: G.711u, g.711a, G.729, G.722 e, pelo menos um dos seguintes codec de áudio: G.722.1 Anexo C ou MPEG4 AAC-LD.
 - 3.14.5.6.2 Vídeo: H.264.
 - 3.14.5.6.3 Suporte ao protocolo BFCP.
- 3.14.5.7 Suporte à sinalização SIP/TLS.
- 3.14.5.8 Suporte ao transporte de mídia sobre RTP e SRTP.
- 3.14.5.9 Suporte ao uso de certificados conforme o padrão X.509 para autenticação do SIP trunks e para habilitar a criptografia da sinalização.
- 3.14.5.10 Implementar mecanismo de geração de certificação auto-assinado.
- 3.14.5.11 A PROPONENTE deverá fornecer todos os recursos necessários para a integração.

3.14.6 Requisitos de Rede

- 3.14.6.1 Todos os elementos da SOLUÇÃO deverão suportar o protocolo IPv4 e IPv6, para qualquer configuração e facilidade requerida. O suporte a IPv6 será obrigatório a partir do 25º mês do contrato.
- 3.14.6.2 Os aparelhos telefônicos IP, ATA e Aparelhos para Telefonistas serão conectadas, em nível 2 (dois), na infraestrutura de rede do BANCO DO BRASIL, utilizando porta Ethernet 10/100/1000, cabo UTP, no mínimo categoria 5e. O cabo UTP deverá ser fornecido pela PROPONENTE.
- 3.14.6.3 A SOLUÇÃO deverá permitir a utilização dos codecs de voz G.711a, G.711i, G.722, G.729 e G.729a para conexão IP.

3.14.7 Canais SIP

- 3.14.7.1 A SOLUÇÃO deverá implementar a funcionalidade de Voz sobre IP (*Voip*) através da liberação das licenças de software necessárias, permitindo, no mínimo, realizar 4 (quatro) chamadas simultâneas através de entroncamento SIP (*Session Initiation Protocol*) por Central.
 - 3.14.7.2 A interface *Voip* deverá suportar:
 - 3.14.7.2.1 Codecs: G.711, lei A e lei μ , G.729.
 - 3.14.7.2.2 Protocolo SIP 2.0 referência (RFC 3261).
 - 3.14.7.2.3 Suporte a NAT (Network Address Translation).
-

3.14.7.2.4 Transporte DTMF (*Dual-Tone Multy-Frequency*) com suporte para os seguintes modos: Envio de DTMF inband (via G.711), *outband* via protocolo RTP (RFC2833 atual 4733) e via SIP-INFO.

3.14.7.2.5 QoS: ToS SIP e ToS Áudio.

3.14.8 Terminais IP (Telefones Tipo 1 e 2, Aparelho para Telefonista, ATA, Softphones)

3.14.8.1 Requisitos de Segurança

3.14.8.1.1 Todos os terminais da SOLUÇÃO deverão suportar e implementar SRTP (*Secure Real-time Transport Protocol*), conforme a RFC 3711, para a criptografia da mídia.

3.14.8.1.2 Todos os terminais da SOLUÇÃO deverão suportar e implementar o protocolo TLS (*Transport Layer Security*), conforme RFC 2246, para a criptografia da sinalização SIP.

3.14.8.1.3 Todos os terminais da SOLUÇÃO deverão suportar e implementar o algoritmo de criptografia AES de 128 bits para a proteção do tráfego (sinalização e mídia).

3.14.8.1.4 Deverá ser realizado *hardening* nos equipamentos que compõem a SOLUÇÃO, conforme políticas que serão definidas em conjunto com o BANCO DO BRASIL.

3.14.8.2 Aparelhos Telefônicos Tipo 1

3.14.8.2.1 Os aparelhos telefônicos a serem fornecidos deverão ser de cores neutras (preto, branco ou tons de cinza).

3.14.8.2.2 Todas as informações apresentadas no visor dos aparelhos telefônicos da SOLUÇÃO deverão estar em língua portuguesa preferencialmente. Será admitida a apresentação em língua inglesa, desde que obrigatoriamente o guia rápido, para cada um dos ramais, esteja escrito em língua portuguesa.

3.14.8.2.3 Permitir a instalação de certificado digital, fornecido pelo BANCO DO BRASIL, em formato X.509.

3.14.8.2.4 Implementar os *codecs* de áudio G.711a, G.711i, G.722, G.729 e G.729A.

3.14.8.2.5 Possuir, no mínimo, 3 (três) opções de toques de campainha.

3.14.8.2.6 Apresentar data e hora no visor, sincronizadas com a SOLUÇÃO.

3.14.8.2.7 Permitir a configuração no próprio aparelho telefônico do endereçamento IP e dos servidores de telefonia nos modo estático e DHCP.

3.14.8.2.8 Implementar protocolo VLAN padrão 802.1p/q, possibilitando o tráfego de dados e voz em VLAN distintas.

3.14.8.2.9 Identificar as chamadas no visor do próprio aparelho.

3.14.8.2.10 Possuir sinalização visual e sonora para as chamadas entrantes.

3.14.8.2.11 Possuir viva-voz *full duplex*.

3.14.8.2.12 Possuir, no mínimo, as seguintes teclas físicas ou dinâmicas:

- 3.14.8.2.12.1 Ativar/desativar fone de cabeça, permitindo sua utilização sem a necessidade de retirar o monofone do gancho.
 - 3.14.8.2.12.2 Ativar/desativar mudo.
 - 3.14.8.2.12.3 Ativar/desativar viva-voz.
 - 3.14.8.2.12.4 Possuir registro do histórico de ligações discadas, recebidas e perdidas.
 - 3.14.8.2.12.5 Possuir teclas dinâmicas, com funções que variam com o contexto, ou *menus* que permitam a navegação pelas funções do aparelho.
 - 3.14.8.2.13 Ter suporte ao padrão SIP (*Session Initiation Protocol*) – RFC 3261.
 - 3.14.8.2.14 Possuir suporte integrado PoE (*Power over Ethernet*) de acordo com a norma IEEE 802.3af, no máximo Classe 2.
 - 3.14.8.2.15 Possuir suporte ao protocolo LLDP e LLDP-MED para a implementação de no mínimo descoberta de dispositivo, voice VLAN, gerenciamento de energia e inventário de dispositivo.
 - 3.14.8.2.16 Possuir suporte ao protocolo RTCP (*Real-Time Control Protocol*), que deverá prover e negociar, em conjunto com o RTP (*Real-Time Protocol*), informações de QoS como Jitter, latência e *round-time-delay* das chamadas.
 - 3.14.8.2.17 Permitir programação para exibição da data/hora no visor sincronizados com a SOLUÇÃO.
 - 3.14.8.2.18 Suportar auto-provisionamento da configuração (*auto-provisioning*).
 - 3.14.8.2.19 Ter suporte às seguintes facilidades para melhoria da qualidade de voz: VAD (*Voice Activity Detection*), CNG (*Confort Noise Generation*), AGC (*Automatic Gain Control*), PLC (*packet loss concealment*), *Jitter buffer* dinâmico e cancelador de eco compatível com padrão G.168.
 - 3.14.8.2.20 Suporte a QoS: Diffserv, TOS, 802.1 P/Q VLAN *tagging*.
 - 3.14.8.2.21 Suporte a DTMF *In-audio (in-band)*, RFC 2833 ou RFC 4733, e SIP Info.
 - 3.14.8.2.22 Possuir de forma nativa (integrado ao equipamento) switch com, no mínimo, 2 (duas) portas 10/100/1000 Base-T, uma para conexão da rede local e outra, para a estação de trabalho.
 - 3.14.8.2.23 Dispor de, no mínimo, 06 (seis) teclas programáveis pelo usuário para acesso às facilidades da SOLUÇÃO, independentes das teclas com programações fixas. Será permitida a disponibilização de no mínimo 3 (três) teclas com a facilidade rolagem de tela, assim como módulos expansores de teclas para chegar a esta capacidade, desde que alimentados pelo próprio aparelho.
 - 3.14.8.2.24 Permitir visualização do controle de volume do monofone e do viva-voz.
 - 3.14.8.2.25 Possuir saída de monofone e de fone de cabeça independentes, nativas do aparelho, ambas com capacidade de reproduzir áudio *wideband*.
 - 3.14.8.2.26 Possibilitar a visualização de, no mínimo, 2 (duas) ligações entrantes em teclas distintas com exibição do número chamador no visor.
-

3.14.8.2.27 Possuir visor alfanumérico com, pelo menos, 4 (quatro) linhas de 20 (vinte) caracteres ou resolução de 160 (cento e sessenta) *pixels* de largura x 32 (trinta e dois) *pixels* de altura.

3.14.8.2.28 Possuir suporte ao protocolo XML.

3.14.8.3 Aparelhos Telefônicos tipo 2

3.14.8.3.1 Para os aparelhos telefônicos tipo 2, deverão ser atendidos além dos requisitos do item 3.14.8.2 (Aparelho Telefônico tipo 1), os itens abaixo:

3.14.8.3.2 Possuir câmera com resolução no mínimo CIF (352X288) ou SIF (352X240).

3.14.8.3.3 As câmeras deverão ser integradas aos próprios telefones ou acopladas, fixando-se perfeitamente ao aparelho. Neste último caso, a câmera deverá constar na documentação do telefone.

3.14.8.3.4 Realizar chamadas de vídeos com codec H.264 a uma taxa mínima de 24 (vinte e quatro) quadros por segundo, nas resoluções CIF e/ou SIF.

3.14.8.3.5 Os vídeos deverão ser exibidos no próprio visor do telefone.

3.14.8.3.6 Possibilitar desabilitar a câmera durante uma chamada, mantendo apenas o envio do áudio.

3.14.8.3.7 Permitir a auto-visualização do usuário.

3.14.8.3.8 Possuir suporte integrado PoE (*Power over Ethernet*) de acordo com a norma IEEE 802.3af, no máximo Classe 3.

3.14.8.3.9 Serão permitidos modelos com teclado virtual (touch screen), desde que todos os requisitos e funcionalidades sejam atendidos.

3.14.8.4 Aparelhos Telefônicos SIP de Terceiros

3.14.8.4.1 A SOLUÇÃO deverá permitir utilizar aparelhos telefônicos IP e Softphones, de Terceiros, que operem no protocolo SIP, garantindo todas as funcionalidades constantes na RFC3261.

3.14.8.5 Aparelhos para Telefonista

3.14.8.5.1 Os aparelhos telefônicos para telefonista a serem fornecidos deverão ser de cores neutras (preto, branco ou tons de cinza).

3.14.8.5.2 Possuir, no mínimo, as seguintes teclas físicas ou virtuais com programação fixa ou dinâmica: mute, retenção, transferência, rediscagem e ajuste de volume do monofone, além do teclado físico ou virtual padrão de 12 (doze) teclas. Opcionalmente, estas funções poderão ser acionadas pelo menu de navegação do aparelho.

3.14.8.5.3 Dispor de, no mínimo, 8 (oito) teclas programáveis pelo usuário para acesso às facilidades da SOLUÇÃO, independentes das teclas com programações fixas. Será permitida a disponibilização de no mínimo 4 (quatro) teclas com a facilidade rolagem de tela, assim como módulos expansores de teclas para chegar a esta capacidade, desde que alimentados pelo próprio aparelho. Para equipamentos com telas touchscreen poderão ser criadas teclas virtuais na tela touch que possibilitem a configuração dinâmica de funcionalidades.

- 3.14.8.5.4 Permitir controle de volume do monofone.
 - 3.14.8.5.5 Possibilitar a utilização de fone de cabeça.
 - 3.14.8.5.6 Possibilitar a visualização de, no mínimo, 4 (quatro) ligações em espera em teclas distintas com exibição do número chamador no visor.
 - 3.14.8.5.7 Possuir sinalização visual do estado (livre/ocupado) de ramais no aparelho.
 - 3.14.8.5.8 Prover o monitoramento de, no mínimo, 32 (trinta e dois) ramais, permitindo-se rolagem de tela.
 - 3.14.8.5.9 Permitir ativação e desativação do modo noturno.
 - 3.14.8.5.10 Permitir a visualização do modo de operação (diurno/noturno) atual.
 - 3.14.8.5.11 Permitir a captura de chamadas telefônicas destinadas, diretamente ou via transferência interna, para os ramais monitorados.
 - 3.14.8.5.12 Possuir de forma nativa (integrado ao equipamento) switch com 2 (duas) portas 10/100/1000 Base-T, uma para conexão da rede local e outra, para a estação de trabalho.
 - 3.14.8.5.13 Possuir suporte integrado PoE (*Power over Ethernet*) de acordo com a norma IEEE 802.3af, no máximo Classe 3.
 - 3.14.8.5.14 Permitir a instalação de certificado digital, fornecido pelo BANCO DO BRASIL, em formato X.509.
 - 3.14.8.5.15 Permitir visualização do controle de volume do monofone e de viva-voz.
 - 3.14.8.5.16 Possuir saída de monofone e de fone de cabeça independentes, nativas do aparelho, ambas com capacidade de reproduzir áudio *wideband*.
 - 3.14.8.5.17 Possuir visor gráfico, colorido, de cristal líquido, com os seguintes requisitos mínimos:
 - 3.14.8.5.18 Tamanho de 4,3", resolução de 480×272 pixels e padrão VGA.
 - 3.14.8.5.19 Possuir suporte a protocolo XML.
 - 3.14.8.6 **ATA – Adaptador para Fax e telefone analógico**
 - 3.14.8.6.1 Possuir, no mínimo, duas interfaces FXS, padrão RJ-11.
 - 3.14.8.6.2 Possuir uma interface LAN RJ-45 10/100/1000 Base T.
 - 3.14.8.6.3 Suportar SIP RFC 3261.
 - 3.14.8.6.4 Permitir configuração via web.
 - 3.14.8.6.5 Permitir configuração de rede estática e DHCP.
 - 3.14.8.6.6 Possuir CODEC G.711 e G.729.
 - 3.14.8.6.7 Ter suporte ao protocolo T.38 – Fax relay.
 - 3.14.8.6.8 Suportar auto-provisionamento da configuração (auto-provisioning).
-

3.14.8.6.9 Ter suporte às seguintes facilidades para melhoria da qualidade de voz: VAD (*Voice Activity Detection*), CNG (*Confort Noise Generation*), AGC (*Automatic Gain Control*), PLC (*Packet Loss Concealment*), *Jitter buffer* dinâmico e cancelador de eco compatível com padrão G.168.

3.14.8.6.10 Suporte a QoS: Diffserv, TOS, 802.1 P/Q VLAN *tagging*.

3.14.8.6.11 Suporte à DTMF *In-audio (in-band)*, RFC 2833 ou RFC 4733, e SIP Info.

3.14.8.7 **Softphones**

3.14.8.7.1 A SOLUÇÃO deverá possuir aplicativo cliente para instalação em Desktop, que disponibilize as mesmas funcionalidades e facilidades existentes nos aparelhos telefônicos IP.

3.14.8.7.2 A SOLUÇÃO deverá permitir configurar o aplicativo cliente também como extensão do ramal físico, permitindo toque simultâneo no ramal e no PC e que a chamada atendida seja comutada entre os mesmos, sem sua interrupção.

3.14.8.7.3 O aplicativo cliente deverá ser compatível com os Sistemas Operacionais *MS-Windows Vista Business* (32 e 64 bits), *MS-Windows 7 Professional* (32 e 64 bits), *MS-Windows 8.1 Enterprise* (32 e 64 bits), *SUSE Linux Enterprise Desktop 11* (32 e 64 bits), *openSUSE 11.1* (32 bits) e versões superiores durante a vigência do contrato.

3.14.9 Para os aplicativos cliente solicitados deverão ser fornecidos *Headset* com as mesmas características solicitadas no item 3.15 (Fones de Cabeça) e conexão no Desktop via entrada USB.

3.15 **Fones de Cabeça**

3.15.1 Ser compatíveis com os aparelhos telefônicos IP e Aparelhos IP para Telefonistas.

3.15.2 Funcionar no modo *full-duplex*.

3.15.3 Ser monoauricular com microfone de posição ajustável.

3.15.4 Possuir protetor auricular com espuma antialérgica e antiestética.

3.15.5 Possuir microfone com supressão de ruído.

3.15.6 Possuir controle de volume e função *mute*, admitindo-se o uso de base amplificadora. Para a base amplificadora, deverá ser fornecida fonte de alimentação bivolt, com chaveamento automático, não se admitindo alimentação por pilhas ou bateria.

3.16 **Módulos Expansores de Teclas**

3.16.1 Ser compatíveis com os aparelhos telefônicos fornecidos. Caso contrário, no fornecimento do módulo adicional de teclas deverá ser fornecido um aparelho telefônico distinto, acompanhando do seu respectivo módulo, formando um conjunto que atenda aos requisitos técnicos solicitados.

3.16.2 Para o conjunto (aparelho telefônico e módulo expensor) será admitido suporte integrado PoE (Power overEthernet) de acordo com a norma IEEE 802.3af, no máximo Classe 3.

3.16.3 Ter no mínimo 10 (dez) teclas com BLF (*Busy Lamp Field*).

- 3.16.4 Possuir teclas programáveis com visor em cristal líquido, onde serão exibidas as informações destas, não sendo permitidos identificadores em papel.

