



A
Diretoria de Apoio aos Negócios e Operações
Gerência de Compras, Administração de Contratos, Pagamentos e Patrimônio

PROJETO BÁSICO

1 OBJETO:

- 1.1 Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de impressão distribuída, com recursos de reprografia, de digitalização e de transmissão via fax, com disponibilização de equipamentos, sistema de controle, monitoramento e gerenciamento de impressões efetivamente realizadas, manutenção corretiva de software e equipamentos, com substituição de consumíveis, insumos, peças, componentes, kit de manutenção e materiais e fornecimento de suprimentos, exceto papel, bem como atendimento de suporte e treinamento aos usuários.
- 1.2 Os serviços objeto da licitação serão prestados nas dependências das Unidades de Negócios e das Unidades Administrativas do BANCO DO BRASIL nas unidades federativas do Distrito Federal (Prédios administrativos do Sede VII e Sede VIII), Rio de Janeiro e Santa Catarina.
- 1.3 O serviço a ser contratado inclui:
 - 1.3.1 Solução de Gerenciamento Controle e Bilhetagem de Impressão, eventuais softwares sublicenciados, softwares adicionais e quaisquer outros componentes necessários à sua instalação, conforme características descritas no Anexo IV; além de contemplar os serviços de instalação, implementação, parametrização, customização, integração, manutenção, suporte técnico e evolução e transferência de tecnologia (capacitação técnica).
 - 1.3.2 Disponibilização de equipamentos ao BANCO DO BRASIL, nas quantidades, cronograma e estados federativos constantes do ANEXO II, por equipamentos novos disponibilizados pela PROPONENTE. Equipamentos compreendidos nos 05 (cinco) tipos de impressoras descritos no Anexo I.
 - 1.3.3 A PROPONENTE será responsável:
 - 1.3.3.1 Pela disponibilidade e funcionalidade dos equipamentos de impressão nos Postos de Impressão do BANCO DO BRASIL.
 - 1.3.3.2 Pelo atendimento com suporte 1º, 2º e 3º níveis, e manutenção corretiva de equipamentos e softwares.
 - 1.3.3.3 Pela substituição de consumíveis, insumos, peças, componentes, kit de manutenção e materiais e fornecimento de suprimentos, exceto papel.
 - 1.3.3.3.1 A substituição de toner será realizada pelos usuários do BANCO DO BRASIL.
 - 1.3.3.4 Pela capacitação e treinamento aos usuários e equipe técnica e administrativa do BANCO DO BRASIL.
 - 1.4 A PROPONENTE fica obrigada a instalar novos postos de impressão decorrentes de expansão da rede de dependências, nas regiões abrangidas pelo contrato sempre que solicitado pelo BANCO DO BRASIL, respeitando o limite legal, salvo negociação entre as partes.
 - 1.5 A PROPONENTE será remunerada pelos serviços efetivamente prestados de acordo com as condições estabelecidas neste documento.

2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

- 2.1 As seguintes categorias de equipamentos devem fazer parte da solução disponibilizada ao BANCO DO BRASIL pela empresa PROPONENTE:
- a) **TIPO I** - Impressora **Laser Multifuncional Monocromática** A4, com recursos de impressão, cópia, fax e digitalização, com velocidade de impressão mínima de **50 PPM** (Unidades Administrativas e Unidades de Negócios) – **IMPMM**;
 - b) **TIPO II** - Impressora **Laser Monocromática** A4, com velocidade de impressão mínima de **40 PPM** (Unidades de Negócios) – **IMPLM**;
 - c) **TIPO III** - Impressora **Laser Colorida** A4, com velocidade de impressão mínima de **30 PPM** (Unidades Administrativas e Unidade de Negócios) – **IMPLC**;
 - d) **TIPO IV** - Impressora **Laser Colorida** A3, com velocidade de impressão mínima de **30 PPM** (Unidades Administrativas) – **IMPA3**.
 - e) **TIPO V** - Impressora **Laser Monocromática de Cheque MICR** A4, com velocidade de impressão mínima de **25 PPM** (Unidades de Negócios) – **IMPCH**.
- 2.1.1 A PROPONENTE poderá unificar os equipamentos de Tipo I e Tipo II, a seu critério, considerando, nesse caso, a configuração mínima do Tipo I para esses equipamentos, desde que a proposta global seja mais vantajosa ao BANCO DO BRASIL.
- 2.2 As especificações técnicas mínimas dos equipamentos destinados a atender cada uma das categorias acima estão descritas no Anexo I deste Projeto Básico.
- 2.2.1 A empresa PROPONENTE deverá disponibilizar todos os equipamentos de impressão, cópia e digitalização, bem como as soluções de softwares necessários à prestação de serviços, contemplando inclusive, instalação nas dependências do BANCO DO BRASIL, nas quantidades, especificações técnicas e demais características constantes neste documento e anexos.
- 2.2.2 A solução de equipamento(s) de impressão e software de uma dependência ou parte de uma dependência, conforme relação do ANEXO II é considerada como “POSTO DE IMPRESSÃO” neste documento.
- 2.2.3 A dependência do BANCO DO BRASIL, ou prefixo “mãe”, conforme definição do BANCO DO BRASIL é considerada como “CENTRO DE CUSTO”, conforme relação do ANEXO II.
- 2.3 Todos os equipamentos utilizados pela PROPONENTE deverão ser novos, não reconicionados e/ou remanufaturados, sem qualquer uso anterior, não poderão estar fora de linha de fabricação ou com expectativa de descontinuidade nos seis meses posteriores à data de apresentação de proposta comercial e visando a padronização do parque e as facilidades de treinamento e operação por parte dos usuários do BANCO DO BRASIL, durante a vigência do contrato, deverão ser fornecidos no máximo dois modelos distintos para cada tipo de equipamento citado no item 2.1.
- 2.4 Todo e qualquer equipamento de impressão deverá ser compatível com os sistemas do BB e deverá ser devidamente homologado em laboratório do BANCO DO BRASIL, em Brasília, seguindo as condições e restrições previstas no Anexo I.
- 2.5 Os equipamentos deverão permitir a utilização de papel pré-impresso ou timbrado, reciclado, cartão de convites e possibilidade de impressão frente e verso automático.
- 2.5.1 O equipamento Tipo V será utilizado exclusivamente para impressão de formulários de cheques e deverá ser utilizado toners magnéticos (MICR), monocromático preto, apropriados para uso na impressora, original do fabricante do equipamento ou reconicionado. Não será aceito cartucho compatível ou similar.
- 2.6 Todos os equipamentos deverão ter, obrigatoriamente, tecnologia laser ou LED de impressão, recurso de contabilização de páginas impressas e copiadas pelo próprio hardware, para comparação com os

resultados obtidos pelo sistema de contabilização e aferição dos volumes efetivamente impressos, possibilitando a auditoria dos serviços.

- 2.7 Os equipamentos somente deverão permitir a impressão através de interface de rede.
- 2.8 Os equipamentos de impressão não deverão permitir sua utilização para acesso remoto indevido à rede do BANCO DO BRASIL.
- 2.9 Os equipamentos deverão estar configurados com senha de administrador da PROPONENTE.
- 2.10 Os equipamentos deverão ter suas portas USB, LPT1, leitoras de cartão de memória inativadas para uso comum.
- 2.11 A PROPONENTE executará, sem ônus para o BANCO DO BRASIL, correções de *bugs* de hardware e software, inclusive, compatibilizando e adequando o equipamento a sistemas do BANCO DO BRASIL, observando os prazos definidos no N.M.S.E.- Níveis Mínimos de Serviço Exigidos deste documento e previstos nos **Anexos I e IV**.
- 2.12 A previsão inicial para instalação de equipamentos, tipos, quantidades e locais estão listadas no **ANEXO II**.

DO REMANEJAMENTO DE POSTOS DE IMPRESSÃO

- 2.13 A empresa PROPONENTE deverá providenciar o desligamento, o transporte e a reinstalação de qualquer Posto de Impressão ou equipamento(s), na ocorrência de alteração do local de instalação dentro do mesmo prédio ou para outras localidades, dentro do mesmo estado, quando solicitado pelo BANCO DO BRASIL, observando os prazos previstos no N.M.S.E. deste documento.
- 2.14 As solicitações de remanejamento estão estimadas, dentro de um mesmo mês, a, no máximo, 0,5% do total de equipamentos.
- 2.15 A empresa PROPONENTE não poderá cobrar quaisquer despesas, tais como desinstalação, embalagem, seguro, transporte e reinstalação do Posto de Impressão e/ou equipamento(s).

DA RETIRADA DE POSTOS DE IMPRESSÃO – DURANTE A VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 2.16 O BANCO DO BRASIL poderá solicitar a retirada de postos de impressão ou equipamento durante a vigência contratual.
- 2.16.1 A PROPONENTE, sob sua exclusiva responsabilidade, se obriga a providenciar a desinstalação e remoção do posto de impressão e/ou equipamento(s) no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sem quaisquer ônus adicionais ao BANCO DO BRASIL.
- 2.16.2 Será devido à PROPONENTE o faturamento pela utilização do Posto de Impressão e/ou equipamento durante esse período.
- 2.16.3 A retirada de Posto de Impressão e/ou equipamento não poderá ser superior a 25% do valor a ser contratado, salvo em caso de acordo formal entre as partes.

DA RETIRADA DE POSTOS DE IMPRESSÃO – ENCERRAMENTO DO CONTRATO

- 2.17 A PROPONENTE, sob sua exclusiva responsabilidade, se obriga a providenciar a desinstalação e remoção dos postos de impressão disponibilizados ao BANCO DO BRASIL no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias após o encerramento do contrato, sem quaisquer ônus adicionais ao BANCO DO BRASIL.

- 2.17.1 A utilização dos postos de impressão no período compreendido entre o encerramento do contrato e a remoção dos mesmos, não implicará em quaisquer custos adicionais ou pagamentos pelo BANCO DO BRASIL.
- 2.17.2 Nesse período, não haverá qualquer obrigatoriedade de fornecimento de insumos, consumíveis, suprimentos, assistência técnica ou quaisquer serviços por parte da PROPONENTE.
- 2.17.3 O BANCO DO BRASIL poderá adquirir, mediante negociação entre as partes, a totalidade ou parte dos equipamento(s) e/ou software(s), utilizados na prestação do serviço objeto do contrato. Para tanto, deverá manifestar formalmente sua intenção, antes do encerramento da vigência do contrato.
- 2.18 Caso ocorra, por qualquer motivo, a suspensão na prestação dos serviços pela PROPONENTE, a fim de evitar prejuízos a esta empresa pela solução de continuidade dos serviços, o BANCO DO BRASIL manterá, de forma irrevogável, a posse e utilização dos equipamentos e sistemas disponibilizados em virtude da prestação dos serviços, por um prazo de até 180 (cento e oitenta) dias corridos.
- 2.18.1 A PROPONENTE deve executar os serviços de manutenção dos equipamentos, necessários à sua perfeita funcionalidade, providenciando a retirada dos equipamentos defeituosos.
- 2.18.2 O pagamento será efetivado nos mesmos termos deste documento, descontados os serviços previstos neste Projeto Básico que não forem executados.

DOS CONSUMÍVEIS, INSUMOS, PEÇAS E SUPRIMENTOS DOS POSTOS DE IMPRESSÃO

- 2.19 A empresa PROPONENTE deverá providenciar a substituição de todos os consumíveis e insumos (cilindro fotorevelador e inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção, fusores, rolos, cilindros, reveladores), peças, acessórios e providenciar o fornecimento de suprimentos (cartuchos de toner), exceto papel, quando houver a necessidade.
- 2.19.1 Os custos relativos à substituição dos consumíveis, insumos, peças, acessórios e fornecimento de suprimentos, descritos no *caput*, deverão estar incluídos nos preços unitários descritos no **Anexo III** deste Projeto Básico.
- 2.19.2 Os serviços de reposição dos componentes de manutenção (fusores, reveladores, cilindros e peças que tenham necessidade de substituição pelo desgaste de uso) deverão respeitar os prazos de atendimentos previstos no N.M.S.E.- Níveis Mínimos de Serviço Exigidos deste documento.
- 2.20 Será de exclusiva responsabilidade da PROPONENTE, manter os postos de impressão permanentemente providos dos materiais consumíveis/insumos/peças/acessórios/suprimentos e em condições de funcionamento pleno, de forma a atender à demanda requerida e os prazos definidos no N.M.S.E deste documento.
- 2.20.1 Os suprimentos serão fornecidos pela PROPONENTE, tempestivamente, sem que haja registro de descontinuidade, independentemente de solicitação de usuários do BANCO DO BRASIL.
- 2.21 A empresa PROPONENTE será responsável pela destinação ambientalmente correta de todos os resíduos gerados pelo fornecimento de consumíveis, insumos, peças, acessórios e suprimentos nos postos de impressão, obedecendo à legislação e orientações relativas ao compromisso com o meio ambiente.
- 2.22 A PROPONENTE deverá providenciar a destinação das carcaças de toner, após o uso, para empresa ou fabricante que possua capacidade de reciclagem ou logística reversa, assegurando a preservação do meio ambiente, nos termos da legislação aplicável quanto ao armazenamento, descarte, destruição e/ou reaproveitamento de embalagens, equipamentos e resíduos.
- 2.23 O recolhimento de todos os resíduos gerados pela substituição de consumíveis e insumos (cilindro fotorevelador e inclusive aqueles entendidos como kit de manutenção, fusores, rolos, cilindros, reveladores), peças, acessórios deverá ser imediatamente realizado pelos técnicos da PROPONENTE e, no caso de

fornecimento de suprimentos (cartuchos de toner), deverá ser efetuado com regularidade mensal de maneira a não provocar acúmulo de materiais nas dependências do BANCO DO BRASIL.

- 2.23.1 Considera-se acúmulo a existência de mais de um item de cada material substituído num mesmo Posto de Impressão, por um período superior a trinta dias.
- 2.24 Não será permitida a utilização de suprimentos (cartucho de toners) compatíveis ou similares.
- 2.24.1 Deverá constar da embalagem do cartucho, ou em seu interior, instruções, em Português, sobre o correto uso do material (artigo 31 da Lei 8.078, Código de Defesa do Consumidor).
- 2.24.2 A PROPONENTE deverá emitir certificado para o BANCO DO BRASIL comprovando a destinação e quantidade de toner, kit de manutenção, fusores, rolos, cilindros, reveladores, peças e acessórios que foram submetidos ao processo de reciclagem ou logística reversa ou descarte em conformidade com a legislação aplicável, em especial, a lei nº 12.305, de 02/08/2010.
- 2.25 A PROPONENTE deverá fornecer mensalmente relatório, em arquivo digital ou por meio do Painel de Gestão de Impressão, com o histórico de utilização de consumíveis, insumos, peças e suprimentos, com vida útil real, por equipamento, Posto de Impressão e Centros de Custos do BANCO DO BRASIL.

DA QUALIDADE DE IMPRESSÃO

- 2.26 As cópias e impressões terão que ser de boa qualidade e não poderão apresentar quaisquer dos seguintes defeitos:
- a) Linhas verticais e/ou manchas brancas na impressão em preto, ou pretas na impressão em branco;
 - b) Manchas idênticas equidistantes em relação à vertical da folha impressa;
 - c) Ausência de cópia ou páginas parcialmente brancas;
 - d) Gradiente de cor na imagem em relação à horizontal da folha impressa;
 - e) Faixas largas e escuras com extremidades embaçadas na horizontal;
 - f) Imagens sem nitidez, com linhas mais claras horizontalmente ou causadas por variação de cores;
 - g) Background ao longo da página (mancha cinza em toda a página) e
 - h) Cores disformes ou não equivalentes à imagem impressa
 - i) Outros defeitos que dificultem ou impeçam a visualização das impressões e digitalizações.
 - j) As impressões com toner magnético deverá obedecer às normas do BACEN sobre a qualidade de cheques.
- 2.26.1 A manutenção e correção dessas imperfeições nas cópias, digitalizações e impressões deverão respeitar os prazos descritos no N.M.S.E..

DO SISTEMA DE CONTROLE, BILHETAGEM E GESTÃO DE SERVIÇOS.

- 2.27 A prestação do serviço de Gestão de Serviços, de Impressão e Bilhetagem prevê a disponibilização, implantação e utilização, pela PROPONENTE e BANCO DO BRASIL, de diversos sistemas Informatizados para efetivamente prover e garantir o esperado nível de serviço e de gestão solicitado, devendo a empresa PROPONENTE se responsabilizar por atender às recomendações de segurança do BANCO DO BRASIL.
- 2.28 O Sistema de Gerenciamento de Impressão, doravante chamada de Camada Interna de Solução, e Bilhetagem:
- 2.28.1 Deverá ser instalado pela PROPONENTE com acompanhamento do BANCO DO BRASIL no Site Central de Brasília.
- 2.28.2 Após instalação, configuração e homologação, será operado somente pelo BANCO DO BRASIL.

- 2.28.3 Deverá ser o único a obter, receber, conter e enviar as informações oriundas dos equipamentos de impressão da PROPONENTE.
- 2.28.4 Deverá ser parametrizável e/ou configurável para envio à PROPONENTE de dados ou informações necessárias para atividades de Gestão dos Serviços.
- 2.29 O uso do serviço de impressão e digitalização nos equipamentos locais devem independender dos sistemas que implementam a Gestão de Serviços de Impressão e Bilhetagem, incluindo eventuais software embarcados em estações e impressoras, mesmo que os sistemas da PROPONENTE (Camada Externa) ou instalados no BANCO DO BRASIL (Camada Interna) estejam inacessíveis.
- 2.30 O Sistema de Gestão de Serviços e Bilhetagem que será fornecido ao CONTRATANTE deverá atender os requisitos e as especificações e arquitetura do **Anexo IV**.