3.17 Fontes de Alimentação

- 3.17.1 Para todos os terminais (aparelhos telefônicos IP, aparelhos IP para Telefonistas, ATA) fornecidos, deverão, caso necessário, ser disponibilizados com fontes de alimentação aptas a trabalhar em redes elétricas de 110/220 VAC e 50/60 Hz, ambos com chaveamento automático.
- 3.17.2 Para ligação das fontes de alimentação a rede elétrica do BANCO DO BRASIL, a PROPONENTE deverá fornecer, caso necessário, filtro de linha e adaptador compatível.

3.18 Plano de numeração BB

- 3.18.1 Toda a SOLUÇÃO deverá suportar o padrão E.164 e plano de numeração interno do Banco com, no mínimo, 12 (doze) dígitos, utilizando # (sustenido) para tomar rota no plano de numeração da rede corporativa.
- 3.18.2 A SOLUÇÃO deverá permitir a configuração de mais de uma rota de saída, que deverá ser acessada por meio de código distinto.
- 3.18.3 A SOLUÇÃO deverá permitir atualização para ficar compatível com o plano de numeração telefônico brasileiro, em eventual alteração nas normas definidas pela ANATEL.
- 3.18.4 A SOLUÇÃO deverá permitir a configuração de ramais *intra-cluster* com até 5 (cinco) dígitos.

3.19 Requisitos de Infraestrutura

- 3.19.1 A Central Telefônica deverá possuir arquitetura modular para montagem em rack padrão 19", a ser disponibilizado pelo BANCO DO BRASIL, não sendo admitidas centrais telefônicas projetadas para instalação em parede com adaptações.
- 3.19.2 A Central Telefônica será alimentada por *nobreak* disponibilizado pelo Banco, não sendo necessário o fornecimento de sistema de suprimento de energia elétrica e baterias.
- 3.19.3 Troncos
- 3.19.3.1 Deverão ser disponibilizadas as placas de tronco analógico e digital (E1-R2 e/ou ISDN) com capacidade para atender a quantidade de linhas informadas na solicitação de ativação da SOLUÇÃO.
- 3.19.3.2 A PROPONENTE atenderá, em conjunto com o BANCO DO BRASIL, eventuais exigências da Concessionária Local de Telefonia.
- 3.19.3.3 As placas de troncos deverão ser compatíveis com a sinalização exigida pela Concessionária Local de Telefonia.
- 3.19.3.4 As placas de troncos digitais E1 deverão operar com sinalização R2 Digital e/ou ISDN.
- 3.19.3.5 A SOLUÇÃO deverá permitir a escolha de empresa operadora de telecomunicações para o estabelecimento de ligações DDD e DDI.
-

- 3.19.3.6 A SOLUÇÃO deverá permitir a programação de feixes de troncos bidirecionais e unidirecionais.
- 3.19.3.7 A SOLUÇÃO deverá permitir a programação de linhas-tronco em feixes diferenciados.
- 3.19.4 O Distribuidor Geral de Linhas analógicas do equipamento deverá:
 - 3.19.4.1 Utilizar *patch panel*, categoria 5e, no mínimo, que serão montados no rack 19'.
 - 3.19.4.2 Possuir módulos de proteção para todas as linhas-tronco na capacidade final.
 - 3.19.4.3 Possuir todos os acessórios necessários para a sua instalação.
- 3.19.5 A PROPONENTE deverá disponibilizar *patch cord* de 5,0 metros, no mínimo categoria 5e, na cor azul ou cinza, para interligação da placa de interface de rede da CENTRAL TELEFÔNICA ao *switch* do BANCO DO BRASIL.
- 3.19.6 Os *patch cord* deverão ser identificados com anilhas plásticas ou etiquetas em ambas as extremidades, conforme numeração a ser indicada pelo BANCO DO BRASIL.
- 3.19.7 A PROPONENTE deverá disponibilizar organizador de cabos para a instalação da Central Telefônica no rack das dependências do BANCO DO BRASIL.
- 3.19.8 Todos os equipamentos deverão ser conectados ao sistema de aterramento existente nos locais das instalações.

3.20 Condições de Solicitação dos Serviços da Solução de Telefonia IP

- 3.20.1 As solicitações de ativação da SOLUÇÃO poderão ser encaminhadas via email e através de bilhete na ferramenta ARS, por funcionários autorizados pelo BANCO DO BRASIL devidamente credenciados junto a PROPONENTE, com geração de protocolo pela PROPONENTE.
- 3.20.2 Poderá ser solicitada a ativação da SOLUÇÃO em qualquer dependência do BANCO DO BRASIL, em todo território nacional, conforme local indicado na solicitação de ativação.
- 3.20.3 O BANCO DO BRASIL poderá emitir mensalmente, solicitação de ativação do serviço para até 150 (cento e cinquenta) dependências.
- 3.20.4 O BANCO DO BRASIL irá informar, no momento da solicitação, a quantidade de equipamentos (Terminais IP, módulos expansores de teclas e fones de cabeça) necessários e o tipo de entroncamento com a Rede Pública de Telefonia Comutada PSTN e a quantidade de interfaces E1 e portas analógicas, para o dimensionamento da central telefônica, para cada dependência.
- 3.20.5 O BANCO DO BRASIL, durante a vigência do contrato poderá solicitar a ativação de novos dispositivos (Terminais IP, módulos expansores de teclas e fones de cabeça) nas dependências.
- 3.20.6 A PROPONENTE terá o prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a contar do dia posterior à data de solicitação de ativação, para instalar e tornar operacional a SOLUÇÃO.

3.21 Condições de instalação e ativação da Solução de Telefonia IP

- 3.21.1 A PROPONENTE deverá ter a capacidade de instalação de até 50 (cinquenta) centrais telefônicas IP por mês.
 - 3.21.2 Para a instalação dos equipamentos a PROPONENTE deverá observar os requisitos mínimos exigidos pela ANATEL e as demais normas que regem a matéria.
 - 3.21.3 A responsabilidade do frete de envio dos equipamentos e peças será da PROPONENTE.
 - 3.21.4 Todos os itens devem ser entregues em embalagens que garantam a integridade física dos mesmos.
 - 3.21.5 As entregas deverão ser registradas mediante carimbo e assinatura em Termo de Aceite, por funcionário responsável pelo recebimento no local de entrega.
 - 3.21.6 Serão de responsabilidade da PROPONENTE: o transporte (vertical e horizontal), o manuseio, a integridade e a instalação da solução objeto do contrato.
 - 3.21.7 A PROPONENTE poderá realizar vistoria nas dependências do BANCO DO BRASIL, mediante agendamento, em dias úteis e em horário comercial, para coleta das informações necessárias à instalação da SOLUÇÃO.
 - 3.21.8 Quando for o caso, a PROPONENTE, no momento da instalação da SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP, efetuará a desativação, a desmontagem e a embalagem dos equipamentos em operação, sem interrupção nos serviços de comunicações telefônicas das dependências.
 - 3.21.9 A PROPONENTE efetuará a ligação do DG do equipamento ao DG da Concessionária de telecomunicações, bem como aos quadros de distribuição da rede interna do BANCO DO BRASIL, sem prejuízo a normal operação dos equipamentos em funcionamento e ao que será instalado.
 - 3.21.10 Para instalação dos Terminais IP a PROPONENTE deverá fornecer *patch cord* categoria 5e ou superior.
 - 3.21.11 A PROPONENTE deverá evitar cabeamento externo. Assim, por ocasião da montagem do novo equipamento deverá ser utilizada, tanto quanto possível, a rede de dutos destinada ao sistema telefônico interno.
 - 3.21.12 A PROPONENTE deverá fornecer todos os materiais, acessórios e a mão de obra para a instalação, testes, ativação e aceitação da SOLUÇÃO, garantindo o seu perfeito funcionamento.
 - 3.21.13 A PROPONENTE deverá cumprir e atender a todos os padrões de segurança, controle de acesso e uso das instalações do BANCO DO BRASIL.
 - 3.21.14 As atividades de instalação inicial de todos os softwares e aplicações que compõe a SOLUÇÃO serão submetidas aos processos de instalação definidos pelo BANCO DO BRASIL e serão promovidos ao ambiente de produção após cumpridas as etapas de teste, homologação.
 - 3.21.15 Para permitir o cumprimento adequado desses processos de instalação inicial e as atividades de versionamentos corretivos e evolutivos, a PROPONENTE deverá disponibilizar os softwares e equipamentos necessários e auxiliar na construção de ambiente de teste e homologação das soluções, com as mesmas características a serem utilizadas nos ambientes de produção.
-

- 3.21.16 Os procedimentos relativos à instalação/ativação da SOLUÇÃO deverão ocorrer preferencialmente em dias úteis e em horário comercial e, de acordo com conveniência do BANCO, poderão ser solicitados em dias não úteis e horário noturno.
- 3.21.17 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), ou qualquer outra ferramenta que venha a substituí-lo e, posteriormente, no sistema de gestão do BANCO DO BRASIL.
- 3.21.18 No momento da instalação/ativação da SOLUÇÃO nas dependências, a PROPONENTE deverá efetuar os testes da SOLUÇÃO e programações na Central Telefônica, conforme roteiro definido pelo BANCO DO BRASIL.
- 3.21.19 Os testes de funcionamento do sistema deverão ser realizados com o acompanhamento de funcionário do BANCO DO BRASIL, tão logo sejam concluídas as instalações em cada Dependência.
- 3.21.20 A PROPONENTE entregará junto com o equipamento a seguinte documentação referente à SOLUÇÃO proposta, redigida em língua portuguesa (Brasil):
- 3.21.20.1 Manual de operação (guia rápido) para cada aparelho telefônico IP.
 - 3.21.20.2 Manual de operação (guia rápido) do aparelho telefônico IP da Telefonista.
- 3.21.21 A PROPONENTE deverá fornecer, após instalação, orientação a pelo menos 2 funcionários (multiplicadores) da dependência do BANCO DO BRASIL, limitado a 30 minutos de orientação.
- 3.21.22 Ao longo da execução dos serviços, em negociação entre o BANCO DO BRASIL e a PROPONENTE, poderá haver reuniões de trabalho, visando o acompanhamento da execução do contrato, sempre que for evidenciada necessidade pelas partes contratadas.
- 3.21.23 Para a prestação dos serviços objeto deste Projeto Básico, a PROPONENTE deverá observar as regras e práticas emanadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.
- 3.21.24 A SOLUÇÃO incorporará todo o hardware, software, licenças, equipamentos, componentes e acessórios necessários ao seu funcionamento perfeito e de acordo com a presente especificação.
- 3.21.25 O detalhamento operacional da realização das atividades será estabelecido entre BANCO DO BRASIL e PROPONENTE no Manual de Procedimento Operacional – MPO, que será elaborado no prazo máximo de 60 (Sessenta) dias corridos contados da assinatura do contrato.
- 3.21.26 Todas as informações referentes ao andamento dos serviços e procedimentos da SOLUÇÃO deverão ser fornecidas pela PROPONENTE, em modelo a ser fornecido pelo BANCO DO BRASIL, sempre que solicitadas pelo mesmo.

4. Especificações Técnicas da Audioconferência Corporativa

- 4.1 O serviço de Audioconferência deverá ser acessível através de número único nacional (4000/0800).
-

- 4.2 A critério do BANCO DO BRASIL, a solução deverá permitir o bloqueio das ligações de origem móvel para o número 4000/0800.
 - 4.3 O acesso à Rede Pública de Telefonia (canais do serviço 0800/4000) será provido pelo BANCO DO BRASIL, sendo os links de comunicação de voz instalados nos equipamentos da PROPONENTE e utilizados para atendimento exclusivo ao BANCO DO BRASIL.
 - 4.4 Os canais de comunicação poderão ser providos por troncos SIP ou entroncamento E1;
 - 4.5 O serviço de audioconferência doravante será denominado SOLUÇÃO.
 - 4.6 **A SOLUÇÃO deverá ter a seguinte capacidade:**
 - 4.6.1 Disponibilizar inicialmente 1920 (mil novecentos e vinte) canais, para uso simultâneo.
 - 4.6.2 Permitir a criação de salas de audioconferência, com no mínimo 3 (três) participantes, até o limite dos canais contratados.
 - 4.6.3 Deverá ser escalável, com capacidade de crescimento em canais múltiplos de 60, até o limite de 3.120 (três mil cento e vinte) canais, já inclusos aqui os 1920 (mil novecentos e vinte) canais iniciais.
 - 4.7 **Funcionalidades**
 - 4.7.1 A SOLUÇÃO deverá disponibilizar interface Web, compatível com os principais browsers de mercado, com design responsivo, para acesso, por dispositivos móveis e desktop, às funcionalidades da SOLUÇÃO e gerenciamento, com três perfis de acesso:
 - 4.7.1.1 Administrador: responsável pela gestão de toda a solução;
 - 4.7.1.2 Coordenador: responsável pela organização das salas sob sua responsabilidade.
 - 4.7.1.3 Líder: responsável pela organização da sala sob sua responsabilidade.
 - 4.7.2 Para acesso à interface Web, a autenticação do usuário deverá ser realizada através da integração com o catálogo de diretórios do BANCO DO BRASIL (LDAP), utilizando conexão segura e criptografada via protocolo SSL. A solução não deverá realizar a importação das senhas dos usuários. A integração se dará conforme item 4.10.1.
 - 4.7.3 Funcionalidades do Administrador:
 - 4.7.3.1 Inclusão e exclusão de coordenadores de audioconferência.
 - 4.7.3.2 Inclusão e exclusão de quaisquer salas de audioconferência.
 - 4.7.3.3 Acesso às funcionalidades de Coordenador para todas as salas.
 - 4.7.3.4 Definir o número máximo de participantes por sala.
 - 4.7.3.5 Agendar reunião contínua (sem limite de horário).
 - 4.7.3.6 Habilitar o bloqueio de chamadas originadas em telefone móvel.
 - 4.7.3.7 Monitorar a disponibilidade dos recursos da SOLUÇÃO.
 - 4.7.4 Funcionalidades do Coordenador de sala:
-

- 4.7.4.1 Os Coordenadores são automaticamente os Líderes das audioconferências.
- 4.7.4.2 Criação de salas de audioconferência.
 - 4.7.4.2.1 Criar modelo de reunião com facilidades de parâmetros de votação.
- 4.7.4.3 Exclusão de salas de audioconferência agendadas pelo próprio coordenador.
- 4.7.4.4 Delegar o papel de Líder para uma sala de audioconferência, através da interface web com geração de senha de Líder para quem receber a incumbência.
- 4.7.4.5 Compete aos Coordenadores e Líderes das audioconferências:
 - 4.7.4.5.1 Administrar os participantes (colocar em mudo e em espera; excluir, ativar e desativar o microfone).
 - 4.7.4.5.2 Ativar/Desativar o modo palestra.
 - 4.7.4.5.3 Ativar/Desativar o próprio microfone.
 - 4.7.4.5.4 Ativação/Desativação do tom de entrada de usuários.
 - 4.7.4.5.5 Ativação/Desativação do áudio de determinado participante durante a audioconferência.
 - 4.7.4.5.6 Bloquear/Desbloquear entrada de participantes na sala de audioconferência.
 - 4.7.4.5.7 Obter através da interface web a relação de quais participantes pediram a palavra.
 - 4.7.4.5.8 Bloquear a entrada em uma audioconferência em andamento.
 - 4.7.4.5.9 Ativação/Desativação do anúncio de participante (que os usuários digam o nome ao entrarem na sala).
 - 4.7.4.5.10 Ativação/Desativação do anúncio de entrada ou saída dos participantes através de um “beep” sonoro (escolha na interface).
 - 4.7.4.5.11 Ativação/Desativação do modo palestra permanente (desde que haja recursos livres).
 - 4.7.4.5.12 Exclusão de participantes durante a audioconferência.
 - 4.7.4.5.13 Renomear número telefônico informado na interface para nome do participante.

4.8 A SOLUÇÃO deverá possuir os seguintes recursos:

- 4.8.1 Controlar o acesso dos usuários através de identificação e senha gerada para a sala.
 - 4.8.2 Gerar senhas numéricas aleatórias de líder e senhas de acesso à sala para os demais participantes, para cada sala criada.
 - 4.8.3 As senhas deverão ser randomizadas a cada envio, ou seja, para cada convite de audioconferência que seja enviado a um mesmo usuário, sua senha deverá diferir de senhas anteriores.
-

- 4.8.4 Controlar automaticamente o número máximo de participantes simultâneos, considerando a capacidade total contratada da SOLUÇÃO, evitando a sobreposição de horários.
 - 4.8.5 Permitir, a critério do BANCO DO BRASIL, o envio de e-mail e SMS para a convocação do participante quando da criação da sala e agendamento da audioconferência. O custo desse serviço será de responsabilidade do BANCO DO BRASIL.
 - 4.8.5.1 Os e-mails dos participantes deverão ser automaticamente impostados pelo sistema através de integração com catálogo de diretórios do BANCO DO BRASIL LDAP.
 - 4.8.6 A solução deverá permitir a criação de grupos de usuários.
 - 4.8.7 Disponibilizar atendimento automático bilíngue (português e inglês), conforme habilitado pelo administrador.
 - 4.8.8 Permitir anúncio do nome do usuário quando este entrar e sair de uma sala.
 - 4.8.9 A SOLUÇÃO deverá efetuar audioconferências para qualquer tipo de terminal telefônico localizado em qualquer ponto do território nacional.
 - 4.8.10 A SOLUÇÃO deverá permitir customizações como música de espera telefônica e anúncios, tais como: tempo restante para término da reunião.
 - 4.8.11 A SOLUÇÃO deverá permitir o bloqueio de ligações originadas em telefonia móvel, quando habilitado pelo administrador.
 - 4.8.12 Integração com a solução de colaboração do BANCO DO BRASIL, para o envio de convite aos participantes das salas de audioconferência, conforme item 4.10.2.
 - 4.9 **Sistema de Bilhetagem**
 - 4.9.1 A SOLUÇÃO deverá gerar arquivos em formato texto contendo os bilhetes CDR (Call Detail Record) das chamadas telefônicas recebidas, conforme layout a ser definido pelo BANCO DO BRASIL.
 - 4.9.2 Os bilhetes gerados deverão ser armazenados por no mínimo 10 dias e enviados para o BANCO DO BRASIL, através da solução de transferência eletrônica de dados (EDI), ou enviados ao sistema central da PROPONENTE, para posterior transferência à solução de bilhetagem corporativa.
 - 4.9.3 Os nomes dos arquivos de bilhetes enviados pela SOLUÇÃO deverão conter data e hora da sua geração.
 - 4.9.4 Os bilhetes CDR deverão conter, no mínimo, as informações abaixo:
 - 4.9.4.1 Identificação do número do telefone onde o usuário originou a chamada.
 - 4.9.4.2 Número discado.
 - 4.9.4.3 Data e hora de início da chamada.
 - 4.9.4.4 Duração da chamada.
 - 4.9.4.5 Identificador da sala de audioconferência
-

- 4.9.4.6 A PROPONENTE deverá gerenciar a segurança das informações e dados para restringir o acesso não autorizado, e deve garantir sigilo e inviolabilidade dessas informações.

4.10 Integrações com aplicações e soluções do BANCO DO BRASIL

4.10.1 Catálogo de diretórios do Banco do Brasil

- 4.10.1.1 A SOLUÇÃO deverá permitir integrar-se ao catálogo de diretórios do BANCO DO BRASIL LDAP (*Lightweight Directory Access Protocol*) v3, ou superior, RFC 4510, OpenLDAP ou Microsoft Active Directory, para autenticação de usuário e atribuição dos perfis de autorização.

4.10.2 Solução de Colaboração IBM Sametime

- 4.10.2.1 A solução deverá permitir sua integração com a ferramenta de colaboração IBM Sametime versão 9 ou superior, através de API e/ou Webservices.

4.10.3 Solução de videoconferência corporativa do BANCO DO BRASIL.

- 4.10.4 Permitir a exportação de dados de audiência das salas, em tempo real, para a ferramenta Spotfire do BANCO DO BRASIL.

4.11 Condições de Solicitação, instalação e ativação dos serviços de Audioconferência Corporativa

- 4.11.1 A PROPONENTE terá o prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, a contar do dia posterior à data da assinatura do contrato, para instalar e tornar operacional a SOLUÇÃO.
- 4.11.2 A critério do BANCO DO BRASIL poderá ser solicitado a disponibilização de novos canais, em múltiplos de 60 (sessenta) até o limite de 3120 (três mil cento e vinte) canais. A disponibilização de novos canais deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após a solicitação.

5. Especificações Técnicas da Solução de Bilhetagem e Tarifação

- 5.1 A PROPONENTE deverá prover SOLUÇÃO para o processamento de todos os registros de chamadas (bilhetes CDR – Call Detail Record), provenientes das faturas dos contratos do BANCO DO BRASIL com os prestadores dos serviços de telecomunicações, e dos registros de chamadas coletados nos equipamentos do BANCO DO BRASIL ou por ele designados (Bilhetes CDR dos Coletores e Centrais telefônicas).
 - 5.2 A SOLUÇÃO deverá permitir o cadastramento dos contratos de prestação de serviço de telecomunicações, seus aditivos e suas respectivas tarifas para cada tipo de serviço prestado e submeter os resultados para validação do BANCO DO BRASIL.
 - 5.3 O BANCO DO BRASIL fornecerá, durante a vigência do contrato, os seus contratos de telecomunicações vigentes, a relação de equipamentos (coletores e centrais telefônicas) bem como as bases de dados de seus recursos (voz e dados) e eventuais alterações a serem configuradas na SOLUÇÃO, devendo a PROPONENTE manter histórico das atualizações.
 - 5.4 A SOLUÇÃO deverá permitir a validação e precificação de todos os bilhetes CDR provenientes das faturas FEBRABAN, disponibilizados pelos prestadores dos serviços
-

de telecomunicações e bilhetes coletados nos equipamentos (Coletores e Centrais telefônicas) do BANCO DO BRASIL ou por ele designados.

- 5.5 A validação consiste na aplicação de teste de verificação de erros e inconsistências. Em se constatando, deverá ser gerado relatório contendo descrição clara do erro encontrado bem como uma demonstração do mesmo. A entrega deste relatório e o formato serão definidos entre o BANCO DO BRASIL e a PROPONENTE.
- 5.6 A precificação se dará de acordo com as regras dos contratos e planos tarifários para cada serviço (Telefonia Fixa Local/LDN, Telefonia Móvel, Serviço 0800, dados, etc), contemplando, no mínimo, os itens abaixo:

5.6.1 Serviço Telefonia Fixa Local/Longa distância Nacional e Internacional.

- 5.6.1.1 Assinatura Mensal
- 5.6.1.2 Ligações Fixo-Fixo
- 5.6.1.3 Ligações DDD INTRA – Ligações fixo/fixo para as localidades situadas na mesma região do PGO (intraregional).
- 5.6.1.4 DDD INTER - Ligações fixo/fixo para as localidades situadas em regiões diferentes do PGO (inter-regional).
- 5.6.1.5 Ligações Fixo-Móvel.
- 5.6.1.6 VC2 - Ligações fixo/móvel nas localidades em que o primeiro dígito do código DDD seja o mesmo da localidade de origem.
- 5.6.1.7 VC3 - Ligações fixo/móvel nas localidades em que o primeiro dígito do código DDD seja diferente da localidade de origem.
- 5.6.1.8 Ligações internacionais DDI - De acordo com as categorias informadas pelo BANCO DO BRASIL.

5.6.2 Serviço Telefonia Móvel

- 5.6.2.1 Assinatura de Serviço de Voz
 - 5.6.2.2 Assinatura de Serviço de Dados - De acordo com as categorias informadas pelo BANCO DO BRASIL.
 - 5.6.2.3 Secretaria eletrônica
 - 5.6.2.4 VC1 - Chamadas para fixo
 - 5.6.2.5 VC1 - Chamadas para móvel - Mesma Operadora
 - 5.6.2.6 VC1 - Chamadas para móvel - Demais Operadoras
 - 5.6.2.7 Roaming para fixo
 - 5.6.2.8 Roaming para mesma Operadora
 - 5.6.2.9 Roaming para demais Operadoras
 - 5.6.2.10 VC2 - Chamadas para fixo
-

- 5.6.2.11 VC2 - Chamadas para móvel - Mesma Operadora
- 5.6.2.12 VC2- Chamadas para móvel - Demais Operadora
- 5.6.2.13 VC3 - Chamadas para fixo
- 5.6.2.14 VC3 - Chamadas para móvel - Mesma Operadora
- 5.6.2.15 VC3 - Chamadas para móvel - Demais Operadoras
- 5.6.2.16 Ligações internacionais DDI - De acordo com as categorias informadas pelo BANCO DO BRASIL.
- 5.6.2.17 SMS - Intra grupo - envios de sms entre usuários conforme regra a ser fornecida pelo BANCO DO BRASIL.
- 5.6.2.18 SMS
- 5.6.2.19 MMS
- 5.6.2.20 Roaming Internacional (voz e dados)

5.6.3 **Serviço 0800**

- 5.6.3.1 NUM Remoto
 - 5.6.3.2 0800 Local
 - 5.6.3.3 0800 Remoto
 - 5.6.3.4 0800 Móvel
 - 5.6.3.5 0300 Móvel
 - 5.6.3.6 0300 Remoto
- 5.7 As faturas dos serviços de telecomunicações serão recebidas das operadoras contratadas, em layout FEBRABAN, em sua versão mais atualizada.
 - 5.8 A SOLUÇÃO deverá permitir processar as faturas nos formatos V2, V3 e novas versões do layout FEBRABAN que forem disponibilizadas.
 - 5.9 A PROPONENTE deverá manter sua SOLUÇÃO atualizada com os dados de prefixos telefônicos (fixos e móveis) bem como com os dados das localidades do país referendados pela Anatel.
 - 5.10 A PROPONENTE deverá manter sua SOLUÇÃO devidamente atualizada com a base de dados da portabilidade numérica de telefones fixos e móveis, fornecida pela ABR Telecom.
 - 5.11 A PROPONENTE deverá manter em sua SOLUÇÃO os arquivos referentes às faturas recebidas das operadoras no formato original (FEBRABAN) e os bilhetes detalhados, pelo período mínimo de 12 (doze) meses. Após encerramento do contrato, A PROPONENTE deverá excluir os arquivos de sua base.
-

- 5.12 A troca de informações entre o BANCO DO BRASIL e a PROPONENTE se realizará através de conexão segura com utilização de VPN/IPSEC e ambiente de troca eletrônica de dados (EDI).

5.13 Funcionalidades Requeridas

5.13.1 A SOLUÇÃO deverá prover, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- 5.13.1.1 Cadastramento dos contratos de prestação de serviço de telecomunicações e seus aditivos, com no mínimo, as seguintes informações: número do contrato, data início, data finalização, empresa, tarifas contratadas por horário tarifário e por tipo de serviço, vinculação de recursos aos contratos, valor anual estimado, impostos praticados nas tarifas.
 - 5.13.1.2 Leitura, importação e processamento dos arquivos das faturas das operadoras em formato FEBRABAN, nos layouts informados no item 5.8.
 - 5.13.1.3 Permitir o processamento simultâneo das faturas.
 - 5.13.1.4 Permitir o acesso de, no mínimo, 30 (trinta) usuários de forma simultânea.
 - 5.13.1.5 Cadastramento das regras de tarifação, considerando as taxas e o fator de reajustes das tarifas.
 - 5.13.1.6 Precificação/tarifação, bilhete a bilhete, de todos os registros de chamadas (CDR), segundo o tipo de serviço (Fixo, móvel, 0800, dados, etc) de acordo com as regras dos contratos e planos tarifários.
 - 5.13.1.7 Permitir a configuração das regras de processamento e precificação das faturas e bilhetes por Contrato.
 - 5.13.1.8 Tratamento de tarifas de forma diferenciada para o mesmo serviço, a depender do contrato, tendo em vista os diversos planos existentes.
 - 5.13.1.9 Tratamento de reajustes tarifários através de intervalos de validade, valorando corretando uma chamada aplicando o plano tarifário vigente na data da chamada.
 - 5.13.1.10 Identificação e o descarte de bilhetes duplicados em uma mesma fatura.
 - 5.13.1.11 Identificação e o descarte de bilhetes duplicados apresentados pela operadora em faturas distintas. Bilhetes com datas diferentes do mês de competência da fatura analisada deverão ser comparados com os bilhetes da competência de sua emissão, considerando o prazo permitido pela Anatel.
 - 5.13.1.12 Identificação de inconsistências com as regras contratuais e cadastrais nos bilhetes. As inconsistências deverão ser apresentadas, na própria SOLUÇÃO, para análise do BANCO DO BRASIL e posterior reproprocessamento.
 - 5.13.1.13 Tratamento do consumo das franquias referentes aos pacotes dos serviços de Dados, Voz e SMS acordados, conciliando com as respectivas tarifas dos serviços de assinaturas contratadas.
 - 5.13.1.14 Identificação e descarte de cobrança de mais de uma assinatura mensal, por linha, na mesma fatura.
-

- 5.13.1.15 Tratamento de tarifas pró-rata ou cobrança proporcional, referente a serviço ativado ou alterado no intervalo de um determinado período. Isto significa valorar corretamente uma chamada ou um serviço, aplicando o plano tarifário vigente na data de sua ativação.
- 5.13.1.16 Análise do resultado do processamento e existindo divergências nas regras de tarifação, adotar as medidas necessárias para adequação/correção, avaliando a necessidade de reprocessamento e/ou manutenção da(s) base(s) de bilhetes.
- 5.13.1.17 Disponibilizar aplicação Web para acesso às informações de processamento e relatórios, conforme descrito no item 5.14
- 5.13.1.18 Executar processo de rateio conforme descrito no item 5.15.
- 5.13.1.19 Gerar ao final de cada processamento tanto das faturas oriundas das operadoras (Local, LDN, LDI, 0800 e SMP), bem como dos bilhetes dos coletores (PABX), os arquivos de saída relacionados no item 5.17 e relatórios relacionados no item 5.18.

5.14 Aplicação WEB

- 5.14.1 A SOLUÇÃO deverá disponibilizar aplicação Web, compatível com os principais browsers de mercado, para acesso a todas as suas funcionalidades e gerenciamento, permitindo a criação de, no mínimo, quatro perfis de acesso: Administrador, gestor de custos, usuário e operador. Os acessos serão definidos posteriormente.
 - 5.14.2 Para acesso à aplicação Web, a autenticação do usuário deverá ser realizada através da integração com o catálogo de diretórios do BANCO DO BRASIL (LDAP), utilizando conexão segura e criptografada via protocolo SSL. A SOLUÇÃO não deverá realizar a importação das senhas dos usuários. A integração se dará conforme item 5.25.3
 - 5.14.3 A aplicação Web deverá disponibilizar:
 - 5.14.3.1 Visualização das regras e tarifas dos contratos de prestação de serviço de telecomunicações vigentes, seus aditivos, contratos prescritos e as respectivas datas de vigências.
 - 5.14.3.2 Consultas aos relatórios sumarizados por linha/serviço, de forma On Line, no mínimo, os 12 (doze) últimos meses de processamento.
 - 5.14.3.3 Histórico dos processos referentes à tarifação, desde o recebimento da fatura até a conclusão de cada processamento, conforme relatório de Controle de Processamento de faturas mencionado no item 5.18.3.3 deste documento.
 - 5.14.3.4 Impressão e/ou exportação, no mínimo, em formato PDF, TXT e CSV, via Web, das informações contidas nos relatórios gerenciais, conforme descrito no 5.18, referentes aos últimos 12 (doze) meses.
 - 5.14.3.5 Visualização do status e monitoramento de todas as etapas em que se encontra o processamento da fatura, conforme descrito no item 5.18.3.4.
 - 5.14.3.6 Mecanismo de busca e localização de informações, através do número do Contrato, Operadora, competência e/ou tipo de Serviço, permitindo a combinação desses parâmetros.
 - 5.14.3.7 A aplicação Web deverá estar adequada aos padrões visuais definidos pelo Manual de Design de responsabilidade do BANCO DO BRASIL.
-

- 5.14.3.8 A aplicação Web deverá disponibilizar ajuda interna em português brasileiro com recursos de busca/índice e árvore de navegação.

5.15 Processo de Rateio

- 5.15.1 O processo de rateio deverá ser executado mensalmente e será baseado nas faturas emitidas pelas operadoras e o cadastro de recursos de voz e dados do BANCO DO BRASIL, de acordo com as regras abaixo.

5.15.2 Rateio das Despesas dos Serviços Móveis

- 5.15.2.1 100% das despesas serão repassadas para a dependência responsável pelo recurso de voz móvel, conforme cadastro, observando a fração correspondente ao período em casos de alteração de usuários no mesmo movimento.
- 5.15.2.2 Os recursos (celulares) recebidos em fatura, cadastrados, porém não vinculados a usuários, levando em consideração Base de dados a ser disponibilizada pelo BANCO DO BRASIL, serão rateados para as dependências responsáveis pela solicitação dos mesmos (CSL/CENOP), com base no DDD. A relação dos CSL/CENOP será disponibilizada pelo BANCO DO BRASIL. As linhas não identificadas deverão ser relacionadas no Relatório de Valas, conforme descrito no item 5.18.3.9

5.15.3 Rateio das Despesas dos Serviços Fixos (Linha tronco e ramal)

- 5.15.3.1 As despesas serão rateadas para a(s) dependência(s) responsável(eis) pelo recurso(s) de voz, conforme cadastro, observando a fração correspondente ao período em casos de alteração de dependências no mesmo movimento.
- 5.15.3.2 Os recursos (linha tronco, ramal) não cadastrados/não identificados, levando em consideração Base de dados a ser disponibilizada pelo BANCO DO BRASIL, deverão ser relacionados no Relatório de Valas, conforme descrito no item 5.18.3.9 deste documento.

5.15.4 Rateio das Despesas dos Serviços de Dados

- 5.15.4.1 As despesas serão rateadas para a(s) dependência(s) responsável(is) pelo recurso, conforme cadastro.
- 5.15.5 No caso de existir divergência de linhas/circuito de dados entre as faturas das operadoras e o cadastro do BANCO DO BRASIL disponibilizado a PROPONENTE, deverá ser gerado no Relatório de Valas os números dessas linhas/circuito, no mínimo, com os seguintes dados:
- 5.15.5.1 Número do contrato.
- 5.15.5.2 Categoria do serviço.
- 5.15.5.3 Mês/ano de competência da prestação dos serviços.
- 5.15.5.4 Número da linha com DDD / identificação do Circuito.
- 5.15.5.5 Valor global dos serviços, por linha / circuito.

5.16 Coletores e Centrais Telefônicas

- 5.16.1 Os Coletores são equipamentos conectados aos PABX e responsáveis pela leitura e armazenamento temporário, de forma compactada e segura, dos registros de
-

chamadas telefônicas (bilhetes CDR – Call Detail Record) e efetuadas nas centrais telefônicas do Banco ou por ele designado.