3 CONDIÇÕES DE ENTREGA

PILOTO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DO PROJETO BÁSICO

- 3.1 Será realizado “piloto” para os seguintes Postos de Impressão:

CENTRO DE CUSTOS	POSTO DE IMPRESSÃO	QUANTIDADES				
		TIPO I	TIPO II	TIPO III	TIPO IV	TIPO V
2089	GRAVATAL (SC)	2	1	0	0	1
	TERMAS DO GRAVATAL (SC)	1	0	0	0	1
2294	MELEIRO (SC)	2	1	0	0	1
	MORRO GRANDE (SC)	1	0	0	0	1
2202	JAGUARUNA (SC)	2	1	0	0	1
	SANGÃO (SC)	1	0	0	0	1
0993	TURVO (SC)	2	1	0	0	1
	PREF. MUN. ERMO	1	0	0	0	1
2357	NOVA VENEZA (SC)	2	1	0	0	1
	CARAVAGGIO (SC)	1	0	0	0	1
5280	ARARANGUA/BESC (SC)	2	1	0	0	1
	PM-BALARROIO SILVA (SC)	1	0	0	0	1
7418	CSL BRASÍLIA – ADM. PREDIAL Sede VII 1º SS	1	0	0	0	0
4267	ESTILO SBS – PAB CNC Sede VII TÉRREO	1	0	0	0	0
8630	UCP – Sede VII 2º andar	2	0	1	0	0
	UCP – Sede VII 3º andar	2	0	2	0	0
9915	DINOP – PROJETO INTEGRAÇÃO Sede VII 3º andar	1	0	1	0	0
9865	PROGRAMA PARCERIA BANCO POSTAL Sede VII 4º andar	1	0	1	0	0
8599	PROJETO BANCO POSTAL Sede VII 4º andar	1	0	1	0	0
8892	GECEM - Sede VII 5º andar	2	0	1	0	0

CENTRO DE CUSTOS	POSTO DE IMPRESSÃO	QUANTIDADES				
		TIPO I	TIPO II	TIPO III	TIPO IV	TIPO V
8008	DIREC - Sede VII 6º andar	3	0	1	0	0
	DIREC - Sede VII 7º andar	2	0	1	0	0
	DIREC - Sede VII 8º andar	2	0	2	0	0
9600	DINOP – Sede VII 9º andar	3	0	1	0	0
	DINOP – Sede VII 10º andar	2	0	1	0	0
	DINOP – Sede VII 11º andar	3	0	1	0	0
	DINOP – Sede VII 12º andar	2	0	1	1	0
	DINOP – Sede VII 13º andar	2	0	1	0	0
	DINOP – Sede VII 14º andar	2	0	2	0	0
7418	CSL BRASÍLIA – ADM. PREDIAL Sede VIII 1º SS, ala “A”	1	0	0	0	0
9904	DITEC/UES/GENEG Sede VIII 1º SS, ala “A”	2	0	1	0	0
	DITEC/UES/GENEG Sede VIII 1º SS, ala “B”	2	0	2	0	0
9910	DITEC/UCS/GECA Sede VIII 1º SS, ala “B”	3	0	2	0	0
	DITEC/UCS/GECA Sede VIII térreo, ala “A”	3	0	2	0	0
	DITEC/UCS/GECA Sede VIII térreo, ala “B”	5	0	3	0	0
	DITEC/UCS/GECA Sede VIII 1º andar, ala “A”	4	0	3	0	0
	DITEC/UCS/GECA Sede VIII 1º andar, ala “B”	3	0	2	0	0
	DITEC/UCS/GECA Sede VIII 2º andar, ala “A”	3	0	2	0	0
	DITEC/UCS/GECA Sede VIII 2º andar, ala “B”	3	0	2	0	0
	DITEC/UCS/GECA Sede VIII 3º andar, ala “A”	2	0	1	0	0
	DITEC/UCS/GECA Sede VIII 3º andar, ala “B”	2	0	1	0	0

- 3.1.1 As demais informações dos Centros de Custos do “piloto” constam do Anexo II.
- 3.2 O “piloto” terá duração de até três meses e será avaliado o atendimento aos requisitos deste Projeto Básico.
- 3.3 O BANCO DO BRASIL poderá expandir os Postos de Impressão conforme **Anexo II** e “**PRAZO DE ENTREGA/FORMA DE IMPLEMENTAÇÃO**”.
- 3.4 O BANCO DO BRASIL poderá prorrogar o prazo para que sejam atendidos os requisitos deste Projeto Básico, em caso de atendimento parcial, desde que seja devidamente justificado pela PROPONENTE e aceito pelo BANCO DO BRASIL.

- 3.5 O BANCO DO BRASIL poderá finalizar este contrato caso a PROPONENTE não atenda os requisitos deste Projeto Básico e a justificativa da PROPONENTE não seja aceita pelo BANCO DO BRASIL.

PRazo DE ENTREGA/FORMA DE IMPLEMENTAÇÃO

- 3.6 A previsão do gerenciamento do parque de equipamentos do BANCO DO BRASIL e/ou instalação de equipamentos, tipos, quantidades e locais estão listadas no **Anexo II**.
- 3.7 A PROPONENTE deverá definir cronograma de entrega e implementação dos Postos de Impressão para aprovação do BANCO DO BRASIL.
- 3.7.1 Por solicitação da PROPONENTE, o prazo poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do BANCO DO BRASIL, quando apresentados os motivos que autorizem esse procedimento.
- 3.8 Para Postos de Impressão ou equipamentos não previstos no **Anexo II**, o BANCO DO BRASIL deverá emitir O.S. (Ordem de Serviço) no sistema de Gestão para cada solicitação de equipamento, identificando tipo e local de instalação.
- 3.9 Após a abertura da O.S. (Ordem de Serviço), os postos de impressão ou equipamentos deverão ser entregues, instalados e colocados em funcionamento em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de abertura da O.S.
- 3.9.1 Por solicitação da PROPONENTE, o prazo poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do BANCO DO BRASIL, quando apresentados os motivos que autorizem esse procedimento.

4 CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E/OU CUSTOMIZAÇÃO

- 4.1 Para cada Posto de Impressão do BANCO DO BRASIL, a PROPONENTE deverá seguir os procedimentos abaixo:
- 4.1.1 Entregar, instalar e colocar em funcionamento os Postos de Impressão, nos locais indicados no **Anexo II**;
- 4.1.2 Providenciar o registro dos equipamentos, Postos de Impressão e Centro de Custos na solução de Gerenciamento de Impressão.
- 4.2 A PROPONENTE será responsável por todos os equipamentos de impressão disponibilizados pela PROPONENTE existentes em cada Posto de Impressão do BANCO DO BRASIL, bem como pela entrega de consumíveis, insumos e suprimentos, exceto papel, e pela manutenção desses equipamentos.
- 4.2.1 A responsabilidade da PROPONENTE iniciará, para cada Posto de Impressão do BANCO DO BRASIL, a partir da instalação do(s) equipamento(s) e software(s) de sua propriedade.
- 4.2.2 O faturamento do(s) equipamento(s) se iniciará com o registro automático pelo(s) equipamento(s) na Solução de Gerenciamento e Impressão.
- 4.2.3 Todos os custos para assunção desses serviços deverão estar inclusos nos preços unitários dos serviços descritos no **Anexo III**.
- 4.2.4 As quantidades de impressões são estimadas, podendo sofrer oscilações, em função da imprevisibilidade das demandas futuras para impressão de documentos e expansão de sua rede de atendimento.
- 4.2.5 As quantidades indicadas não significam garantia de faturamento, bem como a falta de indicação de quantidades e/ou valores não deve ser considerada como excludente para fins de atendimento às demandas do BANCO DO BRASIL.
- 4.2.6 A PROPONENTE deverá considerar que as impressões são estimadas e existe tendência de redução na quantidade de impressões com a automatização de processos e utilização de GED – Gestão Eletrônica de Documentos.

- 4.3 Os equipamentos dos Postos de Impressão pertencentes ao BANCO DO BRASIL deverão ser desinstalados e acondicionados, utilizando para isso a embalagem dos equipamentos de impressão disponibilizados pela PROPONENTE, após o aceite do Posto de Impressão.

5 CONDIÇÕES DE SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO, ASSISTÊNCIA TÉCNICA E DISPONIBILIDADE DOS POSTOS DE IMPRESSÃO:

DO SUPORTE TÉCNICO

- 5.1 A PROPONENTE deverá disponibilizar abertura de chamado técnico através da solução de Gerenciamento de Impressão e/ou por Central de Atendimento, acessada por um número único nacional não-tarifado (0800), no horário das 08h00 às 19h00, podendo oferecer, adicionalmente, opção de registro de chamados pela Internet, de acordo com requisitos de segurança estabelecidos de comum acordo entre o BANCO DO BRASIL e a PROPONENTE;
- 5.2 A PROPONENTE deverá prover serviços de suporte técnico de help desk para atendimento das necessidades do BANCO DO BRASIL mediante a utilização dos seguintes canais de comunicação :
- a) Sistema de Gerenciamento de Impressão: 24 horas por dia, 7 dias por semana;
 - b) Telefone (0800): de segunda a sexta-feira, de 08h00 às 19h00;
 - c) Intranet para a realização de consultas: 24 horas por dia, 7 dias por semana;
 - d) Internet para a realização de consultas: 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- 5.2.1 Em caso de indisponibilidade dos Sistemas disponibilizados pela PROPONENTE, e/ou do serviço 0800, o acionamento poderá ser efetuado por meio de correio internet (e-mail).
- 5.2.2 A atuação do telessuporte deverá abranger aberturas de chamado, controle de chamados em andamento, resolução de dúvidas correlatas à solução ofertada e assistência ao suporte técnico do BANCO DO BRASIL.
- 5.3 A PROPONENTE deverá possuir estrutura de atendimento especializada, adequada para suportar o volume total de chamadas para suporte aos serviços contratados, contemplando recursos humanos, hardware, software, telefonia, estação de gerenciamento proativo e demais complementos que garantam o pleno funcionamento da solução de Central de Atendimento, dentro das suas próprias instalações.
- 5.4 A PROPONENTE deverá dar suporte a qualquer chamada referente a hardware, configuração de equipamento de impressão e de software de gerenciamento e bilhetagem, atolamento de papel, problemas de digitalização e cópias, impressão desconfigurada e auxílio ao usuário para utilização de equipamento (uso do duplex, timbrado, troca de suprimentos), conectividade da impressora, dentre outros.
- 5.5 A PROPONENTE também deverá dar suporte aos seguintes itens:
- a) Orientar o usuário para realização de teste de conectividade da impressora.
 - b) Orientar o usuário a trocar o cabo lógico e verificar se o ponto lógico está ativado.
 - c) Outras intervenções que não exijam conhecimento e habilidades técnicas especializadas.
- 5.6 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.
- 5.7 Todos os custos para assunção desses serviços deverão estar inclusos nos preços unitários dos serviços descritos no **Anexo III**.

DA MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 5.8 A PROPONENTE prestará, durante a vigência do contrato, sempre que se fizer necessário e sem ônus adicionais ao BANCO DO BRASIL, os serviços de manutenção corretiva e assistência técnica, mantendo toda Solução de Gerenciamento de Impressão e Bilhetagem e quaisquer outros softwares e aplicativos relacionados de sua responsabilidade bem como os equipamentos de impressão em perfeitas condições de funcionamento, efetuando os necessários ajustes, reparos incluindo substituições de todos os componentes (licenças de softwares, placas e peças) por outros originais, de modo a assegurar o regular funcionamento da solução disponibilizada, observando a abrangência, prazos e forma de prestação deste documento e anexos.
- 5.8.1 Os serviços de manutenção na Solução de Gerenciamento de Impressão e Bilhetagem e quaisquer outros softwares e aplicativos relacionados de sua responsabilidade que dependam de autorização e conhecimento do BANCO DO BRASIL deverá ser solicitada a autorização ao BANCO DO BRASIL.
- 5.8.2 Os serviços mencionados no caput desta cláusula deverão ser prestados preferencialmente no local da instalação dos Postos de Impressão, sendo que, na hipótese de necessidade de retirada parcial ou total para reparo em laboratório, a PROPONENTE deverá prover a substituição por outro equipamento com as mesmas características técnicas e funcionais daquele que foi retirado, sem custos adicionais ao BANCO DO BRASIL, a fim de que os serviços ora contratados sejam prestados com qualidade e não sofram qualquer interrupção.
- 5.8.3 Fica assegurado aos técnicos indicados pela PROPONENTE, o acesso aos Postos de Impressão, para a execução dos serviços de manutenção, respeitadas as normas de segurança interna do BANCO DO BRASIL.
- 5.8.4 Além das demais obrigações estabelecidas neste documento, constituem-se ainda em obrigação da PROPONENTE:
- Reparar, corrigir, reconstituir ou substituir, à suas expensas, no total ou em parte, os equipamentos e demais recursos disponibilizados nos Postos de Impressão objeto deste documento, se forem verificados vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da fabricação ou dos materiais empregados.
 - Observar, rigorosamente, todos os requisitos e métodos de segurança na execução do objeto contratado.
 - Apresentar o credenciamento, em duas vias, dos profissionais que disponibilizar para a execução dos serviços ora contratado, inclusive de suporte técnico e manutenção, indicando nome, identidade e função.
 - Manter seus profissionais, que deverão ser obrigatoriamente aqueles constantes da relação prevista no inciso anterior, facilmente identificáveis, munidos de crachás, onde deverá constar o nome e a fotografia.
 - Preencher recibo de retirada junto ao usuário do BANCO DO BRASIL, na hipótese de remoção de equipamento, para revisão, conserto e/ou manutenção em seu laboratório.
 - Comunicar ao preposto do BANCO DO BRASIL, responsável pela fiscalização dos serviços, qualquer fato que venha dificultar a execução dos serviços, nos termos constantes desta avença e do respectivo cronograma, quando houver, sugerindo soluções, se for o caso.
 - Fornecer ao BANCO DO BRASIL todos os relatórios estatísticos, por meio de painel no Sistema de Gerenciamento de Impressão ou arquivo digital, referentes aos fluxos dos serviços executados e das manifestações de seus usuários, bem como outros documentos elaborados especificamente para os serviços contratados, os quais poderão ser solicitados a qualquer momento, ficando vedada a PROPONENTE a reprodução dos mesmos para quaisquer fins, inclusive comerciais;
 - Ministrar, sob sua responsabilidade e ônus, aos profissionais disponibilizados para a execução dos serviços ora PROPONENTE, treinamentos e atualização técnica, sempre que se fizer necessário ou que houver solicitação pelo BANCO DO BRASIL.
 - Responder, ressalvadas as hipóteses legais e de caso fortuito ou força maior, por todos os danos que eventualmente causar às instalações dos prédios, mobiliários, máquinas e demais pertences do BANCO DO BRASIL, de seus profissionais ou de terceiros, praticados por seus profissionais ou prepostos, ainda que involuntariamente, quando da execução da PROPONENTE.
 - Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados nos termos das legislações vigentes, observando todos os requisitos legais e métodos de segurança na sua execução.
 - Responsabilizar-se pelos custos e despesas com comunicação de dados (modems, linhas telefônicas,

ligações locais e interurbanas etc.), locomoção e estadias, bem como quaisquer outros que decorram da execução dos serviços de suporte técnico do objeto do contrato.

- l) Responsabilizar-se por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições, na execução dos serviços, venham a causar ao BANCO DO BRASIL ou a terceiros, de modo direto ou indireto, sujeitando-se, ainda, a realizar novamente os serviços incorretamente executados, sem quaisquer ônus ao BANCO DO BRASIL.
- m) Observar, rigorosamente, todos os requisitos e métodos de segurança na execução do objeto PROPONENTE, mormente, através da utilização de identificação individual dos operadores, supervisores e técnicos no gerenciamento dos serviços.
- n) Disponibilizar para o BANCO DO BRASIL toda e qualquer informação gerada e/ou obtida, a qual será sigilosa, sendo vedada a sua divulgação a terceiros ou mesmo apontamentos por qualquer meio de anotação que possa propiciar exposição a estranhos a esta relação contratual.
- o) Dar ciência ao BANCO DO BRASIL, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços contratados.
- p) Manter atualizada a relação da equipe dos profissionais fornecida ao BANCO DO BRASIL quando do início dos serviços ora contratados, comunicando-lhe imediatamente eventuais exclusões e inclusões.

5.9 Os serviços de manutenção serão realizados pela PROPONENTE nos Postos de Impressão do BANCO DO BRASIL no horário comercial, compreendido entre 09h30h e 17h00, de segunda a sexta-feira, em dias úteis bancários.

5.10 Ocorrendo a necessidade de manutenção corretiva do(s) equipamento(s) e software disponibilizados para cada Posto de Impressão e/ou equipamento(s), a PROPONENTE se obriga a obedecer aos critérios para atendimento definidos no N.M.S.E. deste documento.

5.11 A abertura do chamado técnico para manutenção corretiva ou suporte técnico poderá ser efetuada automaticamente pelo(s) equipamento(s) de impressão ou por representante do BANCO DO BRASIL por meio do Sistema de Gerenciamento de Impressão ou em contingência através de telefone (0800), internet ou e-mail a PROPONENTE, informando no mínimo, os seguintes dados:

- Número de série dos equipamentos.
- Locais onde os equipamentos estão instalados.
- Defeito / ocorrência observada.
- Nome do responsável pela solicitação e número do telefone para contato.
- Nome do responsável no local da ocorrência.

5.12 Define-se como “Tempo de Recuperação Operacional” o período compreendido entre o horário de abertura do mesmo, feito pelo Sistema de Gerenciamento de Impressão ou pelo BANCO DO BRASIL, o que ocorrer primeiro, e o horário da efetiva solução do problema detectado no local do atendimento.

5.12.1 As ocorrências abertas no Sistema de Gerenciamento de Impressão pelo(s) equipamento(s) de impressão somente poderão ser encerradas quando o evento deixar de ser gerado pelo próprio equipamento.

5.12.2 O Sistema de Gerenciamento de Impressão deverá emitir alerta ao usuário e gestores do BANCO DO BRASIL para o monitoramento de eventos persistentes.

5.13 A PROPONENTE deverá providenciar a substituição dos equipamentos dos Postos de Impressão que apresentem constantes inoperâncias por ocorrências de defeito que inviabilizem a utilização do equipamento por outro com as mesmas características ou superiores.

5.13.1 Consideram-se constantes inoperâncias os equipamentos de impressão que apresente a mesma ocorrência por três vezes no período de 60 (sessenta) dias corridos.

5.13.2 Para atender o contido no caput do artigo, o equipamento deverá ser equivalente ou superior, ou com mesmas características técnicas ao retirado previamente homologado pelo BANCO DO BRASIL.

5.14 O técnico da empresa PROPONENTE fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento “RAT” (Relatório de Atendimento Técnico), fechando este registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pelo BANCO DO BRASIL, que ficará com uma via desse relatório.