- 5.16.2 O serviço de coleta de bilhetes é feito diretamente nos Coletores e Centrais Telefônicas (PABX).
- 5.16.3 A PROPONENTE será informada pelo BANCO DO BRASIL quanto à relação dos Coletores e Centrais telefônicas, tais como: tipo, modelo, configurações de rede, forma de acesso aos coletores e centrais telefônicas e demais configurações necessárias à integração com a SOLUÇÃO.
- 5.16.4 A PROPONENTE será notificada quando da instalação de novos equipamentos a serem atendidos e ou mudanças na forma do serviço de coleta de bilhetes, e deverá adequar o sistema em até 30 dias.
- 5.16.5 A PROPONENTE deverá proceder com a coleta e armazenamento dos bilhetes, em princípio diariamente, diretamente dos Coletores e Centrais Telefônicas, porém essa periodicidade poderá ser alterada, a critério do BANCO DO BRASIL.
- 5.16.6 A PROPONENTE, para a importação dos bilhetes oriundos dos coletores e centrais telefônicas (PABX), deverá efetuar a configuração dos layouts de acordo com os modelos dos equipamentos a serem informados pelo BANCO DO BRASIL.
- 5.16.7 A tarifação dos bilhetes CDR oriundos dos coletores e centrais telefônicas se dará com base nos contratos dos serviços firmados junto às operadoras.
- 5.16.8 A precificação dos bilhetes dos coletores e centrais telefônicas será efetuada mensalmente, no primeiro dia útil seguinte ao mês de utilização dos serviços, ou outro prazo a critério do BANCO DO BRASIL.

5.17 Arquivos de saída

- 5.17.1 Ao final de cada processamento, a SOLUÇÃO deverá gerar e encaminhar ao BANCO DO BRASIL, via EDI, os seguintes arquivos de saída:
 - 5.17.1.1 Arquivo de resultado do processamento das faturas de telefonia fixa (Local e LDN/LDI).
 - 5.17.1.2 Arquivo de resultado do processamento das Faturas de telefonia Móvel.
 - 5.17.1.3 Arquivo de resultado do processamento dos bilhetes oriundos dos coletores e Centrais telefônicas.
- 5.17.2 Os campos e os layouts de apresentação dos arquivos de saída deverão ser customizáveis pela PROPONENTE, e serão definidos e entregues pelo BANCO DO BRASIL, com as devidas especificações detalhadas.
- 5.17.3 Quaisquer alterações dos layouts elencados serão informadas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos para os eventuais ajustes na SOLUÇÃO.

5.18 Relatórios

- 5.18.1 A SOLUÇÃO deverá permitir a consulta e a visualização de relatórios por resultados, valores, comparativos, tendências e históricos por centro de custo, por tipo de serviço, por DDD, por UF, por usuário, por limite ou outro tipo de informação tecnicamente viável, de forma analítica, sintética, e gráfica para a correta avaliação dos custos e consumo.
-

5.18.2 O BANCO DO BRASIL poderá solicitar a PROPONENTE o levantamento de informações, provenientes do resultado dos processamentos das faturas e/ou bilhetes coletados dos coletores e Centrais telefônicas (PABX), de acordo com a necessidade do Banco.

5.18.3 A SOLUÇÃO deverá prover os seguintes relatórios gerenciais:

5.18.3.1 Relatório de Custos por Contrato de Serviço

5.18.3.1.1 Permite a consulta dos gastos com telecomunicações de um determinado contrato, podendo detalhar por tipo de serviço (Local, LDN, LDI, VC1, VC2, VC3, Dados, etc) referentes aos valores gastos em um determinado mês, bem como a visualização gráfica da evolução do consumo.

5.18.3.2 Relatório de Detalhamento dos Custos com móveis, fixos e dados:

5.18.3.2.1 Permite a consulta dos gastos de uma determinada linha, ramal ou circuito, sumarizado por serviço, referente aos últimos 12 (doze) meses, podendo detalhar, por tipo de serviço em um determinado mês.

5.18.3.3 Relatório de Controle do Processamento de Faturas:

5.18.3.3.1 Permite a consulta das faturas processadas e/ou em processamento num determinado mês/ano de competência dos serviços fixo (Local, LDN, LDI e 0800), móvel e dados. O relatório de acompanhamento das faturas deverá apresentar, no mínimo, as seguintes informações:

5.18.3.3.2 Número do Contrato.

5.18.3.3.3 Data de recebimento da fatura.

5.18.3.3.4 Mês de competência.

5.18.3.3.5 Apresentar em tela, o andamento do processamento de cada fatura, mencionando a data de execução de cada evento, devendo no mínimo, possuir as seguintes etapas:

5.18.3.3.6 Análise Layout Febraban.

5.18.3.3.7 Atualização de Base de Prefixo de telefonia (Fixo / Móvel).

5.18.3.3.8 Atualização de Base de Portabilidade (Fixo / Móvel).

5.18.3.3.9 Reprocessamento após atualização de bases de telefonia.

5.18.3.3.10 Descarte de itens não contratados / não identificados.

5.18.3.3.11 Validação e Tratamento de Assinaturas (Fixo / Móvel).

5.18.3.3.12 Fechamento / Relatórios (Glosas / Resumo do Processamento / Rateio).

5.18.3.3.13 Status do processamento (Concluído, Em processamento, Cancelado e Parado).

5.18.3.3.14 Data da Conclusão do Processamento.

5.18.3.3.15 Anotações / Comentários (Ex.: motivos de cancelamentos, de suspensões, de erros / falhas, ou outras informações importantes).

5.18.3.4 Relatório de Controle de Faturas

5.18.3.4.1 Permitir a visualização em tela, de informações das faturas dos serviços fixo (Local, LDN, LDI e 0800) e móvel, processadas ou em processamento, em um determinado mês/ano de competência. O referido relatório deverá apresentar, no mínimo, as seguintes informações:

5.18.3.4.2 Número do Contrato.

5.18.3.4.3 Data de recebimento da fatura.

5.18.3.4.4 Mês de competência.

5.18.3.4.5 Status do processamento (Concluído, Em processamento, Cancelado e Parado).

5.18.3.4.6 Data da Conclusão / Fim do Processamento.

5.18.3.4.7 Informações sumarizadas da Fatura processada, tais como a quantidade total de bilhetes e duração total das chamadas, bem como valor global de fatura e de contrato, e a diferença entre estes dois valores.

5.18.3.5 A SOLUÇÃO deverá permitir também o detalhamento das informações do item anterior, em formato a ser fornecido pelo BANCO DO BRASIL.

5.18.3.6 Relatório de Glosas

5.18.3.6.1 Glosa é toda cobrança de serviços prestados, considerada indevida pelo BANCO DO BRASIL por estar em desacordo com as regras firmadas em contrato junto às empresas prestadoras dos serviços de Telecomunicações, bem como linhas não identificadas ou não cadastradas na Base do Banco.

5.18.3.6.2 Permite a consulta de informações referentes a tarifas e bilhetes duplicados, serviços não contratados, valores divergentes do contrato, etc., constantes nas faturas bem como as divergências entre as linhas telefônicas apresentadas nas faturas das operadoras e o cadastro do BANCO DO BRASIL.

5.18.3.7 Relatório de Perfil de uso, por contrato de telefonia fixa Local, LDN/LDI e móvel

5.18.3.7.1 Permite a consulta de informações referente à quantidade de minutos utilizados, valores gastos para cada tipo de serviço, por contrato, nos últimos 12 meses.

5.18.3.8 Relatório dos Serviços não identificados contratualmente para análise de aceitação

5.18.3.8.1 Permite a visualização dos serviços não contratados ou não identificados para validação / aceitação pelo BANCO DO BRASIL.

5.18.3.9 Relatório de Valas

5.18.3.9.1 A vala compreende toda e qualquer linha não identificada ou não cadastrada na base do BANCO DO BRASIL. Essa relação também estará compreendida no relatório de Glosas, conforme descrito no item 5.18.3.6.

5.18.3.9.2 Permite visualizar a relação das linhas telefônicas apresentadas nas faturas das operadoras, não identificadas no cadastro do Banco, para que possam ser cadastradas, e assim atualizadas na Base.

5.18.3.10 Relatório de Detalhamento dos Bilhetes, por competência/contrato

5.18.3.10.1 Permite a visualização do detalhamento por tipo de produto (Ex.: Fixo, móvel, Dados) e tipo de serviço (Ex.: LDN/LDI, por ramal) dos gastos de um determinado mês nos últimos 12 (doze) meses.

5.18.3.11 Relatório de Resumo do Processamento, contendo no mínimo, as seguintes informações:

5.18.3.11.1 Número do Contrato.

5.18.3.11.2 Identificador.

5.18.3.11.3 Tipo (Ex.: chamadas, serviços, descontos, pacotes).

5.18.3.11.4 Descrição.

5.18.3.11.5 Valor de Fatura.

5.18.3.11.6 Valor de Contrato.

5.18.3.11.7 Diferença (Valor de Fatura – Valor de Contrato);

5.18.3.12 Relatório de Rateio

5.18.3.12.1 Relatório proveniente do processamento das faturas, resumindo a despesa por dependência usuária dos serviços, de acordo com o cadastro do BANCO DO BRASIL e contratos com os prestadores dos serviços de telecomunicações.

5.18.4 A PROPONENTE deverá permitir em sua SOLUÇÃO, sem ônus adicionais, a customização de novos relatórios, de acordo com a necessidade do BANCO DO BRASIL.

5.19 Atualização (upgrade) das versões da SOLUÇÃO

5.19.1 Durante o período do contrato de prestação de serviço, novas funcionalidades que resultarão na implementação de melhorias e atualizações na SOLUÇÃO deverão ser oferecidas sem nenhum custo ao Banco.

5.20 O Banco deverá formalizar o aceite às novas funcionalidades da SOLUÇÃO, após homologação da mesma.

5.21 Gerenciamento

5.21.1 A PROPONENTE deverá disponibilizar ao BANCO DO BRASIL, através da aplicação web, informações referentes ao funcionamento e disponibilidade da SOLUÇÃO.

5.22 A SOLUÇÃO deverá prover a integração com a ferramenta BMC Remedy Action Request System (ferramenta ARS), para a abertura de chamados e registro de incidentes, conforme item 5.25.4.

5.23 O BANCO DO BRASIL através da ferramenta ARS irá acompanhar todo o fluxo de atendimento de chamados e resolução de incidentes, para monitoração dos níveis de serviço acordados.

5.24 Acesso e Segurança

- 5.24.1 O acesso à SOLUÇÃO deverá ser realizado somente mediante login com uso de senha individual para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso.
- 5.24.2 A autenticação para o acesso Web pelos usuários deverá ser realizada em modo proxy, isto é, a verificação das credenciais deverá ser realizada pelo LDAP do Banco que responderá à consulta com a autorização ou negação do acesso e não deverá armazenar as senhas dos usuários.
- 5.24.3 A SOLUÇÃO deverá manter salvo um histórico de acessos, em forma de log, contendo dados de Usuário, transações / ações executadas, data e hora da operação, dados atualizados (incluídos ou excluídos), para possíveis auditorias.
- 5.24.4 A SOLUÇÃO deverá permitir o acesso de, no mínimo, 30 (trinta) usuários simultaneamente e implementar 02 níveis de usuários (Gestor e usuário), aplicando políticas de acesso de acordo com cada perfil, que serão definidas em momento posterior pelo BANCO DO BRASIL.
- 5.24.5 A SOLUÇÃO deverá permitir encerramento de sessão do usuário após um período pré-determinado de inatividade.
- 5.24.6 A SOLUÇÃO deverá manter registro das alterações feitas nos dados e documentos com data, hora e usuário.

5.25 Integrações com aplicações e soluções do BANCO DO BRASIL

- 5.25.1 A PROPONENTE deve estar apta a customizar a SOLUÇÃO para integração com as bases e sistema corporativos do BANCO DO BRASIL, inclusive efetuando as alterações necessárias em seu modelo de dados. O Prazo de integração poderá ser negociado entre a PROPONENTE e o BANCO DO BRASIL.
- 5.25.2 As customizações necessárias a serem feitas na SOLUÇÃO para implementar as interfaces de serviço serão de responsabilidade da PROPONENTE, sob as definições do BANCO DO BRASIL.
- 5.25.3 Catálogo de diretórios do BANCO DO BRASIL
 - 5.25.3.1 A SOLUÇÃO deverá permitir integrar-se ao catálogo de diretórios do BANCO DO BRASIL LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) v3, ou superior, RFC 4510, OpenLDAP ou Microsoft Active Directory, para autenticação de usuário e atribuição dos perfis de autorização.
- 5.25.4 BMC Remedy Action Request System (ARS)
 - 5.25.4.1 A SOLUÇÃO deverá prover a integração com a ferramenta BMC Remedy Action Request System (ferramenta ARS), para a abertura de chamados e incidentes. A integração se dará via Web Services com essa ferramenta ou outra que venha substituí-la durante a vigência do contrato.

5.26 Auditoria

- 5.26.1 A PROPONENTE obriga-se a prover, durante a vigência do contrato, recursos para auditoria de logs, contendo as funcionalidades acessadas e ações realizadas pelos usuários, bem como o acesso às informações registradas, referentes às mensagens de erros, avisos críticos e indisponibilidade da SOLUÇÃO.
-

5.27 Condições de Solicitação dos serviços de Bilhetagem e Tarifação

- 5.27.1 O início da prestação dos serviços se dará em até 30 (Trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato. Esse prazo poderá ser prorrogado a critério do BANCO DO BRASIL

5.28 Condições de instalação e ativação dos serviços de Bilhetagem e Tarifação

- 5.28.1 Para a prestação dos serviços a PROPONENTE deverá observar as regras e práticas emanadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.
- 5.28.2 Os serviços deverão ser executados prioritariamente nas instalações da PROPONENTE.
- 5.28.3 A SOLUÇÃO incorporará todo o hardware, software, licenças, equipamentos, componentes e acessórios necessários ao seu funcionamento perfeito e de acordo com a presente especificação.
- 5.28.4 O detalhamento operacional da realização das atividades será estabelecido entre BANCO DO BRASIL e PROPONENTE no Manual de Procedimento Operacional – MPO, que será elaborado no prazo máximo de 60 (Sessenta) dias corridos contados da assinatura do contrato.
- 5.28.5 A PROPONENTE deverá garantir que todas as funcionalidades exigidas e descritas neste documento sejam totalmente atendidas.
- 5.28.6 Todas as informações referentes ao andamento dos serviços e procedimentos da SOLUÇÃO deverão ser fornecidas pela PROPONENTE, em modelo a ser fornecido pelo BANCO DO BRASIL, sempre que solicitadas pelo mesmo.

6. Condições de Manutenção e Suporte Técnico.

- 6.1 A PROPONENTE assegurará, durante a vigência do contrato, o perfeito e integral funcionamento da SOLUÇÃO, componentes e periféricos.
- 6.2 Durante a vigência do contrato, a PROPONENTE substituirá todo e qualquer componente danificado ou que não esteja em perfeitas condições de uso. Esta substituição será sem custo adicional ao Banco, salvo em caso de dano por mau uso.
- 6.3 Deverá existir solução de abertura e tratamento de incidentes no padrão ITIL.
- 6.4 A PROPONENTE deverá fornecer serviço de suporte, por meio de chamada gratuita, 24h por dia, sete dias por semana, e através da integração com a ferramenta de abertura de chamados e incidentes do BANCO DO BRASIL (ARS).
- 6.5 Para o atendimento aos chamados e resolução de incidentes, a PROPONENTE poderá realizar as atividades remotamente, para os casos em que se aplicam, atendendo as condições abaixo:
- 6.5.1 Não será permitido o acesso remoto direto aos equipamentos instalados nas dependências, o acesso deverá ocorrer através de uma interface centralizada, a ser disponibilizada pela PROPONENTE em até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato.
-

- 6.5.2 Todas as conexões e acessos aos equipamentos das dependências serão mediados por um equipamento de controle de acesso do BANCO DO BRASIL, com regras definidas pelo BANCO DO BRASIL.
- 6.6 As atividades de configuração e suporte da SOLUÇÃO, bem como as regras de acesso remoto serão acordadas entre a PROPONENTE e o BANCO DO BRASIL.
- 6.7 As atividades de versionamentos corretivos e evolutivos dos componentes da solução serão submetidas aos processos de mudança, liberação definidos pelo BANCO DO BRASIL e serão promovidos ao ambiente de produção após cumpridas as etapas de teste, homologação e piloto, quando for o caso.
- 6.8 Os mecanismos de promoção das versões dos softwares nos ambientes centrais e de distribuição dos aplicativos e configurações no ambiente das dependências deverão ser definidos, mantidos e autorizados pelo BANCO DO BRASIL.
- 6.9 Para as atividades que sejam necessárias intervenções nas dependências, essas somente serão realizadas em horário comercial, em dias úteis e com agendamento prévio.
- 6.10 Sempre que a PROPONENTE encontrar dificuldades técnicas relacionadas ao recebimento dos chamados, deverá notificar imediatamente o BANCO DO BRASIL, para que seja avaliada possibilidade de prorrogação de prazos.
- 6.11 As solicitações de serviço e chamados técnicos somente serão encerradas após o aceite do BANCO DO BRASIL.
- 6.12 Após a abertura da O.S. (Ordem de Serviço), deverá ser restabelecido o pleno funcionamento da solução de telefonia e de seus componentes em conformidade com os níveis mínimos de serviço acordados.
- 6.13 Por solicitação da PROPONENTE, o prazo poderá ser prorrogado a critério exclusivo do BANCO DO BRASIL, quando apresentados os motivos que autorizem esse procedimento.

7. Capacitação da equipe técnica

- 7.1 A PROPONENTE deverá capacitar às equipes técnicas do BANCO DO BRASIL, nas funcionalidades e recursos necessários para utilização da SOLUÇÃO e integração as aplicações do BANCO DO BRASIL.
- 7.2 A capacitação deverá ser realizada, em até 90 (noventa) dias da assinatura do contrato, em ambiente do BANCO DO BRASIL, em Brasília - DF, devendo abranger, no mínimo, 03 (três) turmas com 10 (dez) funcionários e carga horária de 30 (trinta) horas.

8. Precificação

- 8.1 A PROPONENTE deverá informar ao BANCO DO BRASIL, mediante apresentação de proposta comercial, os preços para o fornecimento das SOLUÇÕES.
- 8.2 Os preços deverão ser apresentados com todos os impostos, taxas e contribuições sociais inclusas.
- 8.3 As quantidades e volumes indicados nas tabelas não se constituirão em obrigação futura de pagamento por parte do BANCO DO BRASIL, uma vez que são baseados em uma
-

estimativa de consumo/utilização, e serão utilizados tão somente como critério de avaliação da proposta.

8.4 Precificação da Solução de Telefonia IP

- 8.4.1 Para o dimensionamento da Solução, a PROPONENTE deverá considerar o enxoval, para cada dependência, conforme informado na tabela abaixo.

Item	Para uma dependência	Para 1.600 dependências	Para 3.000 dependências
Central Telefônica	1	1.600	3.000
Terminal Tipo 1	Variável	Variável	Variável
Terminal Tipo 2	2	3.200	6.000
Aparelho IP Telefonista	2	3.200	6.000
Expansor Tecla	2	3.200	6.000
ATA	1	1.600	3.000
Softphone	2	3.200	6.000

- 8.4.2 Para o Terminal Tipo 1, item variável, deverão ser observadas as distribuições de quantidade, conforme abaixo:

- 8.4.3 Foi criada uma classificação (A, B, C e D), de acordo com o porte das dependências;

- 8.4.4 Para efeito de precificação, deverá ser utilizada a quantidade média dos terminais tipo 1, conforme tabela abaixo:

Tipo de Dependência	Máximo de Terminais (tipo 1)	Média de Terminais (tipo 1)
A	15	12
B	30	26
C	45	43
D	200	78

- 8.4.5 A quantidade exata de cada item Terminal Tipo 1 será informada no momento da solicitação o que determinará a classificação do tipo de dependência

- 8.4.6 Para dimensionamento das Centrais Telefônicas, deverá ser considerada a quantidade de 50 % (cinquenta por cento) de dependências com entroncamento analógico com a PSTN e 50 % (cinquenta por cento) de dependências com entroncamento digital.

- 8.4.7 A PROPONENTE deverá informar o preço mensal da Solução, para os tipos de dependências e quantidades indicados na tabela abaixo, para o período de 60 meses.

Tipo de Dependência	Quantidade máxima de terminais	Dependências Entroncamento Analógico ou Digital		
		Quantidade	Valor Unitário mensal (R\$)	Valor Total mensal (R\$)
A	15	100		
B	30	350		
C	45	200		
D	200	50		

8.5 Precificação da Solução de Audioconferência

- 8.5.1 A PROPONENTE deverá informar o preço mensal da Solução, considerando apenas a utilização dos canais (excluir os custos de ligação), nos cenários indicados na tabela abaixo, para o período de 60 meses.

Cenários	Entrega chamadas no gateway da proponente (canais 0800/4000)	Valor mensal para 1.920 canais (R\$)	Valor mensal para cada lote adicional de 60 canais até o limite de 3120 canais (R\$)
A	Via entroncamento E1		
B	Via entroncamento SIP		

8.6 Precificação da Solução de Bilhetagem e Tarifação

- 8.6.1 A PROPONENTE deverá informar o preço mensal da Solução, considerando o volume de processamento de bilhetes indicados na tabela abaixo, para o período de 60 meses.

Qtd. CDR/Mês	Valor mensal (R\$)
Até 60 milhões de CDR's	
Acima de 60 milhões de CDR's. (Deverá ser informado o acréscimo no preço para cada 1% de incremento na quantidade de CDR/Mês).	

9. Condições de Pagamento

- 9.1 A(s) nota(s) fiscal(is) ou fatura(s) deverá(ão) ser entregues à DISEC, área de administração de contratos – Setor Bancário Norte – Quadra 02 – Bloco E – Ed. Sede VII – 13º andar – Asa Norte – Brasília (DF) – CEP: 70.040-020, com antecedência mínima de 7 (sete) dias úteis de sua data de vencimento.
- 9.2 A(s) nota(s) fiscal(is) ou fatura(s) deverá(ão) conter, no mínimo, o número do contrato, identificação das dependências e mês em que foram prestados os serviços, além da discriminação dos valores bruto, líquido e retenção de impostos.
- 9.3 O ciclo de faturamento, preferencialmente, deverá ser medido entre o 1º (primeiro) e último dia de cada mês.

- 9.4 O valor mensal pago à PROPONENTE será dado pelo somatório dos preços de cada dependência com a SOLUÇÃO ativa.
- 9.5 Se a PROPONENTE prestar serviço a outro cliente, substancialmente igual ao serviço objeto deste Edital, com valores inferiores aos estabelecidos pela PROPONENTE, os preços serão repactuados, mediante acordo entre as partes, a fim de propiciar o benefício destes preços ao BANCO DO BRASIL.
- 9.6 A PROPONENTE obriga-se a entregar o detalhamento dos serviços, até o 20º (vigésimo) dia do mês subsequente ao da sua prestação, no padrão FEBRABAN, na versão mais atualizada, via meio de comunicação entre o BANCO e a PROPONENTE, utilizando-se o EDI (*Electronic Data Interchange*), com criptografia ou certificação digital. Caso não seja possível no ato da assinatura do contrato, a PROPONENTE terá 90 dias para implementar a solução, durante esse período será permitida a entrega em mídia digital contingencialmente. É vedada a entrega do detalhamento em via impressa.
- 9.7 No caso de envio do detalhamento em mídia (CD), o mesmo deverá ser entregue à DITEC/GECIN – Ed. Sede IV – STN 716 – Conjunto C – Asa Norte – Brasília (DF) – CEP: 70.770-910.

10. Aspectos de Segurança

- 10.1 A PROPONENTE deverá possuir políticas, práticas, processos e tecnologias que garantam a segurança na operação dos serviços fornecidos ao Banco, inclusive com serviços de prevenção e resposta a incidentes de segurança que possam afetar seus próprios serviços.
- 10.2 Adequação às políticas de segurança do BANCO DO BRASIL.
- 10.2.1 A PROPONENTE deverá assegurar de que os seus empregados serão instruídos sobre as políticas de segurança do Banco e também de garantir adequação a essas políticas. O Banco deverá atualizar a PROPONENTE sobre quaisquer alterações ocorridas nessas políticas.
- 10.3 Medidas de segurança da informação e dos dados
- 10.3.1 A PROPONENTE obriga-se por si, seus empregados, sócios, diretores e mandatários, a manter sigilo e confidencialidade dos serviços prestados ao BANCO DO BRASIL no que se refere à não divulgação, por qualquer forma, de todas ou parte das informações ou documentos a ele relativos, e aos quais venha a ter acesso, em decorrência da prestação dos serviços executados por força do contrato celebrado.
- 10.4 A PROPONENTE irá gerenciar a segurança das informações e dados com os esforços necessários para restringir o acesso não autorizado e fará os esforços necessários para garantir que seus empregados e representantes estejam inteiramente cientes dos riscos associados com problemas e riscos inerentes a segurança da informação.
- 10.5 Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos serviços prestados serão de propriedade exclusiva do BANCO DO BRASIL, não podendo a PROPONENTE, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las para qualquer finalidade diversa do ora contratado, sem prévia autorização formalizada pelo BANCO DO BRASIL.
- 10.6 A PROPONENTE se compromete a não usar, comercializar, reproduzir e/ou dar ciência a terceiros omissiva ou passivamente das informações e documentos fornecidas pelo BANCO DO BRASIL em razão deste documento.
-

10.7 Plano de continuidade dos negócios

- 10.7.1 A PROPONENTE deverá assegurar que sejam tomadas as medidas apropriadas para o processo de recuperação, no caso de um evento inesperado de perda de dados e/ou greves de funcionários. Essas medidas deverão incluir a implementação e o teste prévio de uma recuperação formal de um desastre e o planejamento da continuidade do trabalho.

10.8 Confidencialidade da Informação

- 10.8.1 Ambas as partes concordam em manter a confidencialidade de toda a informação a respeito dos negócios, ideias, produtos, clientes ou serviços da outra parte, que podem ser consideradas como "informação confidencial".
- 10.8.2 Caberá à PROPONENTE entregar ao BANCO DO BRASIL, Termos de Confidencialidades assinados pelos seus representantes legais e pelos profissionais que venha a designar para a prestação dos serviços objeto desse documento.

11. Nível Mínimo de Serviço Exigido

- 11.1 Os termos e condições nas quais a PROPONENTE deverá prover os serviços estão descritos nos seguintes anexos:
- 11.1.1 ANEXO 01 – Nível Mínimo de Serviço Exigido para a Solução de Telefonia IP.
- 11.1.2 ANEXO 02 – Nível Mínimo de Serviço Exigido para a Solução de Audioconferência Corporativa.
- 11.1.3 ANEXO 03 – Nível Mínimo de Serviço Exigido para a Solução de Bilhetagem e Tarifação.

12. Vigência

- 12.1 O período de vigência da contratação será de 60 (sessenta) meses, a contar da data de assinatura do contrato.
-

ANEXO 01 – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO PARA A SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP**1- Definições de Prestação do Serviço:**

Escopo NMSE	<p>A PROPONENTE assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso nos negócios e nas operações do BANCO DO BRASIL.</p> <p>Níveis mínimos de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à qualidade do serviço contratado.</p> <p>Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e característica do serviço contratado, para os quais serão estabelecidas metas objetivas e quantificáveis a serem cumpridas pela PROPONENTE.</p> <p>A PROPONENTE ficará desobrigada do cumprimento dos níveis de serviço enquanto a prestação de serviços estiver prejudicada em função de impedimento ou retardo decorrente de responsabilidade comprovada do BANCO DO BRASIL.</p>								
Disponibilidade do Serviço	<p>A PROPONENTE manterá os serviços contratados disponíveis 24h por dia, sete dias por semana.</p>								
Suporte ao Cliente	<p>A PROPONENTE deverá dar suporte a qualquer chamado referente a <i>hardware</i>, configuração de equipamentos, de <i>software</i> de gerenciamento, gravação e bilhetagem e auxílio ao usuário para utilização de equipamentos, conectividade, dentre outros.</p> <p>A PROPONENTE deverá prover serviços de suporte técnico para atendimento às necessidades do BANCO DO BRASIL mediante a utilização dos seguintes meios de comunicação:</p> <table><tr><th>Tipo de atendimento</th><th>Período</th></tr><tr><td>Telefone 0800 (gratuito)</td><td>Segunda à sexta 07h00 as 22h00</td></tr><tr><td>Internet</td><td>24 horas por dia 7 dias por semana</td></tr><tr><td>E-mail</td><td>24 horas por dia 7 dias por semana</td></tr></table> <p>Em caso de indisponibilidade dos Sistemas disponibilizados pela</p>	Tipo de atendimento	Período	Telefone 0800 (gratuito)	Segunda à sexta 07h00 as 22h00	Internet	24 horas por dia 7 dias por semana	E-mail	24 horas por dia 7 dias por semana
Tipo de atendimento	Período								
Telefone 0800 (gratuito)	Segunda à sexta 07h00 as 22h00								
Internet	24 horas por dia 7 dias por semana								
E-mail	24 horas por dia 7 dias por semana								

PROPONENTE, e do serviço 0800, o acionamento poderá ser efetuado por meio de correio internet (*e-mail*).

Nas dependências de agências, o período de atendimento dos serviços de manutenção corretiva e preventiva deverão ocorrer preferencialmente em dias úteis e em horário comercial e, de acordo com conveniência do BANCO, poderão ser solicitados em dias não úteis e horário noturno.

A PROPONENTE deverá solucionar os problemas de funcionamento incorreto do *hardware* e *software* pertencentes aos serviços contratados, de acordo com a classificação de criticidade a seguir:

Criticidade	Ocorrência
C0	<p>Acima de 50% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial nas ligações telefônicas, gravação das chamadas e/ou geração de bilhetes.</p> <p>Acima de 50% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas.</p> <p>Ambiente Central com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas, com impacto acima de 50% das dependências atendidas.</p> <p>Ferramenta (portal) WEB totalmente inoperante ou com funcionalidade critica não operante.</p>

	C1	<p>De 26% a 50% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial na gravação das chamadas e/ou geração de bilhetes.</p> <p>De 26% a 50% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas.</p> <p>Ambiente Central com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas, com impacto em 26% a 50% das dependências atendidas.</p> <p>Ferramenta (portal) WEB com restrições severas de utilização.</p>
	C2	<p>Até 25% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial na gravação das chamadas e/ou geração de bilhetes.</p> <p>Até 25% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas.</p> <p>Ambiente Central com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas, com impacto em até 25% das dependências atendidas.</p> <p>Atividades de parametrização da SOLUÇÃO, tais como configuração de ramais, distribuição de mensagens para serviço noturno e espera telefônica, dentre outros.</p> <p>Ferramenta (portal) WEB com degradação de uso.</p>

	<p>Após o primeiro retorno e a devida análise do problema, a criticidade poderá ser redefinida pela PROPONENTE em comum acordo com o BANCO DO BRASIL. A criticidade do incidente somente poderá ser alterada para nível mais baixo que o nível atual com o respectivo aceite do BANCO DO BRASIL e, neste caso, o prazo para solução do incidente contará a partir da abertura original do chamado.</p> <p>Caso o impacto de um incidente já aberto evolua para uma severidade mais alta, a severidade deve ser alterada para refletir a nova situação e, neste caso, o prazo para solução do incidente contará a partir da alteração da severidade. O chamado do BANCO DO BRASIL permanecerá aberto até que a PROPONENTE solucione o incidente e providencie o encerramento do chamado com o respectivo aceite do BANCO DO BRASIL. Para dar a concordância no fechamento do chamado, o BANCO DO BRASIL verificará se o incidente foi solucionado. O aceite será formalizado no documento de atendimento (RAT – registro de atendimento técnico). Caso não tenha sido solucionado, o chamado permanecerá aberto e os prazos serão contados a partir da abertura inicial do chamado.</p>																														
Janela de Manutenção	<p>As paradas programadas para manutenção estarão sujeitas à aprovação do BANCO DO BRASIL, e não serão contabilizadas como período de indisponibilidade, desde que comunicadas com antecedência mínima de 7 (sete) dias e que o BANCO DO BRASIL efetue a concordância com a manutenção.</p> <p>Caso o BANCO DO BRASIL não seja comunicado no prazo estabelecido ou não concorde com o agendamento da manutenção, a interrupção ou degradação do serviço será considerada como indisponibilidade no cálculo dos níveis de serviço.</p>																														
Pontos de Contato e Escalamento	<p>Para assegurar que o BANCO DO BRASIL receberá atenção da gestão em incidentes não resolvidos, a PROPONENTE deverá operar com um procedimento de escalamento, a fim de que qualquer incidente ou problema não resolvido seja notificado para o pessoal de operação e gerência, com prioridade definida por sua gravidade.</p> <p>A tabela abaixo indica os prazos e os níveis hierárquicos que serão acionados no caso de persistência de violação de uma determinada meta.</p> <table><tr><th>Criticidade</th><th>Nível</th><th>Tempo</th><th>BB</th><th>PROPONENTE</th></tr><tr><td rowspan="3">C0</td><td>1</td><td>4 h</td><td>Ger. de Equipe</td><td rowspan="7">De hierarquia equivalente, a ser indicado pela PROPONENTE.</td></tr><tr><td>2</td><td>5 h</td><td>Ger. de Divisão</td></tr><tr><td>3</td><td>6 h</td><td>Ger. Executivo</td></tr><tr><td rowspan="3">C1</td><td>1</td><td>12h</td><td>Ger. de Equipe</td></tr><tr><td>2</td><td>13 h</td><td>Ger. de Divisão</td></tr><tr><td>3</td><td>14 h</td><td>Ger. Executivo</td></tr><tr><td>C2</td><td>1</td><td>24 h</td><td>Ger. de Equipe</td></tr></table>	Criticidade	Nível	Tempo	BB	PROPONENTE	C0	1	4 h	Ger. de Equipe	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela PROPONENTE.	2	5 h	Ger. de Divisão	3	6 h	Ger. Executivo	C1	1	12h	Ger. de Equipe	2	13 h	Ger. de Divisão	3	14 h	Ger. Executivo	C2	1	24 h	Ger. de Equipe
Criticidade	Nível	Tempo	BB	PROPONENTE																											
C0	1	4 h	Ger. de Equipe	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela PROPONENTE.																											
	2	5 h	Ger. de Divisão																												
	3	6 h	Ger. Executivo																												
C1	1	12h	Ger. de Equipe																												
	2	13 h	Ger. de Divisão																												
	3	14 h	Ger. Executivo																												
C2	1	24 h	Ger. de Equipe																												