- 5.15 As informações de atendimento do “RAT” (Relatório de Atendimento Técnico) deverão ser disponibilizados no sistema de Gerenciamento de Impressão para consulta e conformidade de usuários e gestores do BANCO DO BRASIL.

DA DISPONIBILIDADE DOS POSTOS DE IMPRESSÃO

- 5.16 A PROPONENTE se obriga a manter os equipamentos e software que compõem os Postos de Impressão, em perfeito funcionamento durante a vigência do contrato, de modo a assegurar a perfeita execução dos serviços ora contratados.
- 5.17 Ocorrendo a necessidade de manutenção corretiva dos equipamentos e software disponibilizados para impressão, a PROPONENTE se obriga a obedecer os prazos definidos no N.M.S.E deste documento.
- 5.18 A PROPONENTE deverá providenciar a instalação de equipamento provisório, com característica igual ou superior, devidamente homologado, para os casos que extrapolem os limites definidos no N.M.S.E. deste documento, para que não haja descontinuidade na prestação de serviços para o Posto de Impressão.
- 5.19 O não atendimento, pela PROPONENTE, ao estabelecido nesta cláusula, sujeitá-la-á as penalidades previstas neste documento e anexos.
- 5.20 Não será considerado como indisponibilidade dos Postos de Impressão e/ou equipamento(s), quando:
- a) For caracterizado uso indevido, mau uso, desde que comprovado, demonstrado e conforme pelo BANCO DO BRASIL.
 - b) Ocorrer falta de energia elétrica ou motivada por falha de infraestrutura do BANCO DO BRASIL.
 - c) O BANCO DO BRASIL não disponibilizar os equipamentos de impressão para a manutenção reclamada, nas datas e prazos previamente acordados, devendo o técnico que atender ao chamado observar no relatório o tempo que foi despendido na espera, e
 - d) O Posto de Impressão e/ou equipamento(s) estiver(em) desativado(s) por solicitação do BANCO DO BRASIL.
- 5.20.1 No caso do inciso (a), a PROPONENTE deverá providenciar a manutenção devida após a apresentação de orçamento e aprovação pelo BANCO DO BRASIL.
- 5.20.2 No caso do inciso (c), o prazo apenas não será considerado para o N.M.S.E. deste documento, reiniciando a contagem do prazo para atendimento.
- 5.21 A indisponibilidade cessará quando o Posto de Impressão e/ou equipamento(s) for(em) efetivamente colocado(s) em funcionamento pela PROPONENTE após testes de validação pelo BANCO DO BRASIL.

6 TREINAMENTOS

TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

- 6.1 Treinamento da Equipe de Gestão do BANCO DO BRASIL:
- 6.1.1 PROPONENTE deverá treinar a equipe de gestão do BANCO DO BRASIL, em todas as características de hardware, software e de sistemas envolvidos na prestação do serviço.
- 6.1.2 Este treinamento deverá ter como objetivo capacitar a equipe de gestão do BANCO DO BRASIL a suportar as aplicações, sistemas e infraestrutura nos pontos em que as mesmas irão interagir com a prestação do serviço.
- 6.1.3 Este treinamento deverá ser ministrado em ambiente do BANCO DO BRASIL, devendo abranger uma equipe de, no mínimo, 15 funcionários do BANCO DO BRASIL e possuir uma carga horária de, no mínimo, 8 (oito) horas/aula.

- 6.1.4 Todo o material didático para o treinamento, bem como toda a documentação atualizada e adequada para gerenciamento, controle, operação e administração dos equipamentos, software e de sistemas envolvidos na prestação do serviço, deverão ser fornecidos pela PROPONENTE ao BANCO DO BRASIL sem quaisquer ônus adicionais ao mesmo.
- 6.2 Treinamento da Equipe Técnica do BANCO DO BRASIL:
- 6.2.1 A PROPONENTE deve ministrar treinamento, com vistas à capacitação para, no mínimo, 15 (quinze) funcionários, indicados pelo BANCO DO BRASIL, permitindo, entre outras funções, o monitoramento da performance da solução, seu gerenciamento, arquitetura, integração e segurança.
- 6.3 Capacitação de usuários do BANCO DO BRASIL.
- 6.3.1 A PROPONENTE deverá fornecer material de treinamento, por meio de painel no Sistema de Gerenciamento de Impressão, que permita ao BANCO DO BRASIL realizar a capacitação de seus usuários no uso dos novos recursos de impressão disponíveis nos Postos de Impressão, inclusive com dicas de redução de impressões.
- 6.3.2 O material de treinamento deverá ser revisto e atualizado, no mínimo, anualmente.
- 6.3.3 O material deverá ser claro e conciso, sem deixar, no entanto, de abranger todas as funcionalidades oferecidas pelos equipamentos, pelo Sistema de Gerenciamento de Impressão e utilização racional de equipamentos de impressão.
- 6.3.4 A PROPONENTE deverá capacitar dois facilitadores por tipo de equipamento em cada local de instalação.
- 6.3.4.1 A capacitação deverá ser realizada no próprio local onde as impressoras e multifuncionais estiverem instaladas.
- 6.3.5 A capacitação para os facilitadores deverá ser sucinta e prever todas as funções essenciais para a correta operação dos serviços previstos por parte dos usuários, no mínimo para as seguintes tarefas:
- a) Instruções básicas de operação dos equipamentos propostos.
 - b) Abastecimento de mídias especiais, como papel, transparências, envelopes e etiquetas.
 - c) Instruções básicas de operação dos softwares propostos.
 - d) Solução dos principais problemas que poderão ocorrer na impressão.
 - e) Instalação e customização de drivers nas estações de trabalho.
 - f) Interpretação das mensagens do painel de controle e leds de sinalização dos equipamentos.
 - g) Utilização da impressão através da bandeja manual.
 - h) Principais mensagens de alertas provenientes dos equipamentos, como por exemplo:
 - a. Atolamentos.
 - b. Níveis de consumíveis.
 - c. Tampas de compartimentos abertas.
 - i) Utilização de bandejas de saída para mídias de gramaturas maiores do que as especificadas, como cartões.
 - j) Utilização de mídia em formatos não padronizados nos equipamentos e impressão em frente e verso e timbrado.
 - k) Substituição adequada de toner.
 - l) Uso racional de impressão, inclusive impressão para meio digital e digitalização de documentos.
 - m) Quaisquer outros recursos necessários como cópia e escaneamento.
 - n) Orientação para abertura de chamado técnico.
- 6.4 Todos os treinamentos deverão ser realizados em português (Brasil) e o material didático também deve estar redigido em português.
- 6.5 O treinamento deve ser ministrado nas dependências do BANCO DO BRASIL em local a ser determinado pela Diretoria de Tecnologia e Diretoria de Apoio aos Negócios e Operações.
- 6.6 Os custos de capacitação e treinamento de usuários deverão estar incluídos e distribuídos nos preços unitários descritos no **Anexo III**.

7 HOMOLOGAÇÃO:

DA AVALIAÇÃO DO EQUIPAMENTO

- 7.1 A homologação dos equipamentos de impressão que serão instalados pela PROPONENTE está descrita no **Anexo I**.

DA AVALIAÇÃO DO SOFTWARE DE CONTROLE, BILHETAGEM E GERENCIAMENTO

- 7.2 A homologação da Solução da Camada Interna de Gerenciamento de Impressão e Bilhetagem está descrita no **Anexo IV**.

DA AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DE IMPRESSÃO (BILHETAGEM E GERENCIAMENTO)

- 7.3 Será considerada homologada a solução dos serviços de impressão que atendam as especificações dos **Anexo I e IV** e estejam devidamente integradas com os sistemas do BANCO DO BRASIL.
- 7.3.1 O descumprimento desta cláusula incorrerá a PROPONENTE nas penalidades previstas neste Projeto Básico, em especial, ao item Multa deste documento.

8 CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

DOS PAGAMENTOS

- 8.1 Os pagamentos serão efetuados após a prestação dos serviços e com a disponibilização dos postos de impressão com todas as funcionalidades e customizações de software objeto deste documento, mediante a apresentação das respectivas Notas Fiscais/Faturas, devidamente acompanhadas dos relatórios de serviços emitidos e atestados pelo BANCO DO BRASIL.
- 8.1.1 Somente serão considerados para pagamento os equipamentos e postos de impressão efetivamente em funcionamento, que constem dos relatórios de bilhetagem, salvo previsão contratual.
- 8.1.2 O relatório, por meio de arquivo digital, para pagamento deverá discriminar o valor total devido a cada Centro de Custos do BANCO DO BRASIL.
- 8.1.3 Será considerado para efeito de pagamento o número efetivo de equipamentos e postos de impressão disponibilizados em operação e as unidades de impressões efetivamente realizadas.
- 8.1.4 Para os equipamentos disponibilizados em período menor que 1 (um) mês, os valores e quantidades serão calculados proporcionalmente ao número de dias utilizados.
- 8.2 Deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos relativos à prestação dos serviços objeto deste documento, inclusive, as despesas com a disponibilização dos hardwares, software e acessórios e infraestrutura que comporão os Postos de Impressão, manutenção corretiva, suporte técnico e *help desk*, inclusive materiais consumíveis, insumos, toner, estabilizadores, pessoal, remunerações, transporte, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, tributários, securitários e/ou quaisquer custos ou encargos necessários, decorrentes ou que venham a ser devidos em razão da prestação dos serviços, não cabendo ao BANCO DO BRASIL quaisquer custos adicionais.

DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PARA EFEITO DE PAGAMENTO

- 8.3 Os pagamentos dos serviços de impressão objeto deste documento serão efetuados mediante a conformidade da medição, pelo BANCO DO BRASIL, considerando-se como efetivamente prestados os serviços relativos às impressões que se apresentarem em perfeitas condições de utilização pelo solicitante do serviço do BANCO DO BRASIL.
- 8.3.1 As transmissões de documentos via fac-símile e a digitalização de documentos não serão remunerados.
- 8.3.2 As medições das impressões deverão ser efetuadas por sistema de contabilização e bilhetagem de impressão e cópia. A leitura poderá ser ratificada por telefone ou leitura física nos respectivos Postos de Impressão do BANCO DO BRASIL.
- 8.4 A PROPONENTE deverá emitir no dia 20 de cada mês, ou primeiro dia útil subsequente, fatura relativa à prestação de serviços, tendo como referência a medição efetuada no período (apuração do número equipamentos/postos de impressão e de páginas efetivamente impressas desde o dia 20 do mês anterior até o dia 19 do mês correspondente à fatura) e quantidades de equipamentos e Postos de Impressão por Centro de Custos, a ser encaminhada para o gestor do contrato no BANCO DO BRASIL, contendo as informações e valores pertinentes ao período medido.
- 8.4.1 Deverá ser aplicado no faturamento os descontos previstos no N.M.S.E – Níveis Mínimos de Serviços - REGRAS DE APLICAÇÃO DE DESCONTOS.
- 8.4.2 O faturamento efetuado pela empresa PROPONENTE deve ser acompanhado de relatórios de bilhetagem, emitidos em arquivo eletrônico, por equipamento, Posto de Impressão e Centros de Custos do BANCO DO BRASIL e seus respectivos valores, além de disponibilizar na Solução de Gerenciamento de Impressão ou por meio de arquivo digital indicadores de disponibilidade dos equipamentos e/ou postos de impressão, já apontando eventuais multas e/ou descontos em face ao atendimento à especificação dos serviços e real performance de atendimento / solução aos chamados do período.
- 8.4.3 A PROPONENTE deverá disponibilizar também, por meio sistema de Gerenciamento de Impressão ou por meio de arquivo digital, demonstrativo de custos, com informações relativas a:
- a) Tarifação e bilhetagem por centro de custo, usuário, tipo de equipamento, equipamento, tamanho do papel e tecnologia cor/ monocromática.
 - b) Quantidades de consumíveis, insumos e suprimentos utilizados no período por equipamento e Posto de Impressão.
 - c) Manutenções e atendimentos técnicos por equipamento e Posto de Impressão.
 - d) Indicadores e gráficos comparativos de evolução do consumo.
 - e) Informações gerenciais a critério da Fiscalização.
- 8.5 Em razão do estabelecido na cláusula anterior, para efeito de pagamento não serão consideradas as cópias e impressões que apresentarem defeitos ou ilegibilidade (devido a falhas de toner ou do equipamento de impressão), ou que forem executadas com a finalidade de testes, regulagens ou aquecimento (*warm up*) dos equipamentos que compõem os Postos de Impressão.
- 8.5.1 A quantidade de páginas deverá ser formalizada no registro de atendimento técnico (RAT) e, posteriormente, cadastrada pela PROPONENTE no Sistema de Gerenciamento de Impressão ou em arquivo digital a ser apresentado ao BANCO DO BRASIL.

9 MULTA

- 9.1.1 Ao BANCO DO BRASIL fica reservado o direito de rescindir o presente ajuste, se houver atrasos superiores a 10 (dez) dias, independentemente de qualquer aviso, notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 9.2 A qualquer tempo, fase e/ou etapa, na hipótese de constatação de irregularidades, a PROPONENTE se obriga a substituir e/ou adequar a respectiva obrigação tida como irregular, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da notificação do BANCO DO BRASIL para este fim, sem quaisquer

ônus adicionais ao BANCO DO BRASIL e sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento.

- 9.3 A não aceitação pelo BANCO DO BRASIL dos recursos disponibilizados (tecnológicos e humanos) pela PROPONENTE para a execução dos serviços ora ajustados, em desatendimento a qualquer exigência contida neste documento e anexos ou por atraso na citada disponibilização, implicará no que segue:
- 9.3.1 O BANCO DO BRASIL poderá rescindir o contrato, aplicando as penalidades previstas no mesmo ou, a seu exclusivo critério, autorizar a concessão de novo prazo à PROPONENTE, que à época definirá, para que disponibilize os recursos em conformidade com a PROPONENTE.
- 9.3.2 Ocorrendo a hipótese relativa à autorização de concessão de novo prazo, a PROPONENTE ficará sujeita à aplicação das multas previstas neste documento.
- 9.4 O não cumprimento do prazo acima mencionado implicará na aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 8.666/93.
- 9.5 A PROPONENTE deverá comprovar a origem dos bens importados oferecidos e quitação dos tributos de importação a eles referentes, no momento da entrega dos equipamentos, sob pena de rescisão contratual e multa, nos termos do art. 3º, III, do Decreto nº 7.174 de 12.05.2010.

10 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

SUPORTE AO CLIENTE

- 10.1 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.
- 10.2 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.
- 10.3 A PROPONENTE deverá solucionar os problemas de funcionamento incorreto do hardware ou software pertencente aos serviços contratados de acordo com a classificação de criticidade a seguir:

Criticidade	Ocorrência
C0	Indisponibilidade total de um ou mais postos de impressão da dependência atendida.
C1	Indisponibilidade de uma ou mais impressoras constantes do Posto de Impressão.
C2	Problemas relacionados com a qualidade de impressão ou falhas intermitentes em uma ou mais impressoras de uma dependência atendida.

- 10.3.1 Caso um Posto de Impressão possua apenas um equipamento os chamados sempre serão abertos com criticidade 0 (zero).
- 10.4 O chamado do BANCO DO BRASIL permanecerá aberto até que a PROPONENTE solucione o incidente e providencie o encerramento do chamado com a respectiva conformidade 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.
- 10.5 Para evitar indisponibilidades em um Posto de Impressão, caso haja a necessidade de retirada parcial ou total do equipamento para reparo, a PROPONENTE deverá prover a substituição do item retirado por outro

com as mesmas características técnicas e funcionais do que foi retirado, sem custos adicionais ao BANCO DO BRASIL.

- 10.6 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 de pela PROPONENTE.
- 10.7 Todas as informações do N.M.S.E. deverão ser disponibilizadas para consulta no Sistema de Gerenciamento de Impressão e deverá ser possível manifestação e conformidade pelos usuários e gestores do BANCO DO BRASIL.
- 10.7.1 A apuração das metas dos indicadores deste N.M.S.E. deverá ser baseada no Sistema de Gerenciamento de Impressão e Bilhetagem, de consulta on-line de usuários e gestores do BANCO DO BRASIL, devendo ser apresentados em relatório mensal e/ou por período por equipamentos, Postos de Impressão e Centros de Custos, detalhando os valores relativos às metas cumpridas no mês.
- 10.8 Será considerada para contagem de prazo a abertura de chamado que ocorrer primeiro, por qualquer meio de opção disponível de solicitação de serviços ou abertura de Ordem de Serviço.
- 10.9 Os serviços de manutenção corretiva, instalação, ativação, configuração, remanejamento e remoção e quaisquer outros softwares e aplicativos relacionados serão solicitados à PROPONENTE.
- 10.10 Em caso de indisponibilidade dos Sistemas disponibilizados pela PROPONENTE, e/ou do serviço 0800, o acionamento poderá ser efetuado através de correio internet.
- 10.11 A PROPONENTE fornecerá até o quinto dia útil de cada mês, os relatórios/consultas mensais, por meio do Sistema de Gerenciamento de Impressão, com os percentuais efetivamente atingidos e as variações, positivas ou negativas, em relação aos indicadores deste N.M.S.E..
- 10.12 Para execução dos serviços de manutenção, quando necessário, os equipamentos poderão ser transportados para os laboratórios/oficinas da empresa PROPONENTE, desde que substituídos por outros com a mesma configuração ou superior, sem ônus adicional para o BANCO DO BRASIL.

ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 10.13 Os serviços objeto deste documento serão considerados em conformidade pelo BANCO DO BRASIL, obedecidas as seguintes regras:
- 10.13.1 Serviços de manutenção corretiva, instalação, ativação e configuração de equipamentos:
- 10.13.1.1 Após o equipamento estar em perfeito funcionamento.
- 10.13.1.2 A comprovação da perfeita funcionalidade do equipamento se dará:
- 10.13.1.2.1 Após a realização de testes por funcionário ou preposto do BANCO DO BRASIL;
- 10.13.1.2.2 Identificação automática na solução de Gerenciamento de Impressão disponibilizado pela PROPONENTE.
- 10.13.1.3 No caso de manutenção corretiva, a contagem do tempo de resolução iniciar-se-á 30 minutos após a abertura do chamado, qualquer seja o meio de abertura, considerando o horário comercial. Para prestação dos serviços em pontos onde houver restrição de horário de atendimento, a contagem do tempo de resolução iniciar-se-á na data e hora agendada para o atendimento.
- 10.13.1.4 A hora de chegada do técnico à dependência, o início dos serviços e seu término deverão ser por ele registrados no Relatório de Atendimento Técnico (RAT/RAC), ou qualquer outra ferramenta que venha a substituí-lo e, posteriormente no Sistema de Gestão disponibilizado pela PROPONENTE.