	<table><tr><td></td><td>2</td><td>25 h</td><td>Ger. de Divisão</td><td></td></tr><tr><td></td><td>3</td><td>26 h</td><td>Ger. Executivo</td><td></td></tr></table> <p>O escalamento deve ocorrer automaticamente tanto no BANCO DO BRASIL quanto na PROPONENTE e, não invalida a possibilidade do acionamento direto do BANCO DO BRASIL junto à hierarquia indicada pela PROPONENTE.</p> <p>A PROPONENTE deve informar ao BANCO DO BRASIL, no prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, os níveis hierárquicos correspondentes, com os respectivos nomes, <i>e-mails</i> e telefones (inclusive celulares), e deverá manter essa relação atualizada.</p>		2	25 h	Ger. de Divisão			3	26 h	Ger. Executivo	
	2	25 h	Ger. de Divisão								
	3	26 h	Ger. Executivo								
Responsabilidades das partes	<p>Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação dos descontos previstos, a PROPONENTE deverá investigar e relatar as causas dos incidentes, bem como tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.</p> <p>Em todas as atividades do serviço de atendimento e suporte técnico, os profissionais da PROPONENTE deverão utilizar a língua portuguesa, exceto no uso de termos técnicos e na utilização de textos técnicos, que poderão estar redigidos no idioma inglês.</p> <p>A PROPONENTE deverá utilizar ferramenta de monitoração capaz de avaliar e reportar a disponibilidade e o desempenho dos níveis de serviço estabelecidos. Essas informações deverão ser consolidadas e entregues ao BANCO DO BRASIL em relatórios com informações gerenciais e de acompanhamento do atendimento dos níveis de serviço contratados.</p> <p>O acesso à ferramenta de monitoração deverá ser disponibilizado ao BANCO DO BRASIL para acompanhamento e gerenciamento da disponibilidade da solução.</p> <p>A monitoração e a avaliação acima referidas deverão permitir a disponibilização de informações para verificação da disponibilidade e do cumprimento dos níveis de serviço, e estarão sujeitas a auditorias.</p> <p>Durante a vigência do contrato, a PROPONENTE deve fornecer ao BANCO DO BRASIL quaisquer atualizações, modificações e/ou melhorias introduzidas nos componentes da solução, tão logo haja disponibilidade de material.</p>										
Relatórios de Níveis de Serviço	<p>A entrega do relatório de informações gerenciais deverá ser realizada por meio eletrônico (e-mail), ou via ferramenta WEB, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao período apurado.</p> <p>O formato do relatório será definido entre a PROPONENTE e o BANCO DO BRASIL, e deverá prover, no mínimo, as seguintes informações:</p> <p>Relatório de Incidentes</p> <ul style="list-style-type: none">a. Número de abertura do chamado;b. Data e hora de abertura do chamado;c. Data e hora do início do atendimento;d. Tipo de Atendimento (remoto ou local);e. Data e hora da aplicação da solução;f. Data e hora do fechamento do chamado;g. Nível de Criticidade;										

	<p>h. Descrição do problema;</p> <p>i. Descrição da solução;</p> <p>j. Tempo de recuperação operacional (TRO);</p> <p>k. Distância da dependência atendida;</p> <p>l. Tempo de deslocamento a ser adicionado ao TRO (Conforme descrição do indicador de TRO);</p> <p>m. Relatório de alteração de equipamentos de telefonia</p> <p>n. Data de solicitação;</p> <p>o. Tipo de solicitação (Instalação/ desinstalação/ remanejamento/ substituição para manutenção);</p> <p>p. Data da efetiva alteração;</p> <p>q. Tempo de pendência do Banco do Brasil (TPBB, a ser Validado pelo Banco).</p> <p>A PROPONENTE deverá disponibilizar ao BANCO DO BRASIL, informações sobre o andamento dos atendimentos técnicos, e quaisquer outras informações que se façam necessárias, no prazo máximo de 48 horas.</p> <p>A não apresentação dos relatórios de níveis de serviço por parte da PROPONENTE a sujeitará às sanções previstas.</p>
Regras de aplicação de descontos	<p>No que diz respeito ao não atendimento das obrigações relativas aos níveis de serviço, o PROPONENTE deverá apresentar descontos na fatura no mês subsequente ao da violação dos níveis de serviço.</p> <p>O percentual de desconto de cada indicador será calculado com a respectiva base de cálculo.</p> <p>O desconto total mensal será calculado pela soma de todos os descontos apurados em cada indicador.</p> <p>Os descontos calculados para os níveis de serviço estão limitados a 20% do valor faturado mensal.</p>

2 – Definições de Indicadores de qualidade:

Descrição do Indicador	<p>Tempo de Recuperação Operacional – TRO</p> <p>Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para restabelecimento operacional do serviço interrompido, seja por suporte remoto ou local, solução temporária ou definitiva.</p> <p>O prazo de TRO se inicia no momento do registro do incidente e é finalizado na efetiva solução do problema detectado.</p> <p>Para solução dos chamados em localidades distantes mais de 85 Km da localidade definida pelo BANCO DO BRASIL como Polo Regional, a cada 65 Km excedentes corresponderá um acréscimo de 01 (uma) hora no TRO.</p> <p>Para dependências localizadas em cidades de difícil acesso, a quilometragem para contagem do tempo de acréscimo será acordada entre as partes, de acordo com as peculiaridades de cada região geográfica.</p>								
Métrica	<p>$TRO = (DHR - DHA) - TPBB$</p> <p>DHR = Data, hora e minuto do encerramento da ocorrência.</p> <p>DHA = Data, hora e minuto da abertura da ocorrência.</p> <p>TPBB = Tempo de pendência do Banco do Brasil. (a ser validado pelo BANCO)</p>								
Periodicidade de Medição	Mensal, Por evento.								
Meta	<table><tr><th>Criticidade</th><th>TRO *</th></tr><tr><td>C0</td><td>4 horas</td></tr><tr><td>C1</td><td>12 horas</td></tr><tr><td>C2</td><td>24 horas</td></tr></table> <p>*Será adicionado, ao prazo de TRO, o tempo de deslocamento da cidade Polo do BANCO DO BRASIL ao local da Dependência. (Conforme descrição do indicador acima).</p>	Criticidade	TRO *	C0	4 horas	C1	12 horas	C2	24 horas
Criticidade	TRO *								
C0	4 horas								
C1	12 horas								
C2	24 horas								

Descontos	Criticidade	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra (hora ou fração)
	C0	1,5%	0,25%
	C1	1,0, %	0,15%
	C2	0,5%	0,05%

Descrição do Indicador	Tempo de Ativação do Serviço – TAS Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a instalação e ativação dos serviços solicitados, em uma dependência. Este indicador será contado a partir da data de solicitação da instalação/ativação, até a efetiva ativação/operacionalização do serviço.
Métrica	$TAS = (DAE - DSA) - TPBB$ DAE = Data de ativação/instalação efetiva. DSA = Data de solicitação da ativação/instalação. TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.
Meta	45 (quarenta e cinco) dias corridos.
Desconto	0,5% (cinco décimos) por dia de atraso. Incidente sobre o valor contratado para uma dependência do mesmo tipo (A, B, C ou D).

Descrição do Indicador	Tempo de desinstalação – TDD Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a desinstalação e retirada da solução de telefonia.
Métrica	$TDD = (DDE - DSD) - TPBB$ DDE = Data de desinstalação efetiva. DSD = Data de solicitação da desinstalação. TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.
Meta	60 (sessenta) dias corridos.
Desconto	0,5% (cinco décimos) por dia de atraso. Incidente sobre o valor contratado para uma dependência do mesmo tipo (A, B, C ou D).

Descrição do Indicador	Tempo de remanejamento de equipamentos – TRE Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para o remanejamento de equipamentos.
Métrica	$TRE = (DEE - DEP) - TPBB$ DER = Data de encerramento efetivo do remanejamento. DSP = Data de solicitação do remanejamento. TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento

Meta	TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO DE EQUIPAMENTOS (Distância – origem/destino)	
	No mesmo prédio	2 (dois) dias úteis
	Na mesma cidade/região metropolitana até 100 Km	3 (três) dias úteis
	Outra cidade até 500 km	5 (cinco) dias úteis – acesso normal
		10 (dez) dias úteis – difícil acesso
	Outra cidade entre 501 a 1000 km	10 (dez) dias úteis – acesso normal
		20 (vinte) dias úteis – difícil acesso
Outra cidade acima de 1000 km	20 (vinte) dias úteis – acesso normal	
	30 (trinta) dias úteis – difícil acesso	
	Acesso Normal= Localidade por acesso por vias pavimentadas.	
Desconto	1,5% (um e meio por cento) por dia de atraso. Incidente sobre o valor contratado para uma dependência do mesmo tipo (A, B, C ou D).	

Descrição do Indicador	Tempo de substituição de equipamentos para manutenção – TSE
	<p>Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a substituição de equipamentos, ou partes que causem indisponibilidade do equipamento, para manutenção da PROPONENTE.</p> <p>Este indicador será contado do momento da identificação da necessidade de remoção do equipamento, pelo técnico da PROPONENTE, até a instalação e configuração do equipamento substituto de forma operacional ao usuário da dependência.</p>

Métrica	$TSE = (DSE - DIS) - TPBB$ DSE = Data de substituição efetiva do equipamento. DIS = Data de indicação da substituição, pelo técnico. TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.
Meta	2 (dois) dias úteis.
Desconto	0,3% por hora de atraso. Incidente sobre o valor da fatura mensal.

Descrição do Indicador	Tempo de Atendimento - TA Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para atendimento técnico a solicitações (não incidentes) por parte da PROPONENTE. Este indicador será contado a partir da data de solicitação ou data e horário agendados até a efetiva operacionalização do serviço. Para solução dos chamados em localidades distantes mais de 85 Km da localidade definida pelo BANCO DO BRASIL como Polo Regional, a cada 65 Km excedentes corresponderá um acréscimo de 01 (uma) hora no TRO. Para dependências localizadas em cidades de difícil acesso, a quilometragem para contagem do tempo de acréscimo será acordada entre as partes, de acordo com as peculiaridades de cada região geográfica.
	$TA = (DAE - DSA) - TPBB$ TA = Tempo de Atendimento DHC = Data, hora e minuto da conclusão do atendimento. DHA = Data, hora e minuto da solicitação ou data e horário agendado.

	TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL, incluindo tempo de suspensão a pedido do BANCO DO BRASIL.
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.
Meta	24 (vinte e quatro) horas.
Desconto	1,0% (um por cento) por hora de atraso. Incidente sobre o valor contratado para uma dependência do mesmo tipo (A, B, C ou D).

Descrição do Indicador	Ativação do Portal WEB – APW Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a entrega e operacionalização da interface WEB de gerenciamento da Solução, descrita no Projeto Básico, que possibilitará a monitoração da Solução, das gravações, dos chamados, e emissão de relatórios.	
Métrica	APW = (DFM – DAC) – TPBB DEE = Data, hora e minuto da entrega. DPE = Data, hora e minuto programada para entrega e ativação. TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL (a ser validado pelo Banco do Brasil).	
Periodicidade de Medição	Única	
Meta	Até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato.	
Descontos		
	Evento de quebra da meta*	Persistência de quebra
	1,0 %	0,2% para cada dia de atraso além da meta
*Caso o período de atraso supere o mês de faturamento, o valor será cobrado a cada fechamento de fatura.		

Descrição do Indicador	Manual de Procedimento Operacional – MPO Representa o prazo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL, para estabelecimento do Manual de Procedimento Operacional (MPO), a ser realizado conjuntamente com a PROPONENTE.
Métrica	MPO = DEE – DPE DEE = Data, hora e minuto da efetiva entrega DPE = Data, hora e minuto programada da entrega..
Periodicidade de Medição	Única
Meta	Até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.
Descontos	1% do valor total da fatura de serviços, por dia de atraso

Descrição do Indicador	Entrega de Relatório Gerencial – ERG Verificar se os relatórios de acompanhamento dos níveis de serviço foram entregues no prazo estipulado.
Métrica	ERG = DEE – DPE ERG= Entrega de relatórios. DPE = Data, hora e minuto programada da entrega. DEE = Data, hora e minuto da efetiva entrega.
Periodicidade de Medição	Mensal
Meta	Até 10 dias úteis do mês subsequente à prestação do serviço.
Descontos	1% do valor total da fatura de serviços, por dia de atraso

ANEXO 02 – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO PARA A AUDIOCONFERÊNCIA CORPORATIVA**2- Definições de Prestação do Serviço:**

Escopo do NMSE	<p>A PROPONENTE assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados.</p> <p>Níveis mínimos de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à qualidade do serviço contratado.</p> <p>Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e característica do serviço contratado, para os quais serão estabelecidas metas objetivas e quantificáveis a serem cumpridas pela PROPONENTE.</p> <p>A PROPONENTE ficará desobrigada do cumprimento dos níveis de serviço enquanto a prestação de serviços estiver prejudicada em função de impedimento ou retardo decorrente de responsabilidade comprovada do BANCO DO BRASIL.</p>																
Disponibilidade do Serviço	<p>A PROPONENTE compromete-se a manter os serviços disponíveis de 07h às 22h, de segunda à sexta-feira, no mínimo.</p>																
Suporte ao Cliente	<p>A PROPONENTE deverá prover serviços de suporte técnico para atendimento das necessidades do BANCO DO BRASIL mediante a utilização dos seguintes meios de comunicação:</p> <table><tr><th>Tipo de atendimento</th><th>Período</th></tr><tr><td>Telefone 0800 (gratuito)</td><td>Segunda à sexta 07h às 22h</td></tr><tr><td>Internet</td><td>24 (vinte e quatro) horas por dia 7 (sete) dias por semana</td></tr></table> <p>Os chamados somente serão fechados depois de formalizado o aceite do serviço de atendimento pelo BANCO DO BRASIL.</p> <p>A PROPONENTE deverá solucionar os problemas de funcionamento incorreto da solução de acordo com a classificação de criticidade a seguir:</p> <table><tr><th>Criticidade</th><th>Ocorrência</th></tr><tr><td>C0</td><td>Acima de 50% dos canais de audioconferência contratados com inoperância total ou parcial das funcionalidades ou facilidades. Ferramenta (portal) WEB totalmente inoperante, ou com funcionalidade crítica não operante.</td></tr><tr><td>C1</td><td>De 26% a 50% dos canais de audioconferência contratados com inoperância total ou parcial das funcionalidades ou facilidades. Ferramenta (portal) WEB com restrições severas de utilização</td></tr><tr><td>C2</td><td>Até 25% dos canais de Audioconferência contratados com inoperância total ou parcial das facilidades e funcionalidades. Ferramenta (portal) WEB com degradação de uso.</td></tr><tr><td>C3</td><td>Dúvidas e informações.</td></tr></table> <p>Após o primeiro retorno e a devida análise do problema, a criticidade poderá ser redefinida pela PROPONENTE em comum acordo com o BANCO DO BRASIL.</p>	Tipo de atendimento	Período	Telefone 0800 (gratuito)	Segunda à sexta 07h às 22h	Internet	24 (vinte e quatro) horas por dia 7 (sete) dias por semana	Criticidade	Ocorrência	C0	Acima de 50% dos canais de audioconferência contratados com inoperância total ou parcial das funcionalidades ou facilidades. Ferramenta (portal) WEB totalmente inoperante, ou com funcionalidade crítica não operante.	C1	De 26% a 50% dos canais de audioconferência contratados com inoperância total ou parcial das funcionalidades ou facilidades. Ferramenta (portal) WEB com restrições severas de utilização	C2	Até 25% dos canais de Audioconferência contratados com inoperância total ou parcial das facilidades e funcionalidades. Ferramenta (portal) WEB com degradação de uso.	C3	Dúvidas e informações.
Tipo de atendimento	Período																
Telefone 0800 (gratuito)	Segunda à sexta 07h às 22h																
Internet	24 (vinte e quatro) horas por dia 7 (sete) dias por semana																
Criticidade	Ocorrência																
C0	Acima de 50% dos canais de audioconferência contratados com inoperância total ou parcial das funcionalidades ou facilidades. Ferramenta (portal) WEB totalmente inoperante, ou com funcionalidade crítica não operante.																
C1	De 26% a 50% dos canais de audioconferência contratados com inoperância total ou parcial das funcionalidades ou facilidades. Ferramenta (portal) WEB com restrições severas de utilização																
C2	Até 25% dos canais de Audioconferência contratados com inoperância total ou parcial das facilidades e funcionalidades. Ferramenta (portal) WEB com degradação de uso.																
C3	Dúvidas e informações.																

	<p>A criticidade do incidente somente poderá ser alterada para nível mais baixo que o nível atual com o respectivo aceite do BANCO DO BRASIL e, neste caso, o prazo para solução do incidente contará a partir da abertura original do chamado.</p> <p>Caso o impacto de um incidente já aberto evolua para uma severidade mais alta, a severidade deve ser alterada para refletir a nova situação e, neste caso, o prazo para solução do incidente contará a partir da alteração da severidade.</p> <p>O chamado do BANCO DO BRASIL permanecerá aberto até que a PROPONENTE solucione o incidente e providencie o encerramento do chamado com o respectivo aceite do BANCO DO BRASIL. Para dar a concordância no fechamento do chamado, o BANCO DO BRASIL verificará se o incidente foi solucionado. Caso não tenha sido solucionado, o chamado permanecerá aberto e os prazos serão contados a partir da abertura inicial do chamado.</p>																																														
Janela de Manutenção	<p>As paradas programadas para manutenção estarão sujeitas à aprovação do BANCO DO BRASIL, e não serão contabilizadas como período de indisponibilidade, desde que comunicadas com antecedência mínima de 7 (sete) dias e que o BANCO DO BRASIL efetue a concordância com a manutenção.</p> <p>Caso o BANCO DO BRASIL não seja comunicado no prazo estabelecido ou não concorde com o agendamento da manutenção, a interrupção ou degradação do serviço será considerada como indisponibilidade no cálculo dos níveis de serviço.</p>																																														
Pontos de Contato e Escalamento	<p>Para assegurar que o BANCO DO BRASIL receberá atenção da alta gestão em incidentes não resolvidos, a PROPONENTE deverá operar com um procedimento de escalamento, a fim de que qualquer incidente ou problema não resolvido seja notificado para o pessoal de operação e gerência, com prioridade definida por sua gravidade.</p> <p>A tabela abaixo indica os prazos e os níveis hierárquicos que serão acionados no caso de persistência de violação de uma determinada meta:</p> <table><tr><th>Criticidade</th><th>Nível</th><th>Tempo</th><th>BB</th><th>PROONENTE</th></tr><tr><td rowspan="3">C0</td><td>1</td><td>2 h</td><td>Ger. de Equipe</td><td rowspan="12">De hierarquia equivalente, a ser indicado pela PROPONENTE.</td></tr><tr><td>2</td><td>3 h</td><td>Ger. de Divisão</td></tr><tr><td>3</td><td>4 h</td><td>Ger. Executivo</td></tr><tr><td rowspan="3">C1</td><td>1</td><td>4 h</td><td>Ger. de Equipe</td></tr><tr><td>2</td><td>6 h</td><td>Ger. de Divisão</td></tr><tr><td>3</td><td>8 h</td><td>Ger. Executivo</td></tr><tr><td rowspan="3">C2</td><td>1</td><td>12 h</td><td>Ger. de Equipe</td></tr><tr><td>2</td><td>14 h</td><td>Ger. de Divisão</td></tr><tr><td>3</td><td>16 h</td><td>Ger. Executivo</td></tr><tr><td rowspan="3">C3</td><td>1</td><td>48 h</td><td>Ger. de Equipe</td></tr><tr><td>2</td><td>50 h</td><td>Ger. de Divisão</td></tr><tr><td>3</td><td>52 h</td><td>Ger. Executivo</td></tr></table> <p>O escalamento deve ocorrer automaticamente tanto no BANCO DO BRASIL quanto na PROPONENTE e, não invalida a possibilidade do acionamento direto do BANCO DO BRASIL junto à hierarquia indicada pela PROPONENTE.</p>	Criticidade	Nível	Tempo	BB	PROONENTE	C0	1	2 h	Ger. de Equipe	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela PROPONENTE.	2	3 h	Ger. de Divisão	3	4 h	Ger. Executivo	C1	1	4 h	Ger. de Equipe	2	6 h	Ger. de Divisão	3	8 h	Ger. Executivo	C2	1	12 h	Ger. de Equipe	2	14 h	Ger. de Divisão	3	16 h	Ger. Executivo	C3	1	48 h	Ger. de Equipe	2	50 h	Ger. de Divisão	3	52 h	Ger. Executivo
Criticidade	Nível	Tempo	BB	PROONENTE																																											
C0	1	2 h	Ger. de Equipe	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela PROPONENTE.																																											
	2	3 h	Ger. de Divisão																																												
	3	4 h	Ger. Executivo																																												
C1	1	4 h	Ger. de Equipe																																												
	2	6 h	Ger. de Divisão																																												
	3	8 h	Ger. Executivo																																												
C2	1	12 h	Ger. de Equipe																																												
	2	14 h	Ger. de Divisão																																												
	3	16 h	Ger. Executivo																																												
C3	1	48 h	Ger. de Equipe																																												
	2	50 h	Ger. de Divisão																																												
	3	52 h	Ger. Executivo																																												

	<p>A PROPONENTE deve informar ao BANCO DO BRASIL, no prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, os níveis hierárquicos correspondentes, com os respectivos nomes, <i>e-mails</i> e telefones (inclusive celulares), e deverá manter essa relação atualizada.</p>
Responsabilidades das partes	<p>Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação dos descontos previstos, a PROPONENTE deverá investigar e relatar as causas dos incidentes, bem como tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.</p> <p>Em todas as atividades do serviço de atendimento e suporte técnico, os profissionais da PROPONENTE deverão utilizar a língua portuguesa, exceto no uso de termos técnicos e na utilização de textos técnicos, que poderão estar redigidos no idioma inglês.</p> <p>A PROPONENTE deverá utilizar ferramenta de monitoração capaz de avaliar e reportar a disponibilidade e o desempenho dos níveis de serviço estabelecidos. Essas informações deverão ser consolidadas e entregues ao BANCO DO BRASIL em relatórios com informações gerenciais e de acompanhamento do atendimento dos níveis de serviço contratados.</p> <p>O acesso à ferramenta de monitoração deverá ser disponibilizado ao BANCO DO BRASIL para acompanhamento e gerenciamento da disponibilidade da solução.</p> <p>A monitoração e a avaliação acima referidas deverão permitir a disponibilização de informações para verificação da disponibilidade e do cumprimento dos níveis de serviço, e estarão sujeitas a auditorias.</p> <p>Durante a vigência do contrato, a PROPONENTE deve fornecer ao BANCO DO BRASIL quaisquer atualizações, modificações e/ou melhorias introduzidas nos componentes da solução, tão logo haja disponibilidade de material.</p>
Relatórios de Níveis de Serviço	<p>A entrega do relatório de informações gerenciais deverá ser realizada por meio eletrônico ou em ferramenta web, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao período apurado.</p> <p>O formato do relatório será definido entre a PROPONENTE e o BANCO DO BRASIL, e deverá prover, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Número do chamado;b. Data e hora de abertura/reabertura do chamado;c. Data e hora da aplicação da solução;d. Data e hora do fechamento do chamado;e. Nível de Criticidade; <p>A PROPONENTE deverá disponibilizar ao BANCO DO BRASIL, informações sobre o andamento dos atendimentos técnicos, e quaisquer outras informações que sejam solicitadas, no prazo máximo de 48 horas.</p> <p>A não apresentação dos relatórios de níveis de serviço por parte da PROPONENTE a sujeitará às sanções previstas.</p>
Regras de aplicação de descontos	<p>No que diz respeito ao não atendimento das obrigações relativas aos níveis de serviço, a PROPONENTE deverá apresentar descontos na fatura no mês subsequente ao da violação dos níveis de serviço.</p> <p>O percentual de desconto de cada indicador será calculado sobre o valor total mensal da fatura.</p> <p>O desconto total mensal será calculado pela soma de todos os descontos apurados em cada indicador.</p> <p>O desconto final calculado para os níveis de serviço está limitado a 20% do valor faturado mensal.</p>

2 – Definições de Indicadores de qualidade:

Descrição do Indicador	Tempo de Recuperação Operacional – TRO Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para restabelecimento operacional do serviço interrompido, seja por suporte remoto ou local, solução temporária ou definitiva. O prazo de TRO se inicia no momento do registro do incidente e é finalizado na efetiva solução do problema detectado.																	
Métrica	TRO = (DHR – DHA) – TPBB DHR = Data, hora e minuto do encerramento da ocorrência. DHA = Data, hora e minuto da abertura da ocorrência. TPBB = Tempo de pendência do Banco do Brasil. (a ser validado pelo BANCO)																	
Periodicidade de Medição	Mensal, Por evento.																	
Meta	<table><tr><th>Criticidade</th><th>TRO</th></tr><tr><td>C0</td><td>2 horas</td></tr><tr><td>C1</td><td>4 horas</td></tr><tr><td>C2</td><td>12 horas</td></tr><tr><td>C3</td><td>48 horas</td></tr></table>			Criticidade	TRO	C0	2 horas	C1	4 horas	C2	12 horas	C3	48 horas					
Criticidade	TRO																	
C0	2 horas																	
C1	4 horas																	
C2	12 horas																	
C3	48 horas																	
Descontos	<table><tr><th>Criticidade</th><th>Desconto por evento de quebra da meta</th><th>Desconto adicional por persistência de quebra (hora ou fração)</th></tr><tr><td>C0</td><td>2,00%</td><td>0,50%</td></tr><tr><td>C1</td><td>1,50%</td><td>0,20%</td></tr><tr><td>C2</td><td>1,00%</td><td>0,20%</td></tr><tr><td>C3</td><td>0,20%</td><td>---</td></tr></table> *Somatório dos descontos serão aplicados sobre o valor total da fatura mensal.			Criticidade	Desconto por evento de quebra da meta	Desconto adicional por persistência de quebra (hora ou fração)	C0	2,00%	0,50%	C1	1,50%	0,20%	C2	1,00%	0,20%	C3	0,20%	---
Criticidade	Desconto por evento de quebra da meta	Desconto adicional por persistência de quebra (hora ou fração)																
C0	2,00%	0,50%																
C1	1,50%	0,20%																
C2	1,00%	0,20%																
C3	0,20%	---																

Descrição do Indicador	Disponibilidade – DSP Este indicador representa o tempo em que a solução esteve disponível para ao BANCO DO BRASIL durante o mês. O objetivo deste indicador é definir um tempo máximo de tolerância de falha da solução por mês. Este indicador calcula o percentual do tempo em que a solução esteve disponível para o BANCO DO BRASIL, no horário de operação.
------------------------	--

Métrica	$DSP = \frac{TO - (TF - TPBB)}{TO - TPBB} \times 100$ <p>TO = Tempo total que a solução deve estar disponível no mês. Medido em minutos. (Horário de operação)</p> <p>TPBB = Tempo de Pendência do BB: Tempo total, em minutos, gasto em paradas autorizadas.</p> <p>TF = Tempo de falha: somatório de períodos de indisponibilidade do serviço, em minutos.</p>
Periodicidade de Medição	Mensal
Meta	99%.
Descontos	1% do valor da fatura mensal por ponto ou fração abaixo da meta.

Descrição do Indicador	Tempo de Ativação do Serviço – TAS Representa o prazo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a instalação e operacionalização dos serviços contratados. Este indicador será contado a partir do dia posterior à data de assinatura do contrato.
Métrica	$TAS = (DAE - DSA) - TPBB$ DAE = Data de ativação/operacionalização da solução. DSE = Data de assinatura do Contrato + 1. (Solicitação serviço) TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.
Meta	60 (sessenta) dias corridos.
Desconto	0,5% (cinco décimos) por dia de atraso. Incidente sobre o valor da fatura mensal.

Descrição do Indicador	Tempo de Disponibilização de Novos Canais – TDC Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para instalação e operacionalização de novos canais. O prazo deste indicador será contado a partir da solicitação de disponibilização de novo canais, realizada pelo BANCO DO BRASIL.
Métrica	$TDC = (DEC - DSC) - TPBB$ DEC = Data de entrega efetiva dos canais. DSC = Data de solicitação dos canais. TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.
Meta	30 (trinta) dias corridos a partir da solicitação.
Desconto	0,5% (três décimos) por dia de atraso. Incidente sobre o valor da fatura mensal.

Descrição do Indicador	Ativação do Portal WEB – APW Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a entrega e operacionalização da interface WEB de gerenciamento da Solução, descrita no Projeto Básico, que possibilitará a monitoração e gerenciamento da Solução, acesso a funcionalidades, acompanhamento de chamados e emissão de relatórios.
Métrica	$APW = (DFM - DAC) - TPBB$ DEE = Data, hora e minuto da entrega. DPE = Data, hora e minuto programada para entrega e ativação. TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL (a ser validado pelo Banco do Brasil).
Periodicidade de Medição	Única

Meta	Até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato.	
Descontos		
	Desconto por evento de quebra da meta*	Desconto por persistência de quebra
	1,0 %	0,2% para cada dia de atraso além da meta
	*Caso o período de atraso supere o mês de faturamento, o valor será cobrado a cada fechamento de fatura.	

Descrição do Indicador	Entrega de Relatório Gerencial – ERG Verificar se os relatórios de acompanhamento dos níveis de serviço foram entregues no prazo estipulado.
Métrica	ERG = DEE – DPE DEE = Data, hora e minuto da efetiva entrega DPE = Data, hora e minuto programada da entrega.
Periodicidade de Medição	Mensal
Meta	Até 10 dias úteis do mês subsequente à prestação do serviço.
Descontos	1% do valor total da fatura de serviços, por dia de atraso

ANEXO 03 – NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO PARA A SOLUÇÃO DE BILHETAGEM E TARIFAÇÃO**Definições da Prestação do Serviço****3- Definições de Prestação do Serviço:**

Escopo NMSE	<p>A PROPONENTE assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso nos negócios e nas operações do BANCO DO BRASIL.</p> <p>Níveis mínimos de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à qualidade do serviço contratado.</p> <p>Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e característica do serviço contratado, para os quais serão estabelecidas metas objetivas e quantificáveis a serem cumpridas pela PROPONENTE.</p> <p>A PROPONENTE ficará desobrigada do cumprimento dos níveis de serviço enquanto a prestação de serviços estiver prejudicada em função de impedimento ou retardo decorrente de responsabilidade comprovada do BANCO DO BRASIL.</p>						
Disponibilidade do Serviço	<p>A PROPONENTE manterá os serviços contratados disponíveis 24h por dia, sete dias por semana.</p>						
Suporte ao Cliente	<p>A PROPONENTE deverá dar suporte a qualquer chamado referente a <i>hardware</i>, configuração de equipamentos, de <i>software</i> de gerenciamento, gravação e bilhetagem e auxílio ao usuário para utilização de equipamentos, conectividade, dentre outros.</p> <p>A PROPONENTE deverá prover serviços de suporte técnico para atendimento às necessidades do BANCO DO BRASIL mediante a utilização dos seguintes meios de comunicação:</p> <table><tr><th>Tipo de atendimento</th><th>Período</th></tr><tr><td>Telefone 0800 (gratuito)</td><td>Segunda à sexta 07h00 as 22h00</td></tr><tr><td>Internet</td><td>24 horas por dia 7 dias por semana</td></tr></table>	Tipo de atendimento	Período	Telefone 0800 (gratuito)	Segunda à sexta 07h00 as 22h00	Internet	24 horas por dia 7 dias por semana
Tipo de atendimento	Período						
Telefone 0800 (gratuito)	Segunda à sexta 07h00 as 22h00						
Internet	24 horas por dia 7 dias por semana						

	E-mail	24 horas por dia 7 dias por semana
	<p>Em caso de indisponibilidade dos Sistemas disponibilizados pela PROPONENTE, e do serviço 0800, o acionamento poderá ser efetuado por meio de correio internet (<i>e-mail</i>).</p> <p>Nas dependências de agências, o período de atendimento dos serviços de manutenção corretiva e preventiva deverão ocorrer preferencialmente em dias úteis e em horário comercial e, de acordo com conveniência do BANCO, poderão ser solicitados em dias não úteis e horário noturno.</p> <p>A PROPONENTE deverá solucionar os problemas de funcionamento incorreto do <i>hardware</i> e <i>software</i> pertencentes aos serviços contratados, de acordo com a classificação de criticidade a seguir:</p>	
	Criticidade	Ocorrência
	C0	<p>Acima de 50% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial nas ligações telefônicas, gravação das chamadas e/ou geração de bilhetes.</p> <p>Acima de 50% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas.</p> <p>Ambiente Central com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas, com impacto acima de 50% das dependências atendidas.</p> <p>Ferramenta (portal) WEB totalmente inoperante ou com funcionalidade critica não operante.</p>

	C1	<p>De 26% a 50% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial na gravação das chamadas e/ou geração de bilhetes.</p> <p>De 26% a 50% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas.</p> <p>Ambiente Central com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas, com impacto em 26% a 50% das dependências atendidas.</p> <p>Ferramenta (portal) WEB com restrições severas de utilização.</p>
	C2	<p>Até 25% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial na gravação das chamadas e/ou geração de bilhetes.</p> <p>Até 25% dos terminais IP da Dependência, com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas.</p> <p>Ambiente Central com inoperância total ou parcial das funcionalidades e/ou facilidades solicitadas, com impacto em até 25% das dependências atendidas.</p> <p>Atividades de parametrização da SOLUÇÃO, tais como configuração de ramais, distribuição de mensagens para serviço noturno e espera telefônica, dentre outros.</p> <p>Ferramenta (portal) WEB com degradação de uso.</p>
Após o primeiro retorno e a devida análise do problema, a criticidade poderá ser		