10.13.2 O término do chamado se dará com o fechamento da ordem de serviço no Sistema de Gestão disponibilizado pela PROPONENTE.

10.13.3 Serviços de remanejamento e remoção de equipamentos:

10.13.3.1 Após o equipamento estar em perfeito funcionamento em seu destino.

10.13.3.2 A comprovação da perfeita funcionalidade do equipamento se dará após a realização de testes por funcionário ou preposto do BANCO DO BRASIL ou identificação automática na solução de Gestão de Impressão e Bilhetagem.

PONTOS DE CONTATO E ESCALONAMENTO

10.14 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.

10.15 A tabela abaixo indica os prazos e os níveis hierárquicos que serão acionados no caso de persistência de violação de uma determinada meta

Criticidade	Nível	Tempo Horas úteis	BANCO DO BRASIL	PROONENTE
C0	1	8 h	Assessor	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela PROPONENTE.
	2	9 h	Gerente	
C1	1	10 h	Assessor	
	2	11 h	Gerente	
C2	1	48 h	Assessor	
	2	60 h	Gerente	

10.16 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.

10.17 A PROPONENTE deve informar ao BANCO DO BRASIL os níveis hierárquicos correspondentes, com os respectivos nomes, e-mails e telefones (inclusive celulares), e deverá manter essa relação atualizada.

10.18 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.

RELATÓRIOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO

10.19 A PROPONENTE deverá utilizar ferramentas e procedimentos de avaliação e monitoração capazes de avaliar e reportar o desempenho dos serviços em relação aos níveis de serviço estabelecidos, consolidando e entregando ao BANCO DO BRASIL relatórios com informações gerenciais e de acompanhamento do atendimento dos Níveis de Serviço contratados.

10.20 A entrega deverá ser realizada por meio eletrônico (e-mail), até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao período apurado e disponibilizado no Sistema de Gerenciamento de Impressão.

10.21 O formato do relatório deverá ser definido entre a PROPONENTE e o BANCO DO BRASIL, e deverá prover, no mínimo, as seguintes informações:

10.22 Relatório de Incidentes:

- 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;
- h. Descrição do problema;
- i. Descrição da solução;
- j. Tempo de recuperação operacional (TRO);
- k. Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL (TPBB, a ser validado).
- l. Distância da dependência atendida (conforme ANEXO V);
- m. Tempo de deslocamento a ser adicionado ao TRO (conforme descrição do indicador de TRO);

10.23 Relatório de alteração de postos e equipamentos de impressão

- a. Data de solicitação;
- b. Tipo de solicitação (Instalação/ desinstalação/ remanejamento/ substituição para manutenção);
- c. Data da efetiva alteração;
- d. Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL (TPBB, a ser validado).

10.24 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 72 horas.

10.25 A não apresentação dos relatórios de níveis de serviço por parte da Proponente a sujeitará às sanções previstas.

REGRAS DE APLICAÇÃO DE DESCONTOS

10.26 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.

10.27 Os descontos calculados para os níveis de serviço estão limitados a 20% do valor faturado mensal.

10.28 Serão aplicados os seguintes descontos no faturamento, cumulativamente, podendo resultar em mais de 100% do Preço Fixo Mensal – PFM por equipamento(s):

10.28.1 Pelo tempo de paralisação do(s) equipamento(s) indisponíveis após os limites previstos neste documento estabelecido para o N.M.S.E., pelo valor do preço fixo mensal – PFM, pro-rata hora;

10.28.2 Pela soma de todos os descontos apurados em cada indicador.

10.29 Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação dos descontos previstos, a PROPONENTE deverá tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.

DEFINIÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE**TEMPO DE RECUPERAÇÃO OPERACIONAL - TRO**

10.30 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, de acordo com os itens do SUPORTE TÉCNICO e DA MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA.

- 10.31 O prazo de TRO se inicia no momento do registro do incidente e é finalizado na efetiva solução do problema detectado.
- 10.32 Para solução dos chamados em localidades distantes mais de 15 Km do endereço base da rede de tesouraria do BANCO DO BRASIL (Valores ou Seret), constantes no Anexo V, a cada 40 Km excedentes corresponderá um acréscimo de 01 (uma) hora no TRO.
- 10.32.1 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.

MÉTRICA

- 10.33 $TRO = (DHR - DHA) - TPBB$

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

- 10.34 Mensal, Por evento.

META

- 10.35 Os prazos de TRO remoto e local são contabilizados desde o início do atendimento do chamado.

Criticidade	TRO Remoto	* TRO Local
C0	2 horas úteis	6 horas úteis
C1	4 horas úteis	12 horas úteis
C2	8 horas úteis	24 horas úteis

- 10.36 Será adicionado ao prazo de TRO definido acima o tempo de deslocamento conforme distância da tesouraria do BANCO DO BRASIL (conforme descrição do indicador).

DESCONTOS

- 10.37 Por equipamento(s) indisponível(eis), conforme tabela abaixo:

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%

TEMPO DE INSTALAÇÃO – TI

- 10.38 Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a instalação de um Posto de Impressão. Este indicador será contado da data de solicitação da instalação até a instalação e configuração dos equipamentos de forma operacional ao usuário da dependência.

MÉTRICA

- 10.39 $TI = (DIE - DSI) - TPBB$

DIE = Data de instalação efetiva.

DSI = Data de solicitação de instalação.

TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.

PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO

- 10.40 Mensal, por evento.

META

- 10.41 30 (trinta) dias corridos.

DESCONTO

- 10.42 0,5% (cinco décimos) por hora de atraso. Incidente sobre o valor por equipamento(s) indisponível(eis).

TEMPO DE DESINSTALAÇÃO – TD

- 10.43 Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a desinstalação e retirada do Posto de Impressão.

MÉTRICA

- 10.44 $TD = (DED - DSD) - TPBB$

DED = Data de desinstalação efetiva.

DSD = Data de solicitação da desinstalação.

TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.

PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO

10.45 Mensal, por evento.

META

10.46 15 (quinze) dias corridos.

DESCONTO

10.47 0,3% (três décimos) por hora de atraso. Incidente sobre o valor por equipamento(s) indisponível(eis).

TEMPO DE REMANEJAMENTO DE EQUIPAMENTOS - TER

10.48 Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para o remanejamento de equipamentos.

MÉTRICA

10.49 $TER = (DEE - DEP) - TPBB$

DEE = Data de encerramento efetivo do remanejamento.

DEP = Data de solicitação do remanejamento.

TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.

PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO

10.50 Mensal, por evento.

META

10.51 Conforme tabela abaixo:

TABELA PARA ATENDIMENTO DE REMANEJAMENTO DE EQUIPAMENTOS	
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

10.52 0,3% (três décimos) por hora de atraso. Incidente sobre o valor por equipamento(s) indisponível(eis).

TEMPO DE SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS PARA MANUTENÇÃO - TSE

10.53 Representa o tempo máximo tolerado pelo BANCO DO BRASIL para a substituição de equipamentos, ou partes que causem indisponibilidade do equipamento, para manutenção no laboratório da PROPONENTE.

10.54 Este indicador será contado do momento da identificação do técnico da PROPONENTE da necessidade de remoção do equipamento para o laboratório até a instalação e configuração do equipamento substituto de forma operacional ao usuário da dependência.

MÉTRICA

10.55 $TSE = (DSE - DIS) - TPBB$

DSE = Data de substituição efetiva do equipamento.

DIS = Data de indicação do técnico da substituição.

TPBB = Tempo de pendência do BANCO DO BRASIL.

PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO

10.56 Mensal, por evento.

META

10.57 Conforme tabela abaixo:

TABELA PARA ATENDIMENTO DE SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS	
No mesmo prédio	3 (três) dias úteis
Na mesma cidade/região metropolitana ou até 100 Km	4 (quatro) dias úteis
Outra cidade até 500 Km	5 (cinco) dias úteis – acesso normal 10 (dez) dias úteis – difícil acesso
Acima de 500 Km	7 (sete) dias úteis – acesso normal 14 (quatorze) dias úteis – difícil acesso

DESCONTO

10.58 0,3% por hora de atraso. Incidente sobre o valor por equipamento(s) indisponível(eis).

11 ASPECTOS DE SEGURANÇA:**DA PROPRIEDADE E DESTINAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 11.1 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.
- 11.1.1 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.
- 11.1.2 Todos os dados e/ou documentação fornecidos pelo BANCO DO BRASIL à PROPONENTE ou geradas por esta última decorrentes do objeto deste documento deverão ser entregues ao BANCO DO BRASIL quando cessada a necessidade de consulta e/ou manipulação das informações definidas neste documento, pela PROPONENTE, bem como no término do contrato, quando for o caso.
- 11.1.3 Violação ao estabelecido nesta cláusula e respectivos parágrafos sujeitará a PROPONENTE às penalidades previstas neste documento, inclusive à rescisão contratual, com aplicação das sanções decorrentes, sem prejuízo de responder ainda por eventuais perdas e danos causadas ao BANCO DO BRASIL.

DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

- 11.2 Será de responsabilidade do BANCO DO BRASIL o tratamento e disponibilização à PROPONENTE das informações relativas e essenciais à prestação dos serviços contratados, sendo certo que esta se obriga, incondicionalmente, a manter sigilo sobre todas e quaisquer informações obtidas, direta ou indiretamente, do BANCO DO BRASIL, decorrente do contrato, sendo vedada em qualquer hipótese a sua revelação a terceiros.
- 11.2.1 Em caso de quebra da guarda e sigilo, aludidos no caput desta cláusula ou de utilização pela PROPONENTE das informações lhes forem fornecidas pelo BANCO DO BRASIL, para fins diversos do ora contratado e que não tenha sido autorizado pelo BANCO DO BRASIL, a PROPONENTE responderá de forma incondicional, civil, criminal e administrativamente pelo fato, sem prejuízo de o BANCO DO BRASIL promover a rescisão contratual, com a aplicação das penalidades previstas neste documento.
- 11.2.2 A obrigação do sigilo e a confidencialidade prevista nesta cláusula são permanentes e por tempo indeterminado, subsistindo mesmo após a extinção do contrato.
- 11.2.3 Com o objetivo de preservar ao máximo os dados/informações de interesse do BANCO DO BRASIL, a PROPONENTE fica obrigada a firmar o Termo de Sigilo e Confidencialidade ao Acesso a Informações, conforme modelo padrão a ser fornecido pelo BANCO DO BRASIL. Obriga-se também a colher assinatura de todos os profissionais que disponibilizar para a execução dos serviços ora contratados no referido termo e apresentar ao BANCO DO BRASIL, quando por este solicitado.
- 11.3 A PROPONENTE não poderá, a qualquer pretexto, utilizar o nome do BANCO DO BRASIL, os serviços e os recursos a ele fornecidos, como forma de propaganda e/ou divulgação, sem o consentimento expresso e formal deste.

DIREITO AUTORAL

- 11.4 A PROPONENTE garante que as licenças de uso da solução objeto deste documento, as informações e os serviços a serem prestados por força do contrato não infringem quaisquer direitos autorais ou segredos Industriais, e defenderá o BANCO DO BRASIL nos processos administrativos e judiciais, cujo objeto for

direito autoral ou violação de patente vigente, pagando as custas, perdas e danos, honorários advocatícios e demais despesas processuais, definitivamente arbitrados, desde que o BANCO DO BRASIL notifique-a prontamente, por escrito, da demanda.

- 11.4.1 Além das sanções previstas neste documento, a PROPONENTE responsabiliza-se por quaisquer prejuízos que porventura venha a causar ao BANCO DO BRASIL em virtude de infração ao disposto no caput desta cláusula.
- 11.4.2 Obriga-se a PROPONENTE a comunicar ao BANCO DO BRASIL, por escrito, todas as informações, prazos, atos e fatos relativos à evolução dos acontecimentos, possibilitando a este, a tomada das providências que julgar necessárias.
- 11.4.3 Caso a demanda de que trata a caput desta cláusula tenha se iniciado ou esteja por se iniciar, a PROPONENTE, às suas expensas, procurará obter para o BANCO DO BRASIL o direito de continuar usando o software ou providenciará a substituição ou modificação do mesmo, de tal forma que deixe de ferir direito autoral ou de patente pertencente a terceiros.
- 11.4.4 O BANCO DO BRASIL concorda em não promover ou permitir que seja efetuada a engenharia reversa, desmontagem ou descompilação do software, salvo, por solicitação da PROPONENTE, quando se tornem necessárias para obter a interoperabilidade com outro programa de computador criado de forma independente, ou quando a lei assim dispuser.
- 11.4.5 O BANCO DO BRASIL poderá realizar modificações nos softwares da PROPONENTE, previamente acordado com a PROPONENTE, somente para atender as suas necessidades e não com o objetivo de criar outro software, partindo das informações nele contidas para a criação de outro programa similar com o objetivo claro de comercialização.

12 PRAZOS

- 12.1 A PROPONENTE concorda em entregar a solução completa para início do processo de homologação, nesta especificação bem como a integração com sistemas corporativos do BANCO DO BRASIL e todos os ajustes dos componentes de software, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias corridos, contados da data da assinatura do contrato.
- 12.2 A PROPONENTE deve corrigir, em até 05 (cinco) dias úteis, para cada eventual ocorrência detectada durante a aplicação dos testes em laboratório.
- 12.3 A PROPONENTE concorda que, ao final do processo de homologação e nos casos em que a solução não esteja contemplando todas as funcionalidades solicitadas, o BANCO DO BRASIL, a seu exclusivo critério, poderá estender o prazo em no máximo por mais 30 dias.
- 12.4 A PROPONENTE concorda que o Termo de Aceitação, que declara sobre o perfeito funcionamento da solução e comprovação do efetivo cumprimento de todas as exigências desta especificação, somente será assinado pelo BANCO DO BRASIL depois de finalizado o processo de homologação.

13 VIGÊNCIA:

DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 13.1 O contrato entrará em vigor a partir da prestação dos serviços e terá vigência de 60 (SESSENTA) meses, observando-se que o prazo inicial e eventual(is) prorrogação(ões) não poderá ultrapassar o limite legal da Lei n.º 8.666/1993.

ANEXO I**Especificações técnicas mínimas dos equipamentos de impressão****Tipo I - IMPMM - Impressora Laser Multifuncional Monocromática A4.**

ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**IMPRESSÃO**

Tecnologia: Impressão por processo eletrofotográfico a seco, tipo Laser ou LED.

Velocidade: Impressão em formato A4 ou CARTA de, no mínimo, 50 ppm (cinquenta páginas por minuto) no modo rascunho, face única, com aproximadamente 5% de cobertura.

Resolução: Igual ou superior a 1.200 x 1.200 dpi,

Ciclo de trabalho mensal máximo: Suporta a impressão de, no mínimo, 250.000 (duzentas e cinquenta mil) páginas, conforme descrição do fabricante.

Alimentação de formulários: Automática, de folhas de papel por bandeja.

Bandeja de formulários: Desconsiderando a bandeja de alimentação manual:

- Quantidade: 2 (duas) bandejas para alimentação,
- Capacidade bandeja 1: Mínimo 250 folhas, (Ofício - 75 g/m²),
- Capacidade bandeja 2: Mínimo 500 folhas, (Ofício - 75 g/m²).

Formatos suportados

- A4 (210 mm X 297 mm),
- CARTA (216 mm x 279 mm),
- OFÍCIO (216 mm x 355 mm).

Emulação: Possui emulação das linguagens PCL-5, PCL-6 e PS-3.

Fontes: Possui, no mínimo, fontes escaláveis Universal (definida pelo Typeface 4148) e Arial, em memória permanente, e suporte a uma variedade de 10 fontes escaláveis TRUE TYPE.

Gramatura: 60 ~ 90 g/m²

Impressão frente e verso: Automática, executada internamente pela impressora e remotamente pelo usuário, sem a necessidade de intervenção manual.

Drivers de impressão: Possui drivers e utilitários em português (Brasil) ou inglês, compatíveis com os Sistemas Operacionais exigidos nesta especificação.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

Processador: Opera com clock de, no mínimo, 500 MHz.

Memória: No mínimo, 256 (duzentos e cinquenta e seis) MB de memória RAM instalados.

Disco rígido: 80 GB, no mínimo.

Interface de comunicação interna

- Padrão: Ethernet - IEEE 802.3.
- Conector: RJ45.
- Velocidade de Comunicação: No mínimo, 10/100 Mbps autosense.
- LED: Indicando link.
- Configuração: Permite a configuração, por software, do endereço IP, da máscara de rede e do gateway.

- Software: Acompanham os programas necessários à instalação, drivers, configuração, diagnóstico do equipamento nos Sistemas Operacionais exigidos nesta Especificação Técnica, em ambiente de rede exclusivamente com protocolo TCP/IP. Devem ser fornecidos em CD ou DVD.

Painel de controle:

- Com Display.
- Permite, no mínimo, configurar e visualizar status de papel, bandeja e parâmetros de rede selecionados, em Português (Brasil).
- Permite, no mínimo, configurar e visualizar os recursos do módulo digitalizador, da copiadora (quantidade, qualidade, redução e ampliação) e do fax, em Português (Brasil).

DIGITALIZAÇÃO

- Tipo: Módulo digitalizador em superfície plana (scanner flatbed), com alimentador automático de documentos (ADF).
- Alimentação de documentos: Automática, possui bandeja com capacidade para, no mínimo, 50 (cinquenta) documentos.
- Padrão para mesa digitalizadora: Por movimento de cabeça de leitura, de passagem única.
- Captura: Imagens em preto e branco, tons de cinza e colorido.
- Resolução óptica bitonal: Mínima de 600 X 600 dpi.
- Área de digitalização: No mínimo, tamanho A4 (210 mm X 297 mm).
- Formatos de arquivos de saída: JPEG, TIFF e PDF, no mínimo.
- Velocidade: Mínimo de 20 PPM (vinte páginas por minuto) em preto, face única, em papel formato A4 ou CARTA.
- Software: Possui software para digitalização com interface de operação em português (Brasil) ou inglês, compatível com os Sistemas Operacionais exigidos no item AVALIAÇÃO TÉCNICA / LABORATÓRIO / COMPATIBILIDADE.

API:

- Para impressoras multifuncionais (MFP), será necessário o desenvolvimento de API, para permitir a comunicação do equipamento com a aplicação de digitalização do Banco - BB Digitalização, conforme descrito abaixo:
- Os trabalhos de digitalização devem ser exibidos no visor do equipamento em ordem decrescente de data e hora do envio.
- Todos os componentes localizados na MFP e necessários à execução da API devem ser entregues integrados ao equipamento.
- As API deverão funcionar adequadamente, não podendo, em momento algum travar, ativar processos externos, criar arquivos temporários fora da pasta de destino, ou gerar qualquer outro tipo de anomalia.
- A performance do equipamento não poderá ser afetada pelo uso das API.
- Após a conclusão do processo de homologação, o BANCO DO BRASIL terá direito de uso dos códigos fontes dessas API, para uso exclusivo em seus terminais, que deverão ser entregues à Diretoria de Tecnologia, em meio eletrônico - 2 (duas) cópias.

A API pode ser oferecida de um dos seguintes 3 (três) modos:

Modo 1

- Web Service padrão W3C descrito por um WSDL fornecido pela multifuncional e todo software necessário para a multifuncional atender as funcionalidades descritas no WSDL conforme se segue:
- Um método para solicitação de uma digitalização. Este método deve retornar o arquivo resultante ou a URL para o download do arquivo resultante.
- Este método deve aceitar adicionalmente aos parâmetros específicos e necessários à digitalização na multifuncional:
 - Denominação do trabalho de digitalização que será mostrado no display da MFP, e
 - Parâmetros necessários à digitalização conforme as demais especificações deste Projeto Básico.
- Um método que possibilite a exclusão de todos ou de um trabalho de digitalização já enviado e não executado armazenado na multifuncional.

Modo 2

- Aplicativo executável por linha de comando (CLI) em uma estação de trabalho. Neste modo, a API deve oferecer a digitalização conforme a entrada dos seguintes dados:
- Endereço IP da multifuncional.
- Caminho e nome do arquivo de imagem que deverá ser retornada.
- Denominação do trabalho de digitalização que será mostrado no display da MFP.
- Arquivo de configuração contendo os parâmetros necessários à digitalização conforme as demais especificações deste Projeto Básico.
- Uma operação que possibilite a exclusão de todos ou de um trabalho de digitalização já enviado e não executado armazenado na multifuncional.

Modo 3

- Conjunto de requisições HTTP efetuadas a partir de uma estação de trabalho. Neste modo, a API deve oferecer a digitalização conforme a execução de requisições HTTP:
- Uma requisição inicial informando a denominação do trabalho de digitalização que será mostrado no display da MFP e a configuração dos parâmetros necessários à digitalização conforme as demais especificações deste Projeto Básico.
- Uma requisição que retorne o estado de determinado trabalho de digitalização.
- Uma requisição que retorne o arquivo resultante da digitalização de determinado trabalho.
- Uma requisição que possibilite a exclusão de todos ou de um trabalho de digitalização já enviado e não executado armazenado na multifuncional.

COPIADORA

- Número de cópias: Mínimo de 999, contínuas, por documento. Permite o agrupamento de cópias.
- Ampliação/Redução: Mínimo de 25 a 400%.
- Duplex: Possui recurso que permite a cópia e impressão de documentos, em modo frente e verso.
- Economia: Permite a impressão de múltiplas páginas em uma única folha de papel.

FAX

- Função: Possibilita, no mínimo, o envio e recepção de faxes em papel.
- Velocidade do modem: Mínimo de 33,6 Kbps.
- Resolução: Mínimo de 300 X 300 dpi.
- Memória: Para, no mínimo, 100 números.

Tipo II - Impressora Laser Monocromática A4.

ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

IMPRESSÃO

Tecnologia: Impressão por processo eletrofotográfico a seco, tipo Laser ou LED.

Velocidade: Impressão em formato A4 ou CARTA de, no mínimo, 40 ppm (quarenta páginas por minuto) o modo rascunho, face única, com aproximadamente 5% de cobertura.

Resolução: Igual ou superior a 1.200 x 1.200 dpi,

Ciclo de trabalho mensal máximo: Suporta a impressão de, no mínimo, 200.000 (duzentas mil) páginas, conforme descrição do fabricante.

Alimentação de formulários: Automática, de folhas de papel por bandeja.

Bandeja de formulários: Desconsiderando a bandeja de alimentação manual:

- Quantidade: 2 (duas) bandejas para alimentação,
- Capacidade bandeja 1: Mínimo 250 folhas, (Ofício - 75 g/m²),
- Capacidade bandeja 2: Mínimo 500 folhas, (Ofício - 75 g/m²).

Formatos suportados

- A4 (210 mm X 297 mm),
- CARTA (216 mm x 279 mm),
- OFÍCIO (216 mm x 355 mm).

Emulação: Possui emulação das linguagens PCL-5, PCL-6 e PS-3.

Fontes: Possui, no mínimo, fontes escaláveis Universal (definida pelo Typeface 4148) e Arial, em memória permanente, e suporte a uma variedade de 10 fontes escaláveis TRUE TYPE.

Gramatura: 60 ~ 90 g/m²

Impressão frente e verso: Automática, executada internamente pela impressora e remotamente pelo usuário, sem a necessidade de intervenção manual.

Drivers de impressão: Possui drivers e utilitários em português (Brasil) ou inglês, compatíveis com os Sistemas Operacionais exigidos nesta especificação.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

Processador: Opera com clock de, no mínimo, 400 MHz.

Memória: No mínimo, 128 (cento e vinte e oito) MB de memória RAM instalados.

Disco rígido: 80 GB, no mínimo.

Interface de comunicação interna

- Padrão: Ethernet - IEEE 802.3;
- Conector: RJ45;
- Velocidade de Comunicação: No mínimo, 10/100 Mbps autosense.
- LED: Indicando link;
- Configuração: Permite a configuração, por software, do endereço IP, da máscara de rede e do gateway;
- Software: Acompanham os programas necessários à instalação, configuração, gerenciamento e diagnóstico do equipamento nos Sistemas Operacionais exigidos nesta Especificação Técnica, em ambiente de rede exclusivamente com protocolo TCP/IP. Devem ser fornecidos em CD ou DVD.

Painel de controle:

- Com Display.
- Permite, no mínimo, configurar e visualizar status de papel, bandeja e parâmetros de rede selecionados, em Português (Brasil).

Tipo III - Impressora Laser Colorida.

ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

IMPRESSÃO

Tecnologia: Impressão por processo eletrofotográfico a seco, tipo Laser ou LED.

Velocidade: Impressão em formato A4 ou CARTA de, no mínimo, 30 ppm (trinta páginas por minuto) no modo rascunho, face única, com aproximadamente 5% de cobertura.

Resolução: Igual ou superior a 600 x 600 dpi.

Alimentação de formulários: Automática, de folhas de papel por bandeja.

Bandeja de formulários: Desconsiderando a bandeja de alimentação manual:

- Quantidade: 2 (duas) bandejas para alimentação,
- Capacidade: Mínimo 250 folhas cada (Ofício - 75 g/m²).

Formatos suportados

- A4 (210 mm X 297 mm),
- CARTA (216 mm x 279 mm),
- OFÍCIO (216 mm x 355 mm).

Emulação: Possui emulação das linguagens PCL-5, PCL-6 e PS-3.

Fontes: Possui, no mínimo, fontes escaláveis Universal (definida pelo Typeface 4148) e Arial, em memória permanente, e suporte a uma variedade de 10 fontes escaláveis TRUE TYPE.

Gramatura: 60 ~ 90 g/m2

Impressão frente e verso: Automática, executada internamente pela impressora e remotamente pelo usuário, sem a necessidade de intervenção manual.

Drivers de impressão: Possui drivers e utilitários em português (Brasil) ou inglês, compatíveis com os Sistemas Operacionais exigidos nesta especificação.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

Processador: Opera com clock de, no mínimo, 400 MHz.

Memória: No mínimo, 256 (duzentos e cinquenta e seis) MB de memória RAM instalados.

Interface de comunicação interna

- Padrão: Ethernet - IEEE 802.3;
- Conector: RJ45;
- Velocidade de Comunicação: No mínimo, 10/100 Mbps autosense;
- LED: Indicando link;
- Configuração: Permite a configuração, por software, do endereço IP, da máscara de rede e do gateway;
- Software: Acompanham os programas necessários à instalação, configuração, gerenciamento e diagnóstico do equipamento nos Sistemas Operacionais exigidos nesta Especificação Técnica, em ambiente de rede exclusivamente com protocolo TCP/IP. Devem ser fornecidos em CD ou DVD.

Painel de controle:

- Com Display.
- Permite, no mínimo, configurar e visualizar status de papel, bandeja e parâmetros de rede selecionados, em Português (Brasil).

Tipo IV - Impressora Laser Colorida A3.**ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO****IMPRESSÃO**

Tecnologia: Impressão por processo eletrofotográfico a seco, tipo Laser ou LED.

Velocidade: Impressão em formato A4 ou CARTA de, no mínimo, 30 ppm (trinta páginas por minuto) no modo rascunho, face única, com aproximadamente 5% de cobertura.

Resolução: Igual ou superior a 600 x 600 dpi.

Ciclo de trabalho mensal máximo: Suporta a impressão de, no mínimo, 50.000 (cinquenta mil) páginas, conforme descrição do fabricante.

Alimentação de formulários: Automática, de folhas de papel por bandeja.

Bandeja de formulários: Desconsiderando a bandeja de alimentação manual:

- Quantidade: 2 (duas) bandejas para alimentação,
- Capacidade: Mínimo 150 folhas cada (Ofício - 75 g/m²).

Formatos suportados

- A3 (297 mm X 420 mm),
- A4 (210 mm X 297 mm),
- CARTA (216 mm x 279 mm),
- OFÍCIO (216 mm x 355 mm).

Emulação: Possui emulação das linguagens PCL-5, PCL-6 e PS-3.

Fontes: Possui, no mínimo, fontes escaláveis Universal (definida pelo Typeface 4148) e Arial, em memória permanente, e suporte a uma variedade de 10 fontes escaláveis TRUE TYPE.

Gramatura: 60 ~ 90 g/m2

Impressão frente e verso: Automática, executada internamente pela impressora e remotamente pelo usuário, sem a necessidade de intervenção manual.

Drivers de impressão: Possui drivers e utilitários em português (Brasil) ou inglês, compatíveis com os Sistemas Operacionais exigidos nesta especificação.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

Processador: Opera com clock de, no mínimo, 400 MHz.

Memória: No mínimo, 256 (duzentos e cinquenta e seis) MB de memória RAM instalados.

Interface de comunicação interna

- Padrão: Ethernet - IEEE 802.3;
- Conector: RJ45;
- Velocidade de Comunicação: No mínimo, 10/100 Mbps autosense;
- LED: Indicando link;
- Configuração: Permite a configuração, por software, do endereço IP, da máscara de rede e do gateway;
- Software: Acompanham os programas necessários à instalação, configuração, gerenciamento e diagnóstico do equipamento nos Sistemas Operacionais exigidos nesta Especificação Técnica, em ambiente de rede exclusivamente com protocolo TCP/IP. Devem ser fornecidos em CD ou DVD.

Painel de controle:

- Com Display.
- Permite, no mínimo, configurar e visualizar status de papel, bandeja e parâmetros de rede selecionados, em Português (Brasil).

Tipo V - Impressora de Cheque MICR.

ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

IMPRESSÃO

Tecnologia: Impressão por processo eletrofotográfico a seco, tipo Laser ou LED.

Velocidade: Impressão em formato A4 ou CARTA de, no mínimo, 25 ppm (vinte e cinco páginas por minuto) no modo rascunho, face única, com aproximadamente 5% de cobertura.

Resolução: Igual ou superior a 600 x 600 dpi.

Ciclo de trabalho mensal máximo: Suporta a impressão de, no mínimo, 40.000 (quarenta mil) páginas, conforme descrição do fabricante.

Segurança: Possui sensor eletrônico, que impeça a utilização de toner incorreto, caso haja compatibilidade dos cartuchos de toner comum e MICR. O dispositivo deverá identificar e rejeitar o cartucho não magnético e gerar mensagem no painel da impressora solicitando que seja inserido o cartucho correto.

Alimentação de formulários: Automática, de folhas de papel por bandeja.

Bandeja de formulários: Desconsiderando a bandeja de alimentação manual:

- Quantidade: 2 (duas) bandejas para alimentação,
- Capacidade bandeja 1: Mínimo 250 folhas, (Ofício - 75 g/m²),
- Capacidade bandeja 2: Mínimo 250 folhas, (Ofício - 75 g/m²).

Formatos suportados

- A4 (210 mm X 297 mm),
- CARTA (216 mm x 279 mm),
- OFÍCIO (216 mm x 355 mm),
- OFÍCIO II (216 mm X 330 mm).

Tampa da bandeja: As bandejas, quando abastecidas com papel Ofício II (216mm x 330 mm), deverão ter uma tampa para proteção dos formulários de cheque, que não poderão ficar expostos.

Ajuste: O equipamento possui recurso de ajuste fino dos parâmetros de alinhamento superior, inferior, direito e esquerdo de impressão.

Emulação: Possui emulação das linguagens PCL-5, PCL-6 e PS-3.

Fontes: Possui, no mínimo, fontes escaláveis Universal (definida pelo Typeface 4148) e Arial, em memória permanente, e suporte a uma variedade de 10 fontes escaláveis TRUE TYPE.

Gramatura: 75 ~ 90 g/m²

Drivers de impressão: Possui drivers e utilitários em português (Brasil) ou inglês, compatíveis com os Sistemas Operacionais exigidos nesta especificação.

CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

Processador: Opera com clock de, no mínimo, 266 MHz.

Memória: No mínimo, 32 (trinta e dois) MB de memória RAM instalados.

Interface de comunicação interna

- Padrão: Ethernet - IEEE 802.3;
- Conector: RJ45;
- Velocidade de Comunicação: No mínimo, 10/100 Mbps autosense;
- LED: Indicando link;
- Configuração: Permite a configuração, por software, do endereço IP, da máscara de rede e do gateway;
- Software: Acompanham os programas necessários à instalação, configuração, gerenciamento e diagnóstico do equipamento nos Sistemas Operacionais exigidos nesta Especificação Técnica, em ambiente de rede exclusivamente com protocolo TCP/IP. Devem ser fornecidos em CD ou DVD.

Painel de controle: Frontal com LCD de no mínimo 2 linhas.

CARACTERÍSTICAS COMUNS A TODOS OS TIPOS DE EQUIPAMENTOS DE IMPRESSÃO**TI VERDE**

Os componentes ofertados para esta especificação devem estar em conformidade com a Diretiva RoHS (Restriction of Hazardous Substances Directive - Directive 2002/95/EC of The European Parliament and of Council) e que os BANCO DO BRASILs devem estar alinhados a Lei Nº 12.305 de 02/08/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Fonte de alimentação: O equipamento deve possuir fonte de alimentação com seleção automática de tensão (110~240V) e frequência de 50/60 Hz. Será admitido o fornecimento de equipamento com fonte de alimentação para 110V ou 220V, desde que acompanhado de estabilizador de voltagem com certificação NBR 14373, que possua seleção automática de tensão de entrada (110~240V), saída equivalente à tensão de entrada do equipamento e potência nominal equivalente a 120% do consumo máximo do equipamento ofertado ou 150% caso possua mais de uma tomada de saída. O cabo de alimentação da impressora e do conversor de voltagem quando utilizado deve ter no mínimo 1,80 metros de comprimento. O plugue de alimentação da impressora e do conversor de voltagem quando utilizado deve estar em conformidade com a norma NBR 14136. Deve ser fornecido um adaptador bipolar com pino terra para conexão do plugue padrão da norma NBR 14136 à tomada 2P+T (pinos chatos), aprovado pelo Inmetro.

Cabos:

- 1 (um) cabo de alimentação com, no mínimo, 1,80 metros de comprimento;
- 1 (um) cabo UTP nível 5e, azul, ultra flexível, 3 m de comprimento, com um conector RJ-45 em cada extremidade, seguindo a configuração 568A da norma EIA/TIA 568, permitindo a conexão do equipamento à rede Ethernet 10/100.

Certificação: Atende às recomendações de gerenciamento de energia Energy Star.

AValiação Técnica

Para a homologação de equipamentos de impressão, a PROPONENTE deverá atender a especificação dos equipamentos do Anexo I. Em caso de necessidade de homologação por descontinuidade de fabricação de equipamento, a PROPONENTE deverá fornecer justificativa para o BANCO DO BRASIL.

Documentação

Proposta: A PROPONENTE deverá fornecer ao BANCO DO BRASIL uma proposta, contendo:

- Identificação do fabricante do equipamento;
- Modelo do equipamento;
- Procedência (país de origem e unidade fabril);
- Ano de fabricação;
- Identificação detalhada de todos os componentes do equipamento – marca, modelo, versões de firmware, chipset e revisões, quando for o caso;
- Drivers necessários ao perfeito funcionamento do equipamento.

Declarações: A PROPONENTE deverá fornecer ao BANCO DO BRASIL uma declaração referente a este documento, contendo os seguintes termos:

- Todos os exemplares serão fornecidos exatamente de acordo com o Relatório de Aceite da Homologação a ser elaborado pelo BANCO DO BRASIL.
- Todos os componentes do equipamento serão novos, sem uso, reforma ou recondicionamento, e que não estarão fora de linha de fabricação até a data da divulgação do Relatório de Aceite da Homologação a ser elaborado pelo BANCO DO BRASIL.
- O equipamento e todos os seus periféricos e demais programas fornecidos pela PROPONENTE, deverão ser compatíveis com os Sistemas Operacionais exigidos no item Compatibilidade.

Laboratório:**Entrega em laboratório:**

- Deverão ser entregues 2 (dois) exemplares do equipamento com todos os seus componentes e acessórios para homologação, em até cinco dias úteis após aviso formal do BANCO DO BRASIL, em dia útil, das 9h00 às 17h00.

- O equipamento ofertado deverá atender a todos os requisitos descritos nesta especificação e ao contido na Proposta Comercial elaborada pela PROPONENTE.

Local de entrega: Diretoria de Tecnologia Complexo Central de Tecnologia Setor Terminal Norte – Conjunto C Brasília (DF) – CEP 70770-910.