	<p>redefinida pela PROPONENTE em comum acordo com o BANCO DO BRASIL. A criticidade do incidente somente poderá ser alterada para nível mais baixo que o nível atual com o respectivo aceite do BANCO DO BRASIL e, neste caso, o prazo para solução do incidente contará a partir da abertura original do chamado.</p> <p>Caso o impacto de um incidente já aberto evolua para uma severidade mais alta, a severidade deve ser alterada para refletir a nova situação e, neste caso, o prazo para solução do incidente contará a partir da alteração da severidade.</p> <p>O chamado do BANCO DO BRASIL permanecerá aberto até que a PROPONENTE solucione o incidente e providencie o encerramento do chamado com o respectivo aceite do BANCO DO BRASIL. Para dar a concordância no fechamento do chamado, o BANCO DO BRASIL verificará se o incidente foi solucionado. O aceite será formalizado no documento de atendimento (RAT – registro de atendimento técnico). Caso não tenha sido solucionado, o chamado permanecerá aberto e os prazos serão contados a partir da abertura inicial do chamado.</p>																																				
Janela de Manutenção	<p>As paradas programadas para manutenção estarão sujeitas à aprovação do BANCO DO BRASIL, e não serão contabilizadas como período de indisponibilidade, desde que comunicadas com antecedência mínima de 7 (sete) dias e que o BANCO DO BRASIL efetue a concordância com a manutenção.</p> <p>Caso o BANCO DO BRASIL não seja comunicado no prazo estabelecido ou não concorde com o agendamento da manutenção, a interrupção ou degradação do serviço será considerada como indisponibilidade no cálculo dos níveis de serviço.</p>																																				
Pontos de Contato e Escalamento	<p>Para assegurar que o BANCO DO BRASIL receberá atenção da gestão em incidentes não resolvidos, a PROPONENTE deverá operar com um procedimento de escalamento, a fim de que qualquer incidente ou problema não resolvido seja notificado para o pessoal de operação e gerência, com prioridade definida por sua gravidade.</p> <p>A tabela abaixo indica os prazos e os níveis hierárquicos que serão acionados no caso de persistência de violação de uma determinada meta.</p> <table><tr><th>Criticidade</th><th>Nível</th><th>Tempo</th><th>BB</th><th>PROPONENTE</th></tr><tr><td rowspan="3">C0</td><td>1</td><td>4 h</td><td>Ger. de Equipe</td><td rowspan="9">De hierarquia equivalente, a ser indicado pela PROPONENTE.</td></tr><tr><td>2</td><td>5 h</td><td>Ger. de Divisão</td></tr><tr><td>3</td><td>6 h</td><td>Ger. Executivo</td></tr><tr><td rowspan="3">C1</td><td>1</td><td>12h</td><td>Ger. de Equipe</td></tr><tr><td>2</td><td>13 h</td><td>Ger. de Divisão</td></tr><tr><td>3</td><td>14 h</td><td>Ger. Executivo</td></tr><tr><td rowspan="3">C2</td><td>1</td><td>24 h</td><td>Ger. de Equipe</td></tr><tr><td>2</td><td>25 h</td><td>Ger. de Divisão</td></tr><tr><td>3</td><td>26 h</td><td>Ger. Executivo</td></tr></table>	Criticidade	Nível	Tempo	BB	PROPONENTE	C0	1	4 h	Ger. de Equipe	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela PROPONENTE.	2	5 h	Ger. de Divisão	3	6 h	Ger. Executivo	C1	1	12h	Ger. de Equipe	2	13 h	Ger. de Divisão	3	14 h	Ger. Executivo	C2	1	24 h	Ger. de Equipe	2	25 h	Ger. de Divisão	3	26 h	Ger. Executivo
Criticidade	Nível	Tempo	BB	PROPONENTE																																	
C0	1	4 h	Ger. de Equipe	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela PROPONENTE.																																	
	2	5 h	Ger. de Divisão																																		
	3	6 h	Ger. Executivo																																		
C1	1	12h	Ger. de Equipe																																		
	2	13 h	Ger. de Divisão																																		
	3	14 h	Ger. Executivo																																		
C2	1	24 h	Ger. de Equipe																																		
	2	25 h	Ger. de Divisão																																		
	3	26 h	Ger. Executivo																																		

	<p>O escalamento deve ocorrer automaticamente tanto no BANCO DO BRASIL quanto na PROPONENTE e, não invalida a possibilidade do acionamento direto do BANCO DO BRASIL junto à hierarquia indicada pela PROPONENTE.</p> <p>A PROPONENTE deve informar ao BANCO DO BRASIL, no prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, os níveis hierárquicos correspondentes, com os respectivos nomes, <i>e-mails</i> e telefones (inclusive celulares), e deverá manter essa relação atualizada.</p>
Responsabilidades das partes	<p>Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação dos descontos previstos, a PROPONENTE deverá investigar e relatar as causas dos incidentes, bem como tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.</p> <p>Em todas as atividades do serviço de atendimento e suporte técnico, os profissionais da PROPONENTE deverão utilizar a língua portuguesa, exceto no uso de termos técnicos e na utilização de textos técnicos, que poderão estar redigidos no idioma inglês.</p> <p>A PROPONENTE deverá utilizar ferramenta de monitoração capaz de avaliar e reportar a disponibilidade e o desempenho dos níveis de serviço estabelecidos. Essas informações deverão ser consolidadas e entregues ao BANCO DO BRASIL em relatórios com informações gerenciais e de acompanhamento do atendimento dos níveis de serviço contratados.</p> <p>O acesso à ferramenta de monitoração deverá ser disponibilizado ao BANCO DO BRASIL para acompanhamento e gerenciamento da disponibilidade da solução.</p> <p>A monitoração e a avaliação acima referidas deverão permitir a disponibilização de informações para verificação da disponibilidade e do cumprimento dos níveis de serviço, e estarão sujeitas a auditorias.</p> <p>Durante a vigência do contrato, a PROPONENTE deve fornecer ao BANCO DO BRASIL quaisquer atualizações, modificações e/ou melhorias introduzidas nos componentes da solução, tão logo haja disponibilidade de material.</p>
Relatórios de Níveis de Serviço	<p>A entrega do relatório de informações gerenciais deverá ser realizada por meio eletrônico (e-mail), ou via ferramenta WEB, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao período apurado.</p> <p>O formato do relatório será definido entre a PROPONENTE e o BANCO DO BRASIL, e deverá prover, no mínimo, as seguintes informações:</p> <p>Relatório de Incidentes</p> <ul style="list-style-type: none">r. Número de abertura do chamado;s. Data e hora de abertura do chamado;t. Data e hora do início do atendimento;u. Tipo de Atendimento (remoto ou local);v. Data e hora da aplicação da solução;w. Data e hora do fechamento do chamado;x. Nível de Criticidade;y. Descrição do problema;z. Descrição da solução;aa. Tempo de recuperação operacional (TRO);bb. Distância da dependência atendida;cc. Tempo de deslocamento a ser adicionado ao TRO (Conforme descrição do indicador de TRO);dd. Relatório de alteração de equipamentos de telefoniaee. Data de solicitação;

	<p>ff. Tipo de solicitação (Instalação/ desinstalação/ remanejamento/ substituição para manutenção);</p> <p>gg. Data da efetiva alteração;</p> <p>hh. Tempo de pendência do Banco do Brasil (TPBB, a ser Validado pelo Banco).</p> <p>A PROPONENTE deverá disponibilizar ao BANCO DO BRASIL, informações sobre o andamento dos atendimentos técnicos, e quaisquer outras informações que se façam necessárias, no prazo máximo de 48 horas.</p> <p>A não apresentação dos relatórios de níveis de serviço por parte da PROPONENTE a sujeitará às sanções previstas.</p>
Regras de aplicação de descontos	<p>No que diz respeito ao não atendimento das obrigações relativas aos níveis de serviço, o PROPONENTE deverá apresentar descontos na fatura no mês subsequente ao da violação dos níveis de serviço.</p> <p>O percentual de desconto de cada indicador será calculado com a respectiva base de cálculo.</p> <p>O desconto total mensal será calculado pela soma de todos os descontos apurados em cada indicador.</p> <p>Os descontos calculados para os níveis de serviço estão limitados a 20% do valor faturado mensal.</p>

2 – Definições de Indicadores de qualidade:

Descrição do Indicador	<p>Tempo de Recuperação Operacional – TRO</p> <p>Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para restabelecimento operacional do serviço interrompido, seja por suporte remoto ou local, solução temporária ou definitiva.</p> <p>O prazo de TRO se inicia no momento do registro do incidente e é finalizado na efetiva solução do problema detectado.</p> <p>Para solução dos chamados em localidades distantes mais de 85 Km da localidade definida pelo BANCO DO BRASIL como Polo Regional, a cada 65 Km excedentes corresponderá um acréscimo de 01 (uma) hora no TRO.</p> <p>Para dependências localizadas em cidades de difícil acesso, a quilometragem para contagem do tempo de acréscimo será acordada entre as partes, de acordo com as peculiaridades de cada região geográfica.</p>
------------------------	--

Métrica	<p>TRO = (DHR – DHA) – TPBB</p> <p>DHR = Data, hora e minuto do encerramento da ocorrência.</p> <p>DHA = Data, hora e minuto da abertura da ocorrência.</p> <p>TPBB = Tempo de pendência do Banco do Brasil. (a ser validado pelo BANCO)</p>														
Periodicidade de Medição	Mensal, Por evento.														
Meta	<table><tr><th>Criticidade</th><th>TRO *</th></tr><tr><td>C0</td><td>4 horas</td></tr><tr><td>C1</td><td>12 horas</td></tr><tr><td>C2</td><td>24 horas</td></tr></table> <p>*Será adicionado, ao prazo de TRO, o tempo de deslocamento da cidade Polo do BANCO DO BRASIL ao local da Dependência. (Conforme descrição do indicador acima).</p>			Criticidade	TRO *	C0	4 horas	C1	12 horas	C2	24 horas				
Criticidade	TRO *														
C0	4 horas														
C1	12 horas														
C2	24 horas														
Descontos	<table><tr><th>Criticidade</th><th>Evento de quebra da meta</th><th>Persistência de quebra (hora ou fração)</th></tr><tr><td>C0</td><td>1,5%</td><td>0,25%</td></tr><tr><td>C1</td><td>1,0,%</td><td>0,15%</td></tr><tr><td>C2</td><td>0,5%</td><td>0,05%</td></tr></table>			Criticidade	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra (hora ou fração)	C0	1,5%	0,25%	C1	1,0,%	0,15%	C2	0,5%	0,05%
Criticidade	Evento de quebra da meta	Persistência de quebra (hora ou fração)													
C0	1,5%	0,25%													
C1	1,0,%	0,15%													
C2	0,5%	0,05%													

Descrição do Indicador	<p>Tempo de Ativação do Serviço – TAS</p> <p>Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a instalação e ativação dos serviços solicitados, em uma dependência.</p> <p>Este indicador será contado a partir da data de solicitação da instalação/ativação, até a efetiva ativação/operacionalização do serviço.</p>
------------------------	--

Métrica	$TAS = (DAE - DSA) - TPBB$ DAE = Data de ativação/instalação efetiva. DSA = Data de solicitação da ativação/instalação. TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.
Meta	45 (quarenta e cinco) dias corridos.
Desconto	0,5% (cinco décimos) por dia de atraso. Incidente sobre o valor contratado para uma dependência do mesmo tipo (A, B, C ou D).

Descrição do Indicador	Tempo de desinstalação – TDD Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a desinstalação e retirada da solução de telefonia.
Métrica	$TDD = (DDE - DSD) - TPBB$ DDE = Data de desinstalação efetiva. DSD = Data de solicitação da desinstalação. TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.
Meta	60 (sessenta) dias corridos.
Desconto	0,5% (cinco décimos) por dia de atraso. Incidente sobre o valor contratado para uma dependência do mesmo tipo (A, B, C ou D).

Descrição do Indicador	Tempo de remanejamento de equipamentos – TRE Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para o remanejamento de equipamentos.																
Métrica	TRE = (DEE – DEP) – TPBB DER = Data de encerramento efetivo do remanejamento. DSP = Data de solicitação do remanejamento. TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.																
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento																
Meta	<table><tr><th colspan="2">TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO DE EQUIPAMENTOS (Distância – origem/destino)</th></tr><tr><td>No mesmo prédio</td><td>2 (dois) dias úteis</td></tr><tr><td>Na mesma cidade/região metropolitana até 100 Km</td><td>3 (três) dias úteis</td></tr><tr><td rowspan="2">Outra cidade até 500 km</td><td>5 (cinco) dias úteis – acesso normal</td></tr><tr><td>10 (dez) dias úteis – difícil acesso</td></tr><tr><td rowspan="2">Outra cidade entre 501 a 1000 km</td><td>10 (dez) dias úteis – acesso normal</td></tr><tr><td>20 (vinte) dias úteis – difícil acesso</td></tr><tr><td rowspan="2">Outra cidade acima de 1000 km</td><td>20 (vinte) dias úteis – acesso normal</td></tr><tr><td>30 (trinta) dias úteis – difícil acesso</td></tr></table> Acesso Normal= Localidade por acesso por vias pavimentadas.		TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO DE EQUIPAMENTOS (Distância – origem/destino)		No mesmo prédio	2 (dois) dias úteis	Na mesma cidade/região metropolitana até 100 Km	3 (três) dias úteis	Outra cidade até 500 km	5 (cinco) dias úteis – acesso normal	10 (dez) dias úteis – difícil acesso	Outra cidade entre 501 a 1000 km	10 (dez) dias úteis – acesso normal	20 (vinte) dias úteis – difícil acesso	Outra cidade acima de 1000 km	20 (vinte) dias úteis – acesso normal	30 (trinta) dias úteis – difícil acesso
TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO DE EQUIPAMENTOS (Distância – origem/destino)																	
No mesmo prédio	2 (dois) dias úteis																
Na mesma cidade/região metropolitana até 100 Km	3 (três) dias úteis																
Outra cidade até 500 km	5 (cinco) dias úteis – acesso normal																
	10 (dez) dias úteis – difícil acesso																
Outra cidade entre 501 a 1000 km	10 (dez) dias úteis – acesso normal																
	20 (vinte) dias úteis – difícil acesso																
Outra cidade acima de 1000 km	20 (vinte) dias úteis – acesso normal																
	30 (trinta) dias úteis – difícil acesso																
Desconto	1,5% (um e meio por cento) por dia de atraso. Incidente sobre o valor contratado para uma dependência do mesmo tipo (A, B, C ou D).																

Descrição do Indicador	Tempo de substituição de equipamentos para manutenção – TSE Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a substituição de equipamentos, ou partes que causem indisponibilidade do equipamento, para manutenção da PROPONENTE. Este indicador será contado do momento da identificação da necessidade de remoção do equipamento, pelo técnico da PROPONENTE, até a instalação e configuração do equipamento substituto de forma operacional ao usuário da dependência.
Métrica	$TSE = (DSE - DIS) - TPBB$ DSE = Data de substituição efetiva do equipamento. DIS = Data de indicação da substituição, pelo técnico. TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.
Meta	2 (dois) dias úteis.
Desconto	0,3% por hora de atraso. Incidente sobre o valor da fatura mensal.

Descrição do Indicador	Tempo de Atendimento - TA Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para atendimento técnico a solicitações (não incidentes) por parte da PROPONENTE. Este indicador será contado a partir da data de solicitação ou data e horário agendados até a efetiva operacionalização do serviço. Para solução dos chamados em localidades distantes mais de 85 Km da localidade definida pelo BANCO DO BRASIL como Polo Regional, a cada 65
------------------------	--

	<p>Km excedentes corresponderá um acréscimo de 01 (uma) hora no TRO.</p> <p>Para dependências localizadas em cidades de difícil acesso, a quilometragem para contagem do tempo de acréscimo será acordada entre as partes, de acordo com as peculiaridades de cada região geográfica.</p>
	<p>$TA = (DAE - DSA) - TPBB$</p> <p>TA = Tempo de Atendimento</p> <p>DHC = Data, hora e minuto da conclusão do atendimento.</p> <p>DHA = Data, hora e minuto da solicitação ou data e horário agendado.</p> <p>TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL, incluindo tempo de suspensão a pedido do BANCO DO BRASIL.</p>
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.
Meta	24 (vinte e quatro) horas.
Desconto	1,0% (um por cento) por hora de atraso. Incidente sobre o valor contratado para uma dependência do mesmo tipo (A, B, C ou D).

Descrição do Indicador	<p>Ativação do Portal WEB – APW</p> <p>Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a entrega e operacionalização da interface WEB de gerenciamento da Solução, descrita no Projeto Básico, que possibilitará a monitoração da Solução, das gravações, dos chamados, e emissão de relatórios.</p>
Métrica	<p>$APW = (DFM - DAC) - TPBB$</p> <p>DEE = Data, hora e minuto da entrega.</p> <p>DPE = Data, hora e minuto programada para entrega e ativação.</p> <p>TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL (a ser validado pelo Banco do Brasil).</p>

Periodicidade de Medição	Única	
Meta	Até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato.	
Descontos	Evento de quebra da meta*	Persistência de quebra
	1,0 %	0,2% para cada dia de atraso além da meta
	*Caso o período de atraso supere o mês de faturamento, o valor será cobrado a cada fechamento de fatura.	

Descrição do Indicador	Manual de Procedimento Operacional – MPO Representa o prazo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL, para estabelecimento do Manual de Procedimento Operacional (MPO), a ser realizado conjuntamente com a PROPONENTE.
Métrica	MPO = DEE – DPE DEE = Data, hora e minuto da efetiva entrega DPE = Data, hora e minuto programada da entrega..
Periodicidade de Medição	Única
Meta	Até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.
Descontos	1% do valor total da fatura de serviços, por dia de atraso

Descrição do Indicador	Entrega de Relatório Gerencial – ERG Verificar se os relatórios de acompanhamento dos níveis de serviço foram entregues no prazo estipulado.
------------------------	--

Métrica	$ERG = DEE - DPE$ ERG= Entrega de relatórios. DPE = Data, hora e minuto programada da entrega. DEE = Data, hora e minuto da efetiva entrega.
Periodicidade de Medição	Mensal
Meta	Até 10 dias úteis do mês subsequente à prestação do serviço.
Descontos	1% do valor total da fatura de serviços, por dia de atraso