Documentação e drivers: A PROPONENTE encaminhará, juntamente com os protótipos, os seguintes itens:

- 1 (um) manual do usuário, em meio eletrônico, em português (Brasil) ou inglês, com índice analítico, contendo informações detalhadas e atualizadas sobre a instalação, configuração, operação e administração do equipamento;
- 1 (um) conjunto de manual técnico e/ou documentação específica, em meio eletrônico, contemplando todas as placas e periféricos que integrem o equipamento, em português (Brasil) ou inglês, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;
- 1 (um) conjunto, em meio eletrônico, dos drivers de configuração/software de todas as placas e periféricos que integrem o equipamento, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;
- Documentação/manual de programação, em meio eletrônico, dos módulos e periféricos que integram o equipamento, com detalhamento das primitivas disponíveis (funções, códigos de retorno, parâmetros de entrada e saída, códigos de erros, etc.) e dos protocolos de comunicação, necessários ao desenvolvimento de API.

Funcionamento:

- No laboratório disponibilizado pelo BANCO DO BRASIL, a PROPONENTE deverá submeter o equipamento a testes que reproduzam as condições de funcionamento, descritas no manual do usuário.
- O equipamento deverá funcionar conectado a uma rede Ethernet TCP/IP, por meio do adaptador interno de rede.
- O gerenciador de rede deverá possibilitar a administração remota das configurações TCP/IP, do status e das capacidades do equipamento, e do monitoramento dos consumíveis, conectado a uma rede Ethernet TCP/IP, por meio do adaptador interno de rede.
- Os equipamentos deverão possibilitar a captura de informações dos trabalhos impressos (jobs) através de softwares de contabilização de mercado.
- No laboratório disponibilizado pelo BANCO DO BRASIL, a PROPONENTE deverá efetuar a conferência do equipamento entregue e dos softwares que o acompanham e o avaliará realizando testes que simulem o ambiente real de uso e também condições de funcionamento, descritas no manual do usuário, devendo funcionar sem ocorrência de erros.
- O BANCO DO BRASIL deverá acompanhar em seu laboratório os testes feitos pela PROPONENTE e pode colaborar na identificação e encaminhamento de possíveis soluções e problemas no funcionamento de Aplicativos e Sistemas utilizados pelo BANCO DO BRASIL.

Compatibilidade: O equipamento com todos os seus componentes e programas fornecidos são compatíveis com os seguintes sistemas operacionais e versões superiores lançadas até a data da publicação do Projeto Básico:

- MS-Windows 7 Pro (versões 32 e 64 bits).
- MS-Windows Vista.
- MS-Windows 8.1 Pro (versões 32 e 64 bits).
- Linux SuSE Enterprise Desktop (versões 32 e 64 bits).
- Linux openSUSE 11.1 (versões 32 e 64 bits).
- Linux Ubuntu Desktop 12.04 (versões 32 e 64 bits).

Hardware: Os exemplares utilizados pelo BANCO DO BRASIL durante o período de avaliação deverão ser fornecidos pela PROPONENTE a título de demonstração e serão tratados como protótipos, podendo ser manuseados e desmontados. Ao final da avaliação, os equipamentos poderão ser devolvidos a PROPONENTE no estado em que se encontrarem.

O BANCO DO BRASIL, a seu critério, poderá receber essas unidades como parte dos equipamentos a serem adquiridos. As amostras entregues para homologação, não aceitas como parte dos equipamentos a serem adquiridos e que não venham a ser retiradas no prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados da comunicação de disponibilidade que será emitida ao final da fase de homologação, no endereço eletrônico (site) www.licitacoes-e.com.br, serão entregues a qualquer instituição sem fins lucrativos, ou, se for o caso, descartados de qualquer maneira (incinerados, inutilizados, desmontados, etc).

Software: Os drivers de configuração/software de deverão funcionar adequadamente com todos os sistemas operacionais solicitados. O equipamento também será testado com o enxoval de aplicativos utilizado pelo BANCO DO BRASIL, devendo funcionar sem ocorrência de erros.

Acompanhamento: Durante o período de avaliação, a critério do BANCO DO BRASIL, poderá ser solicitado que A PROPONENTE forneça acompanhamento técnico local, através de analista próprio, sem ônus para o BANCO DO BRASIL.

Vistorias: Durante o processo de fabricação dos equipamentos, poderão ser efetuadas visitas à unidade fabril para verificação de conformidade com o produto homologado pelo BANCO DO BRASIL. Também poderão ser requisitadas unidades aleatórias para inspeção, que serão entregues em local a ser indicado pelo BANCO DO BRASIL, sem ônus para o mesmo. Caso seja detectada alguma irregularidade, A PROPONENTE deverá providenciar a sua imediata correção em todas as unidades já produzidas, sem ônus para o BANCO DO BRASIL e sem prejuízo aos prazos estabelecidos nesta especificação.

Piloto: O BANCO DO BRASIL, a seu critério, realizará teste piloto em ambiente de produção para homologação do equipamento, validação da documentação e de roteiro de instalação.

Entrega em Piloto: A PROPONENTE deverá entregar ao BANCO DO BRASIL uma pré série de 1 (um) a 5 (cinco) exemplares do equipamento, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a conclusão dos testes em laboratório do BANCO DO BRASIL, em local a ser anunciado pelo mesmo oportunamente. Os exemplares deverão ser idênticos ao aprovado pelo BANCO DO BRASIL após a realização dos testes em laboratório.

Roteiro de instalação: É de responsabilidade da PROPONENTE a confecção de roteiro para instalação do equipamento, que será homologado pelo BANCO DO BRASIL quando da realização de Teste Piloto.

Correções: A PROPONENTE deverá corrigir, em até 5 (cinco) dias úteis, eventual ocorrência detectada durante a aplicação dos testes em laboratório e piloto.

Reprovação: O não atendimento a qualquer um dos itens constantes desta especificação implicará na reprovação do equipamento.

ANEXO II

Previsão de Centro de Custos, Postos de Impressões, Tipos, Quantidades e Endereço

Arquivo Excel (anexo)

ANEXO III DOS PREÇOS

PREÇOS COM O FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS PELA PROPONENTE

Preço Fixo mensal– PFM

Tipo	Qtd. Estimadas	Modelo	Preço Unitário (R\$)	Preço total (Qtd. x Preço Unitário)
Tipo I	1.893			
Tipo II	439			
Tipo III	161			
Tipo IV	03			
Tipo V	912			
Total	SOMA DO PREÇO FIXO TOTAL POR TIPO			

Preço Variável mensal, conforme volume de impressão para página impressa – PVM

Tipo	Qtd. Estimadas	Modelo	Preço Unitário (R\$)	Preço total (Qtd x Preço Unitário)
Tipo I	6.234.959			
Tipo II	2.562.800			
Tipo III	161.640			
Tipo IV	3.010			
Tipo V	1.990.567			
Total	SOMA DO PREÇO VARIÁVEL TOTAL POR TIPO			

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA (PFM) + (PVM):

R\$ _____
(_____)

DAS QUANTIDADES E VALORES ESTIMADOS PARA OS SERVIÇOS

1. As quantidades, modelos e tipos de equipamentos e/ou valores são estimados, foram obtidos com base nas demandas mensais do BANCO DO BRASIL nos últimos anos, podendo sofrer oscilações, em função da imprevisibilidade das demandas futuras para impressão de documentos e expansão de sua rede de atendimento.
2. As quantidades e valores indicados não significam garantia de faturamento, bem como a falta de indicação de quantidades, modelos e tipos de equipamentos e/ou valores não deve ser considerada como excludente para fins de atendimento às demandas do BANCO DO BRASIL.
3. A PROPONENTE deverá considerar que as impressões são estimativas e existe tendência de redução na quantidade de impressões com a automatização de processos e utilização de GED – Gestão Eletrônica de Documentos.
4. Nos preços propostos deverão estar inclusos todos os custos diretos e indiretos relativos à prestação dos serviços objeto do contrato, inclusive, as despesas com a disponibilização dos hardwares, software e acessórios e infraestrutura que comporão os Postos de Impressão, manutenção corretiva, suporte técnico e help desk, inclusive materiais consumíveis, insumos, toner, estabilizadores, pessoal, remunerações, transporte, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, tributários, securitários e/ou quaisquer custos ou encargos necessários, decorrentes ou que venham a ser devidos em razão da prestação dos serviços, não cabendo ao BANCO DO BRASIL quaisquer custos adicionais.
5. As transmissões de documentos via fac-símile e a digitalização de documentos não serão remunerados; apenas as impressões e cópias efetuadas.

ANEXO IV SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS E BILHETAGEM

1 OBJETO

- 1.1 Solução para gerenciamento e contabilização de impressões e recursos multifuncionais (digitalizações, faxes e reprodução de cópias digitais), implantada internamente no ambiente de TI do BANCO DO BRASIL e integrável, através de interfaces de serviço bem definidas, aos sistemas de gestão do outsourcing de impressão sob responsabilidade da PROPONENTE, respeitando a topologia básica esquematizada na figura 1, abaixo, e demais condições estabelecidas nesse documento.

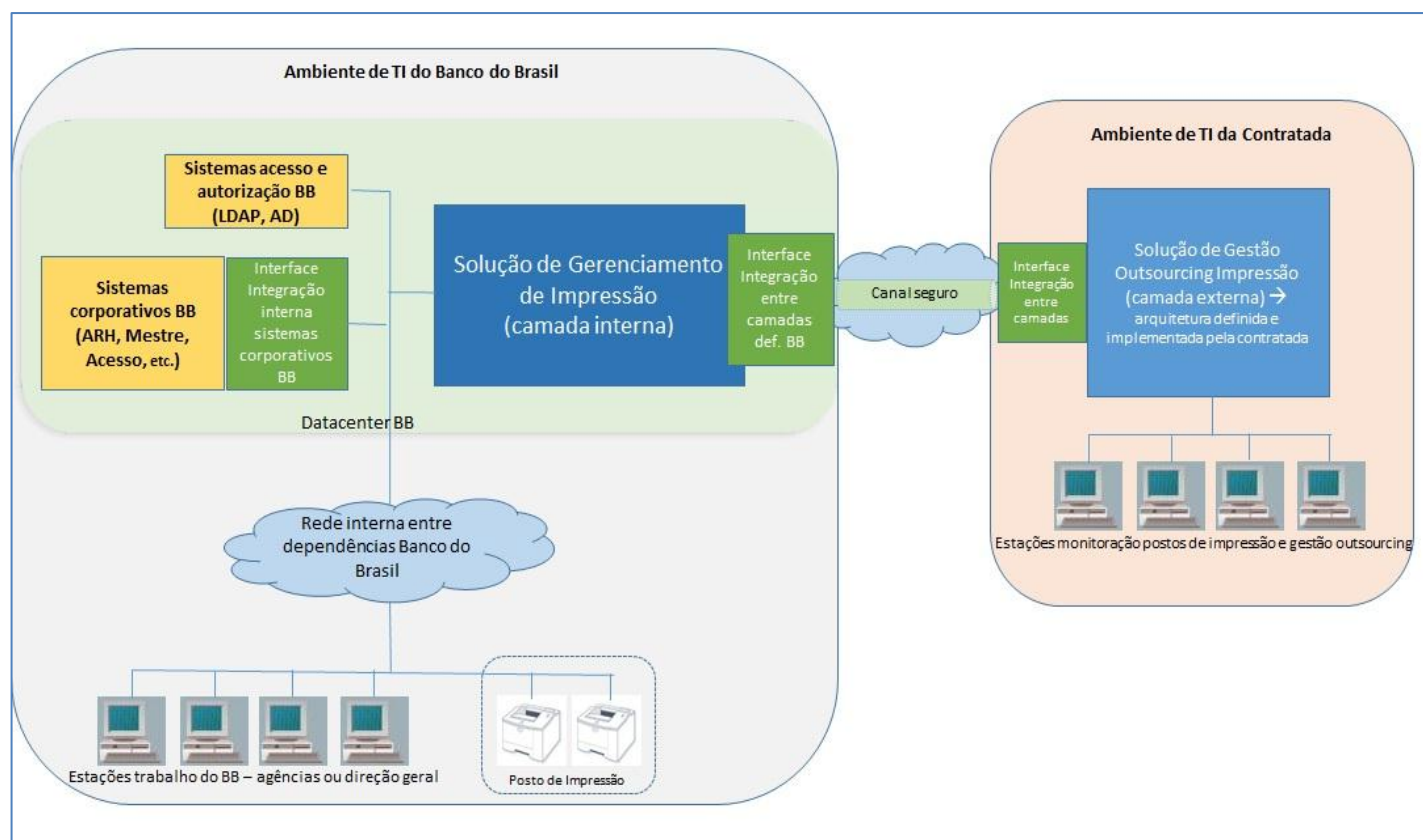


Figura 1 – Topologia básica de referência para Solução de Gerenciamento de Impressão e integrada com Solução de Gestão de Outsourcing de Impressão.

- 1.2 Todas as funcionalidades do Projeto Básico e Anexo IV deverão estar disponíveis no Sistema de Gerenciamento de Impressão e Bilhetagem, por meio de painel de monitoramento e gerenciamento, ou por meio de arquivo digital, para consulta pelos usuários e gestores do BANCO DO BRASIL, respeitando o nível hierárquico de acesso.
- 1.3 O Sistema de Gerenciamento de Impressão e Bilhetagem deverá possibilitar consultas on-line, por meio de painel de monitoramento e gerenciamento, com possibilidade de impressão, por filtros de período, equipamento(s), Posto(s) de Impressão e Centro(s) de Custos;
- 1.4 A solução deverá transmitir (consolidação) em horário e período definidos pelo BANCO DO BRASIL ou, por orientação escrita do BANCO DO BRASIL, em tempo real ou quando a rede do BANCO DO BRASIL permitir nas questões de horário ou disponibilidade, os dados contabilizados para um servidor central no Site Central de Brasília do BANCO DO BRASIL.

2 REQUISITOS FUNCIONAIS

Básicos para Sistema Instalado no BANCO DO BRASIL (Camada Interna)

- 2.1 Deve permitir a captura de dados provenientes da contabilização de impressões, sem a obrigatoriedade do uso de servidor de impressão ou qualquer equipamento que assuma esta característica, exceto os dos sistemas implantados no Datacenter do BANCO DO BRASIL para prover a solução de gerenciamento de impressão.
- 2.2 Deve permitir a contabilização de impressões através da captura de dados contabilizados diretamente nas impressoras, sendo aceita a contabilização através do spool de impressão das estações de trabalho, somente quando a impressora não possuir esta funcionalidade.
- 2.3 Deve permitir a captura de dados provenientes da contabilização de equipamentos que permitam o uso de recursos multifuncionais (digitalizações, faxes e reprodução de cópias digitais).
- 2.4 Deve permitir a consolidação dos dados provenientes da captura descentralizada da contabilização de impressões e de recursos multifuncionais de forma centralizada e num único ponto, o Site Central de Brasília do BANCO DO BRASIL.
- 2.5 Deve permitir a atualização da aplicação, remota e não assistida, porém sob controle das equipes de operação e suporte da área de Tecnologia do BANCO DO BRASIL. Toda atualização da solução deve seguir a metodologia definida pelo BANCO DO BRASIL para mudanças nos ambientes tecnológicos de produção, envolvendo fases de testes, homologação e promoção para produção.
- 2.6 Deve impedir a desinstalação da aplicação por usuário não autorizado (levando-se em consideração os direitos da Rede e o Sistema Operacional instalado).
- 2.7 Deve permitir a inclusão de grupos de custo por impressora, de acordo com a composição de custo que deverão estar baseados em: tipo do equipamento utilizado, preço por página monocromática e colorida (A4 e A3), preço por tipo de equipamento, tamanho de papel, tipo de papel, modo de impressão, cor, no mínimo.
- 2.8 Deve permitir informar, de acordo com o modelo do equipamento, o ciclo de trabalho (DutyCycle) e a produção realizada no período de impressão mensal e por equipamento.
- 2.9 Deve possibilitar a contabilização das impressões, cópias, faxes e scanners.
- 2.10 Deve prover a funcionalidade de atualização de centros de custo através de mecanismos de integração interna com sistemas corporativos do BANCO DO BRASIL, com periodicidade a ser definida pelo BANCO DO BRASIL.
- 2.11 Deve permitir que o sistema compare automaticamente os contadores físicos e a contabilização lógica automaticamente, demonstrando a aferição do sistema.
- 2.12 Deve permitir a captura das seguintes informações: identificação do usuário (chave funcional), endereço IP do equipamento, número de série do equipamento de forma automática, aplicativo de origem, nome do documento, número de páginas impressas, tamanho do papel, tipo de papel (A4 normal, A3, etc.), duplex ou simplex, data da impressão, hora da impressão, minuto da impressão, cor (mono ou em cores), separar cor e mono no mesmo trabalho de impressão independente do equipamento, no mínimo.
- 2.13 Deve permitir a gestão e o controle de acesso por segregação de usuário e alçadas, através da criação e do uso de uma identificação (sigla ou código), que será comparada com o sistema corporativo do BANCO DO BRASIL chamado ACESSO. A identificação do controle de acesso deve seguir critérios estabelecidos pelo BANCO DO BRASIL. Podendo ser utilizado HASH para esse batimento, evitando que a solução tenha acesso a chaves internas dos funcionários.
- 2.14 Deve permitir acesso ao sistema pelos usuários e estes somente podem visualizar suas impressões e/ou de seus subordinados por um único login. A orientação do BB é que seja utilizado o Open-AM como mecanismo

de autenticação de usuários, pois o mesmo já está integrado em sistema de infraestrutura de autenticação e autorização corporativo para realizar esse processo usando chave/senha de usuário do BANCO DO BRASIL.

- 2.15 Deve permitir a definição de cotas por usuários e por grupos de usuários, informando ao usuário quando a cota chegar a um determinado percentual estipulado da cota total pelo administrador do sistema avisando seu superior, quando este percentual for atingido. Os grupos de usuário devem refletir a estrutura organizacional do BANCO DO BRASIL através da integração com o LDAP para obtenção dessas informações.
- 2.16 Deve permitir que o controle de cotas possua 3 (três) níveis de controle de avisos para os usuários, sendo que cada nível atingido deverá avisar o seu responsável hierárquico.
- 2.17 Deve preservar o histórico de contabilizações. Quando funcionários ou equipamentos forem remanejados, estas mudanças não deverão afetar os conteúdos originalmente registrados.
- 2.18 Deve permitir que o modelo de centros de custo seja hierárquico, permitindo que os gerentes possam ver suas impressões e as impressões de seus subordinados e assim sucessivamente. Sendo indicado a integração com sistema de Infraestrutura de Autenticação e Autorização corporativo para realizar esse processo.
- 2.19 Deve permitir a captura dos recursos multifuncionais da rede do BANCO DO BRASIL através de aplicação residente em estação Windows/Linux, empregando uma API definida, tal qual citado nos requisitos do Anexo I.
- 2.20 Deve possibilitar a monitoração da impressão para os usuários em trânsito e locais. Sendo que a contabilização deve ser registrada para o solicitante da impressão.
- 2.21 Deve informar na soma de todos os toners o percentual médio de cobertura por página do BANCO DO BRASIL.
- 2.22 Deve permitir informar, para cada tipo de cartucho de toner, os quais deverão estar associados a equipamentos, o rendimento informado pelo fabricante. Esta informação dará subsídios para que o BANCO DO BRASIL saiba quantos cartuchos de toner foram utilizados nas impressões de cada equipamento.
- 2.23 Deve permitir um cockpit de visualização da impressão, permitindo que em uma única interface, seja possível a visualização de todas as dependências do BANCO DO BRASIL informando a volumetria acumulada do mês e a realizada no dia, além de gráficos que permitam a visualização da quantidade de páginas em cores e mono.
- 2.24 Deverá permitir que o cockpit centralize de forma automática todos os toners que estão sendo finalizados das impressoras da PROPONENTE, informando da criticidade quando atingidos níveis de capacidade inferiores a limites definidos dinamicamente pelo BANCO DO BRASIL.
- 2.25 Deve permitir, de forma descentralizada e independente da funcionalidade precípua do equipamento, através de uma aplicação embarcada nos equipamentos de impressão ou residente instalada em todas as estações de trabalho Windows ou Linux do BANCO DO BRASIL, a captura dos dados provenientes da contabilização de impressões.
- 2.26 Deve fornecer histórico de utilização de consumíveis, insumos e suprimentos com vida útil real, por equipamento.
- 2.27 Deve disponibilizar as informações de atendimento do "RAT" (Relatório de Atendimento Técnico) para consulta, conformidade e manifestação em Bom, Regular e Ruim pelos usuários e gestores do BANCO DO BRASIL.
- 2.28 Deve disponibilizar as informações de atendimento de N.M.S.E, Help Desk e Suporte Técnico para consulta, conformidade e manifestação em Bom, Regular e Ruim pelos usuários e gestores do BANCO DO BRASIL.
- 2.29 Deve disponibilizar, por meio de painel de monitoramento e gerencial, os seguintes relatórios de consulta:
 - 2.29.1 Relatório detalhado da contabilização das impressões, por usuários, equipamento(s), Posto(s) de Impressão, Centro(s) de Custo, aplicações e serviço prestado.

- 2.29.2 Relatório dos maiores consumidores, por usuários, equipamento(s), Posto(s) de Impressão, Centro(s) de Custo, aplicações e por serviço prestado.
- 2.29.3 Relatório detalhado sobre cotas, por usuários, equipamento(s), Posto(s) de Impressão, Centro(s) de Custo.
- 2.29.4 Relatório detalhado sobre a tarifação dos usuários.
- 2.29.5 Relatórios com o histórico de toda a vigência do contrato separando as quantidades de impressões em cores e mono para acompanhamento gerencial.
- 2.29.6 Relatórios analíticos e sintéticos com gráficos demonstrando volumetrias produzidas, identificando os usuários que mais imprimiram, impressoras mais usadas, postos de impressão e centros de custos mais utilizados e aplicações mais usadas, no mínimo.
- 2.29.7 Relatório com campos de: usuário, nome do documento, horário de impressão, impressora, número de páginas, duplex ou simplex, modo de impressão (cor ou mono), tamanho do papel, aplicativo, qualidade e custo para cada trabalho impresso.
- 2.29.8 Relatório com identificação do usuário (chave funcional), endereço IP do equipamento, número de série do equipamento de forma automática, aplicativo de origem, nome do documento, número de páginas impressas, tamanho do papel, tipo de papel (A4 normal, A3, etc.), duplex ou simplex, data da impressão, hora da impressão, minuto da impressão, cor (mono ou em cores).
- 2.29.9 Relatório como status de histórico operacional de equipamento(s) de impressão.
- 2.29.10 Relatório com a quantidade de impressões.
- 2.29.11 Relatório com os valores dispendidos com equipamento(s) e páginas impressas.
- 2.29.12 Relatório de consumo e projeção de impressão mensal.
- 2.29.13 Relatório detalhado da contabilização de recursos dos equipamentos multifuncionais (cópia, faxes e digitalizações) por tipos, dependências (centros de custos) e locais de instalação.
- 2.29.14 Relatório detalhado de equipamentos por tipos, dependências (centros de custos) e locais de instalação.
- 2.29.15 Relatório detalhado sobre o inventário de todas as impressoras e multifuncionais disponibilizadas pela PROPONENTE.
- 2.29.16 Relatórios que permitam de forma automática separar as dependências do BANCO DO BRASIL.
- 2.29.17 Todos os relatórios devem permitir sumarização (por aplicativo, totais e percentuais) contendo informações como: tamanho de papel, qualidade (resolução), aplicativo.
- 2.29.18 Relatórios com filtros por cor (colorido ou mono), tipo de papel, aplicativo, modo de impressão (simplex ou duplex), origem, tipo (scan, fax, cópia ou impressão).
- 2.29.19 Relatórios de análise informando porcentagens de impressão por aplicativo, cor ou mono, por tamanho de papel, em duplex ou simplex, em impressoras de rede ou locais e fora do horário comercial.
- 2.29.20 Relatório com número de série da impressora.
- 2.29.21 Relatório de suprimentos em uso e trocados separadamente, permitindo visualização do status do toner, a porcentagem restante, eficiência do suprimento.

- 2.29.22 Relatório detalhado sobre a quantidade de cartuchos de toners utilizados, identificando cartuchos suspeitos (não usados até o final, toner com percentual de cobertura acima de 5%, toners trocados de outros equipamentos, etc.).
- 2.29.23 Relatório que permite demonstrar a composição da impressão, como porcentagem em duplex, porcentagem de impressão fora de horário, porcentagem de impressão, cópia e fax/scanner.
- 2.29.24 Listar todas as impressoras físicas mostrando seus respectivos endereços e localização.
- 2.29.25 Relatório exclusivo de FAX recebido e SCAN.
- 2.29.26 Relatório de atendimento de N.M.S.E..
- 2.29.27 Relatório sumarizado dos atendimentos efetuados pelo Help Desk ou Suporte Técnico.
- 2.29.28 Relatório de atendimento de N.M.S.E., agrupados conforme avaliados pelos usuários em Bom, Regular e Ruim.
- 2.29.29 Relatório sumarizado dos atendimentos efetuados pelo Help Desk ou Suporte Técnico, agrupados conforme avaliados pelos usuários em Bom, Regular e Ruim.
- 2.29.30 Relatório das chamadas recebidas pelo Help Desk, contendo o tempo de atendimento, o operador (atendente), problema, com possibilidade de filtrar por "status".
- 2.29.31 Relatório da quantidade de chamadas recebidas pelo Help Desk.
- 2.29.32 Relatório do total de chamadas recebidas pelo Help Desk, agrupadas por tipo de problema.
- 2.29.33 Relatórios com indicadores de impacto ambientais gerados pelas impressões realizadas por usuários, equipamento(s), Posto(s) de Impressão e Centro(s) de Custos, no mínimo de árvores e energia elétrica consumida.
- 2.29.34 Permite a ordenação dos relatórios por volume de páginas, por custo e por ordem alfabética.
- 2.29.35 Permitir exportações de dados E RELATÓRIOS em formatos TXT, XML, CSV ou XLS, PDF no mínimo.
- 2.29.36 Permitir demonstrar os responsáveis pelas maiores quantidades de impressão, como usuários que mais imprimiram, impressoras que mais realizaram impressão. Conforme o nível de permissão do usuário que solicita o relatório, dados de todos os usuários ou de apenas alguns serão exibidos neste relatório.
- 2.29.37 Permitir a geração do relatório, onde apenas os centros de custo dos quais o usuário for gerente aparecerão para pesquisa. Se o usuário for administrador, todos os centros de custo deverão ser exibidos.
- 2.29.38 Permitir demonstrar a quantidade de cotas utilizadas, comparando com a permitida.

3 SOLUÇÕES AGREGADAS AO SISTEMA

3.1 Módulo de Administração

- 3.1.1 Deve permitir a administração centralizada.
- 3.1.2 Deve permitir o acesso remoto à administração da solução.
- 3.1.3 Deve possibilitar imediato acesso a todos os documentos.

- 3.1.4 Deve permitir o monitoramento de todos os componentes da solução.
- 3.1.5 Deve apresentar mecanismos de busca.
- 3.1.6 Deve disponibilizar meios de consulta para acessar as informações registradas, referentes às mensagens de erro, avisos críticos e indisponibilidade da solução.
- 3.1.7 O sistema deve possuir cadastro e controle dos equipamentos, bem como permitir a descrição dos equipamentos em campo texto de no mínimo 300 caracteres.
- 3.1.8 O sistema deve permitir o agrupamento dos equipamentos por tipo.
- 3.1.9 O sistema deve permitir o registro do histórico de falhas e resolução de problemas dos equipamentos.
- 3.1.10 O controle do fluxo das chamadas deve permitir a descrição do problema em campo texto, com tamanho de no mínimo 300 caracteres.
- 3.1.11 O controle do fluxo das chamadas deve permitir o armazenamento de todas as etapas pelas quais as ordens de serviço passaram, com possibilidade de recuperação do histórico.
- 3.1.12 Deve permitir que os usuários efetuem consultas no sistema, via WEB, sobre a situação "status" dos seus chamados técnicos e que os mesmos possam incluir ou solicitar informações adicionais.
- 3.1.13 Deve possuir serviço de ajuda genérica (help funcional). A solução deve possuir serviço on-line de ajuda, para cada tela acessada, com possibilidade de alteração conforme a necessidade do BANCO DO BRASIL. O serviço de ajuda também deve permitir pesquisas por meio de índice ou tópico de assunto.
- 3.1.14 O sistema deve possuir, de forma pré-configurada, módulo de tratamento de dados estatísticos para geração dos seguintes relatórios:
 - a. Indicadores de disponibilidade de equipamentos e instalações físicas.
 - b. Estatísticas de atendimento por itens, período, assunto.
 - c. Resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos.
 - d. Relatórios de gestão e controle de Ordens de Serviços.
- 3.1.15 O sistema proposto deve realizar a abertura automática de Ordens de Serviço, sem necessidade de intervenção humana, para mensagens de defeitos originadas pelos equipamentos e reposição de consumíveis dos Postos de Impressão.

3.2 Módulo de Consolidação de Custos

- 3.2.1 No dia 20 de cada mês, o Software de Gestão deve emitir mensagem automática por e-mail (SMTP), para todos os Centros de Custos cadastrado no sistema, com informações do volume de impressões contabilizadas nos equipamentos, desde o dia 20 do mês anterior até o dia 19 do mês atual, notificando ao gestor a necessidade de ateste da fatura pelos serviços de impressão contratados.
 - 3.2.1.1 O BANCO DO BRASIL poderá definir subdivisões dentro dos Centros de Custos para facilitar a conformidade.
 - 3.2.1.2 Deverá permitir a exportação de dados para análise em software de planilha de cálculos, e ainda a exportação de relatórios em formatos PDF, documento texto e planilha eletrônica, inclusive da contabilização utilizada para faturamento, onde deverá constar o número de páginas impressas por equipamento, separados por Posto de

Impressão e Centro de Custos, com respectivo valor, preço fixo e variável, unitário e total, dentre outras informações.

- 3.2.1.2.1 O Preço Fixo Mensal – PFM será apurado pela quantidade de equipamentos efetivamente em funcionamento e descontos previstos no N.M.S.E. - REGRAS DE APLICAÇÃO DE DESCONTOS.
- 3.2.1.2.2 A PROPONENTE deverá informar os valores por Tipos e quantidades de equipamentos existentes em cada Posto de Impressão, agrupados e totalizados por Centro de Custos.
- 3.2.1.2.3 O Preço Variável – PVM será apurado para o Centro de Custos pelo total de impressões contabilizadas para as chaves de usuários do CONTRATANTE pertencentes ao Centro de Custos.
- 3.2.1.2.4 Caso não seja possível a vinculação de chave de usuários do CONTRATANTE ao Centro de Custos, deverá ser contabilizado para o Centro de Custos que esteja vinculado o equipamento.
- 3.2.1.3 Contabilizar apenas as páginas efetivamente impressas, descartando as tarefas que forem enviadas porém não executadas.
- 3.2.2 Na mensagem enviada aos gestores, deve existir informação que permita ao gestor ou a quem ele designar, a acessar ao módulo de ateste do sistema onde o mesmo poderá registrar, de forma prática e clara, sua concordância ou discordância em relação ao número de impressões registradas nas impressoras.
- 3.2.3 A mensagem automática deve ser enviada aos gestores dos Centros de Custos por até três dias úteis consecutivos, sendo interrompido o envio, tão logo haja alguma manifestação do mesmo sobre a concordância ou discordância em relação ao número de impressões registradas efetuadas no equipamento e o seu custo fixo.
- 3.2.4 Caso haja discordância, o sistema deve permitir o registro dos valores contabilizados pelo Centro de Custo (volume de cópias registradas no contador da impressora) em campos específicos para este fim, além disso, permitir efetuar a inclusão de justificativas/observações em campo alfanumérico com pelo menos 500 caracteres disponíveis.
- 3.2.5 Este módulo deverá possuir opção para consulta e impressão consolidada de todos os atestes efetuados, contabilização apurada pela PROPONENTE, contabilização apurada pelo Centro de Custo e registro das contestações feitas pelos gestores.
- 3.2.6 Havendo divergência de valores de bilhetagem entre o Sistema da PROPONENTE e os valores apurados pelo Centro de Custo, prevalecerá para fins de faturamento o registro efetuado no equipamento de impressão, o qual pode ser aferido pela PROPONENTE em conjunto com o BANCO DO BRASIL, in loco, eliminando-se qualquer dúvida sobre o valor a ser homologado.
- 3.2.7 Caso não seja possível apurar os valores de bilhetagem de certo equipamento de impressão, seja por avaria, defeito, perda de conteúdo da memória, ou qualquer outro fator alheio à vontade humana, o valor a ser pago será dado pela média da bilhetagem apurada nos últimos três meses para esse equipamento de impressão cuja ocorrência seja atribuída.

3.3 Sistema de Controle do Perfil da Impressão

- 3.3.1 Deverá manter como padrão o modo mono rascunho, duplex ou monocromático em *draft* no mínimo.

4 REQUISITOS NÃO-FUNCIONAIS

4.1 Idioma

- 4.1.1 A solução deve apresentar interface com o usuário, manuais técnicos e operacionais em Português do Brasil. A interface deverá permitir outros idiomas para futura utilização nas filiais do Banco fora do Brasil no mínimo em inglês com os manuais de instalação, administração e de usuário.

4.2 Confiabilidade

- 4.2.1 A solução deve ser totalmente confiável, não apresentando quaisquer defeitos ou falhas, produzindo resultados consistentes e uniformes.
- 4.2.2 Deve orientar o usuário, operador ou administrador da solução, com mensagens claras quando de ocorrências indevidas.

4.3 Compatibilidade

- 4.3.1 A PROPONENTE deve garantir que a solução a ser implantada nos servidores centrais do BANCO DO BRASIL seja compatível com ao menos um dos seguintes Sistemas Operacionais para servidores e condições abaixo:
- Suse Linux Enterprise Server 11 SP2.
 - Red Hat Enterprise Linux 6.2.
 - Windows Server 2012.
 - Todos devendo suportar plataforma x86 64 bits em ambiente virtualizado.
 - Suportar multiprocessamento. Quando instalado em máquinas multiprocessadas, deve estar habilitado para utilizar todos os processadores.
 - Suportar a instalação em pelo menos uma das plataformas de virtualização: VMWare Vsphere 5.1 e superiores, Microsoft Hyper-V 2012, Oracle VM for Sparc e IBM Power VM.
 - Possuir arquitetura Web.
 - E versões superiores destes Sistemas Operacionais lançadas até a data da assinatura do contrato.
- 4.3.2 As funcionalidades previstas no item 2 - Requisitos Funcionais devem ser acessíveis a partir de qualquer estação de trabalho do ambiente do BANCO DO BRASIL, utilizando o navegador WEB disponível na estação, sem exigir que as estações possuam o pacote JRE, sendo suficiente os recursos nativos dos navegadores exigidos nesta especificação, conforme itens que se seguem.
- 4.3.3 A solução de Gerenciamento de Impressão e Bilhetagem - Camada Interna, em especial as respectivas porções de software (agentes locais) a serem instaladas, se for estritamente necessário, nas estações de trabalho do BANCO DO BRASIL, devem apresentar as seguintes condições de funcionamento, compatibilidades e restrições:
- 4.3.3.1 Exercerem adequadamente suas funcionalidades sem impactos significativos na performance dos demais processos em execução nas estações de trabalho dos usuários do BANCO DO BRASIL.
- 4.3.3.2 Suportar cada um seguintes sistemas operacionais e superiores:
- MS Windows Vista Business.
 - MS Windows 7 Pro (32 e 64 bits).
 - Windows 8.1 Enterprise (32 e 64 bits).
 - SuSE GNU/Linux Enterprise SLES 12.1 (32 e 64 bits).
 - GNU/Linux OpenSUSE 11.1 (32 e 64 bits).
 - E versões superiores de todos estes Sistemas Operacionais lançadas até o início da fase de integração da solução.

4.3.3.3 Manter compatibilidade com aplicativos de uso geral para automação de escritórios e utilitários de produtividade, tais como:

- Microsoft Office Professional e Standard, versões 2007, 2010 e 2013.
- Libre Office versão 3.5.5.3 e superior.
- Adobe Acrobat Reader X.
- E aplicações construídas sobre o *runtime* do Java 1.6 ou superior.

4.3.3.4 Manter compatibilidade com os seguintes navegadores WEB:

- Mozilla Firefox a partir da versão 6 (estações com Linux) e ESR 24.3.0.
- E Internet Explorer 7.0 e superior para estações com Windows.

4.4 Qualidade e Performance da Solução

4.4.1 A PROPONENTE concorda em se reunir com o BANCO DO BRASIL sempre que necessário, para acompanhar e discutir a qualidade da implementação dos serviços contratados.

4.4.2 A PROPONENTE deve apresentar projeto de implementação contendo requisitos físicos, lógicos e cronograma detalhado por etapas, para aprovação pelo BANCO DO BRASIL.

4.4.3 Depois de finalizada cada etapa de implementação, a PROPONENTE deve obrigatoriamente apresentar ao BANCO DO BRASIL, documentação técnica-operacional e de utilização da solução.

4.4.4 A PROPONENTE concorda em entregar a solução customizada e testada, atendendo a todos os requisitos funcionais e técnicos especificados.

4.4.5 A PROPONENTE concorda em participar do processo de instalação, no Site Central em Brasília, e configuração da solução que permitirá a administração, operação e consolidação das informações contabilizadas em todo o BANCO DO BRASIL.

4.4.6 A solução de gerenciamento deve fazer a contabilização dos serviços (bilhetagem) de forma assíncrona e NÃO deve sob nenhuma hipótese impedir ou atrasar o uso legítimo dos serviços de impressão e digitalização, ainda que os softwares locais, instalados nas estações ou embarcados nos equipamentos de impressão, ou softwares do sistema central estejam inativos ou inacessíveis. A contabilização pode ser feita em lotes ou a cada requisição do usuário.

5 OUTROS REQUISITOS TÉCNICOS

5.1 Capacidades

5.1.1 Deve ser capaz de suportar, no mínimo, 170.000 (cento e setenta mil) usuários;

5.1.2 Deve ser capaz de suportar, no mínimo, 160.000 (cento e sessenta mil) estações de trabalho;

5.1.3 Deve ser capaz de suportar, no mínimo, 40.000 (quarenta mil) impressoras e equipamentos multifuncionais;

5.1.4 Deve ser capaz de atender a, no mínimo, 20.000 (vinte mil) Centros de Custos;

5.1.5 Deve ser capaz de suportar, no mínimo, 9.000 (nove mil) acessos simultâneos;

5.1.6 Deve fornecer dados estatísticos sobre o nível de utilização dos produtos que compõe a solução de forma a permitir o planejamento de capacidade.

5.2 Licenças

- 5.2.1 O controle de licenças deve ser centralizado, sendo dispensável o controle das instalações realizadas nas estações de trabalho. Todas as licenças necessárias para os softwares necessários ao adequado funcionamento da solução deverão ser providas pelo CONTRATADO.

5.3 Interface do Usuário

- 5.3.1 A solução de gerenciamento deve possuir interface WEB para todas as suas funcionalidades.
- 5.3.2 Deve possuir mecanismos para navegação entre os produtos que compõem a solução através de interface de usuário única.

5.4 Arquitetura da Solução

- 5.4.1 Na efetivação do contrato, a PROPONENTE deve disponibilizar os seguintes diagramas detalhados:
- a) Arquitetura Lógica da Aplicação.
 - b) Arquitetura Técnica da Aplicação (modelo de camadas).
 - c) Arquitetura de Comunicação.
 - d) Arquitetura de Segurança.
 - e) Arquitetura de Banco de Dados.
 - f) Previsão da capacidade de armazenamento.
 - g) Modelo de dados com a descrição do conteúdo de cada campo.
- 5.4.2 Em consonância a topologia definida na figura 1, a solução proposta deve permitir a troca de informações mínima e estritamente necessárias entre as Camadas Internas - Solução de Gerenciamento de Impressão e Bilhetagem, e a Camada Externa - Solução de Gestão do Outsourcing. A definição e implementação desta última estará a cargo da PROPONENTE. Todas as informações trocadas estarão reguladas por interfaces de serviço bem definidas sob critérios exclusivos definidos pela área de Tecnologia do BANCO DO BRASIL, de acordo com as definições do item de Integração, nesse documento. Não serão permitidos quaisquer acessos diretos da Camada Externa às informações da rede Interna do BANCO DO BRASIL ou mesmo aos equipamentos dos Postos de Impressão, que não sejam pelos serviços definidos na Interface de Integração entre as camadas.

5.5 Domínio de Dados

- 5.5.1 Para persistência em SGBD Relacionais deverá ser utilizada preferencialmente a tecnologia JDBC (Java Database Connectivity) com Data Source para a plataforma Java e as tecnologias ADO.NET ou ODBC para a plataforma .Net.
- 5.5.1.1 Prover os dados de maneira que estes se apresentem de forma comum a todas as ferramentas da SOLUÇÃO, sem replicação;
- 5.5.1.2 Fornecer Dicionário de Dados do modelo lógico contendo as entidades com nome e texto de definição; os atributos com nome, texto de definição, tipo, tamanho, restrição de nulidade, indicador de chave primária e indicador de chave estrangeira; e, os relacionamentos com a entidade de origem, entidade de destino, cardinalidades na origem, cardinalidades no destino e regras de deleção/atualização.

- 5.5.1.3 Fornecer Dicionário de Dados do modelo físico contendo as tabelas com creator (ou owner), nome e texto de definição; as colunas com nome, texto de definição, tipo, tamanho, restrição de nulidade, indicador de chave primária e indicador de chave estrangeira, e os relacionamentos com a tabela de origem, tabela de destino, cardinalidades na origem, cardinalidades no destino e regras de deleção/atualização.
- 5.5.1.4 Suportar ao menos um dos seguintes SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados):
 - IBM DB2 LUW versão 9.8 e superiores, preferencialmente com compatibilidade com DB2 Pure Scale.
 - Oracle versão 11g e superiores, preferencialmente com compatibilidade com Oracle RAC.
 - SQL Server 2008 e superior.
 - Postgre SQL 8.4 e superior.
- 5.5.1.5 Os respectivos conectores ao SGBD devem fazer parte da SOLUÇÃO a ser fornecida.
- 5.5.1.6 Suportar mecanismos para permitir a murchação e expurgo periódicos de dados, conforme regras a serem definidas pelo BANCO DO BRASIL .
- 5.5.1.7 O PROPONENTE deve fornecer as interfaces transacionais com os SGBD's utilizados no BANCO DO BRASIL.
- 5.5.1.8 Implementar rotinas de backup e recuperação das bases de dados de configurações, usuários, perfis e informações/transações.
- 5.5.1.9 Garantir a integridade das informações, ou seja, ter a capacidade de desfazer transações incompletas e manter a consistência das informações na base de dados.
- 5.5.1.10 Implementar o acesso simultâneo e concorrente de múltiplos usuários ao sistema, para pesquisa e edição, preservando a integridade dos dados.
- 5.5.1.11 Implementar instalação em cluster, tanto para os dados quanto para a aplicação.
- 5.5.1.12 Fornecer o software SGDB, com licenças, suporte técnico e manutenção.
- 5.5.1.13 Fornecer o software de sistema operacional para execução de SGDB, com licenças, suporte técnico e manutenção.

5.6 Segurança

5.6.1 Gerenciamento de Identidade e Gerenciamento de Acesso.

- 5.6.1.1 Permitir integração com o catálogo de diretório LDAP v3 RFC 2251 para os serviços de gerenciamento de identidade de usuários, que engloba o processo de cadastramento e manutenção de usuários e seus atributos. Permitindo o cadastramento/descadastramento automatizado de usuários a partir de catálogo de diretórios central, este deverá ser feito na ferramenta, não havendo controle da mesma sobre bases do BANCO DO BRASIL. Caso a ferramenta possua interface WEB, é indicado a utilização de autenticação via OpenAM para garantir o processo de Single Sign-on e para obtenção dos grupos e papéis do usuário autenticado.
- 5.6.1.2 Permitir o uso de sistemas corporativos do BANCO DO BRASIL para o serviço de gerenciamento de acesso, que engloba o processo de vinculação do usuário às suas autorizações.

5.6.2 Autenticação e Autorização

- 5.6.2.1 Com relação aos métodos de autenticação e autorização, a camada interna da Solução de Gerenciamento de Impressão deve prover integração com o Active Directory da Microsoft ou LDAP. E para soluções WEB, é indicado a integração com OpenAM para autenticação e autorização.
- 5.6.2.2 Permitir integração com o catálogo de diretório LDAP v3 RFC 2251 para o serviço de autenticação de usuários.
- 5.6.2.3 Permitir integração com o catálogo de diretório LDAP v3 RFC 2251 para o serviço de autorização de usuários para acesso a recursos e serviços.
- 5.6.2.4 Permitir integração com sistemas corporativos do BANCO DO BRASIL utilizando webservice no padrão SOAP ou no padrão REST, segundo contratos definidos pelo BANCO DO BRASIL .
- 5.6.2.5 Permitir mapeamento das autorizações de papéis/perfis da própria camada interna da Solução de Gerenciamento de Impressão com papéis/perfis definidos em grupos em sistema corporativo.
- 5.6.2.6 Prover mecanismos de segregação de usuários por papel (nível) de atuação (usuários, operadores, suporte, administração e outros papéis que se deseje criar). Estes grupos devem ser controlados exclusivamente pela própria camada interna da Solução de Gerenciamento de Impressão.
- 5.6.2.7 Agrupar suas funcionalidades para efeito de autorização em grupos (papéis), seguindo o padrão RBAC (Role-Based Access Controls).
- 5.6.2.8 Implementar as políticas definidas pelo BANCO DO BRASIL , tais como permissões diferenciadas por grupo de usuários.

5.6.3 Controle de Acesso

- 5.6.3.1 O controle de acesso para a aplicação deve ser integrado ao sistema corporativo do BANCO DO BRASIL chamado ACESSO.
- 5.6.3.2 O sistema deve ter acesso somente mediante senha individual, podendo a mesma ser alterada a qualquer momento pelo próprio usuário.
- 5.6.3.3 A senha será exclusiva dos sistemas do BANCO DO BRASIL e somente sendo alterada através do sistema ACESSO ou dentro da área PESSOAL do próprio usuário. Esta senha deverá ser a utilizada pelo usuário para login dentro da estrutura do BANCO DO BRASIL.
- 5.6.3.4 Garantir que apenas usuários devidamente autorizados em sistemas corporativos do BANCO DO BRASIL tenham acesso às funcionalidades do sistema.
- 5.6.3.5 Prover controle de acesso que permita limitar o acesso aos dados e seus atributos em função do perfil de acesso do usuário.
- 5.6.3.6 Prover encerramento de sessão do usuário após um período pré-determinado de inatividade.

5.6.4 Criptografia

- 5.6.4.1 Suportar os algoritmos de criptografia RC4 e AES.
- 5.6.4.2 Suportar os algoritmos de resumo de mensagem (HASH)MD5 e SHA-256.

5.6.4.3 Suportar o protocolo TLS 1.0 ou TLS 1.1 e SSL v3.0.

5.6.4.4 Os dados transmitidos entre a aplicação embarcada nos equipamentos de impressão ou instalada nas estações de trabalho e o servidor central localizado no Site Central de Brasília, devem ser criptografadas e compactadas.

5.6.5 Auditoria

5.6.5.1 Prover recursos para auditoria de logs, contendo as funcionalidades acessadas pelos diversos usuários também com acesso às informações registradas, referentes às mensagens de erro, avisos críticos e indisponibilidade da solução.

5.6.6 Controle de Conteúdo

5.6.6.1 Garantir que a SOLUÇÃO não armazene dados sensíveis do usuário.

5.6.6.2 Deve manter registro das alterações feitas nos dados e documentos com data, hora e usuário.

5.6.7 Rede e Telecomunicações

5.6.7.1 Ser compatível com os serviços DNS (Domain Name Server).

5.6.7.2 Ser compatível com um dos seguintes protocolos de transporte: TCP (Transmission Control Protocol) ou UDP (User Datagram Protocol).

5.6.7.3 Permitir a configuração do número da porta TCP/UDP (definida pelo BANCO DO BRASIL) dos componentes da SOLUÇÃO, visando definição de qualidade de serviço (QoS).

5.6.7.4 Ser compatível com os protocolos IP (Internet Protocol) versão 4 e 6.

5.6.7.5 Cada transação da solução que necessitar trafegar pela rede de dados do BANCO DO BRASIL, deve estar limitada a 7 Kb de tamanho.

5.6.7.6 Se houver necessidade de conexão com a Rede Corporativa do BANCO DO BRASIL por uma VPN pela Internet, essa conexão deverá ser feita de forma segura com VPN/IPSec entre os Firewalls do BANCO DO BRASIL e Firewall da PROPONENTE.

5.6.7.7 Observar que o Banco do Brasil adota a topologia tipo “estrela” na conexão das dependências da organização.

5.6.8 Gerenciamento e Operação De Responsabilidade da PROPONENTE

5.6.8.1 A solução deverá disponibilizar notificações de falhas e indisponibilidades quando qualquer objeto envolvido entrar ou sair do estado normal de funcionamento, com orientação para retorno da normalidade em manual e em conteúdo digital com autorização para ser internalizado na base de conhecimento do BANCO DO BRASIL. Para envio dessas notificações a solução, deve:

- a) Utilizar comunicação via TCP/IP;
- b) Registrar em arquivos de log.

5.6.8.2 A solução deverá fornecer logs com registro de informações detalhadas a serem utilizadas na depuração e verificação de falhas da própria Solução.

- 5.6.8.3 A solução deverá fornecer recursos que permitam a operação, manutenção, diagnóstico e supervisão de alarmes em console local e remota através de comunicação TCP/IP.
- 5.6.8.4 A solução deverá fornecer recursos para alteração de configuração de maneira remota através de digitação de comandos ou interface gráfica.
- 5.6.8.5 A solução deverá fornecer recursos para alteração de configuração de maneira remota, sem intervenção humana e em lotes, através de mecanismos próprios, ou possibilitando o uso de soluções de terceiros para o envio das alterações e suas efetivações.
- 5.6.8.6 A solução deverá fornecer recursos para exportação das configurações da SOLUÇÃO para os formatos tradicionais de intercâmbio de arquivos entre aplicações, tais como CSV e XML.
- 5.6.8.7 A solução deverá permitir a verificação de vírus nas bases de dados da solução, através de, no mínimo, duas soluções de antivírus listadas a seguir: McAfee, Symantec, Trend.
- 5.6.8.8 A solução deverá possuir ou permitir mecanismo automático de contingência para todos os módulos críticos da solução.
- 5.6.8.9 A solução deverá publicar as notificações das falhas em interface própria, com o registro em arquivos de log e prover mecanismos de integração com as soluções corporativas do BANCO DO BRASIL. O mecanismo de integração deve ser baseado no protocolo SNMP v2 e v3.

5.7 Integração com Sistemas Corporativos e ambiente de Gerenciamento de TI do BANCO DO BRASIL

- 5.7.1 A solução de Gerenciamento de Impressão e Bilhetagem – Camada Interna deve permitir a integração com o ambiente de gerenciamento e monitoração de soluções centrais do BANCO DO BRASIL, através de interfaces padronizadas disponíveis.
- 5.7.2 Os agentes locais instalados nas estações e softwares embarcados instalados nos equipamentos de impressão devem ser capazes de trocar informações com os sistemas de inventário e monitoração dos ambientes descentralizados do BANCO DO BRASIL.
- 5.7.3 A solução deve permitir integração com outras aplicações, em especial as dos sistemas corporativos do BANCO DO BRASIL. Esta integração deve ser de preferência on-line, utilizando a tecnologia de *webservices* ou fila de mensagens, ou ainda através de arquivos, quando não houver necessidade de tempestividade na troca de informações.
- 5.7.4 A PROPONENTE deve estar apta a customizar a aplicação para integração com as bases e sistemas corporativos do BANCO DO BRASIL, inclusive efetuando as alterações necessárias em seu modelo de dados.
- 5.7.5 A PROPONENTE deverá fazer as customizações necessárias nos softwares componentes da camada internada (servidores, estações e embarcados nas impressoras) para permitir o uso dos mecanismos a serem definidos pelo BANCO DO BRASIL para distribuição de versões e configurações no ambiente corporativo do BANCO DO BRASIL.
- 5.7.6 A solução deve suportar a interação com softwares de e-mail, suportando protocolo SMTP, para envio de mensagens automáticas definidas nos requisitos Funcionais.
- 5.7.7 Prover ou suportar mecanismos de exportação e importação de dados, bem como deve suportar o envio e recebimento de informações para outras aplicações do BANCO DO BRASIL.
- 5.7.8 A solução deve permitir a exportação dos dados diretamente para planilhas eletrônicas do MS-Excel e LibreOffice.org.

- 5.7.9 Permitir a integração com os sistemas de informação do BANCO DO BRASIL, de forma síncrona ou assíncrona, utilizando pelo menos uma das tecnologias abaixo:
- REST ou Web Services.
 - Filas (IBM Websphere MQ, TIBCO EMS).
 - Tópicos (TIBCO Rendezvous).

- 5.7.10 Permitir a integração com os sistemas/softwares do BANCO DO BRASIL na forma de troca de arquivos. Por exemplo: txt, xls, xml, JSON.

5.8 Interface de Integração entre Camadas

- 5.8.1 A troca de informações entre a Solução de Gerenciamento e Bilhetagem - Camada Interna, e a Solução de Gestão de Outsourcing de Impressão - Camada Externa, deve ser provida pela interface de serviços a ser definida na fase de integração e customização da Solução.
- 5.8.2 As customizações necessárias nos softwares que compõem as camadas internas e externas para implementar as interfaces de serviço serão de responsabilidade da PROPONENTE, sob as definições e normatizações da área de Tecnologia do BANCO DO BRASIL.
- 5.8.3 Os serviços definidos para essa interface deverão prover o trânsito sistêmico de informações que permitam a PROPONENTE executar os serviços sob sua responsabilidade, conforme definição do objeto da contratação em questão, como a gestão do parque e disponibilidade dos Postos de Impressão, gestão de consumíveis, gestão do ciclo de vida dos equipamentos, gestão do suporte e assistência técnica das impressoras e o faturamento sintético por Centros de Custos (bilhetagem por dependência).
- 5.8.4 Para tanto, a interface de serviços deve implementar tráfego bilateral entre as duas camadas (internas e externas), porém das informações mínima e estritamente necessárias ao funcionamento adequado dos sistemas e serviços prestados.
- 5.8.5 O modelo de integração a ser proposto pela PROPONENTE será avaliado pelo BANCO DO BRASIL e poderá fazer uso dos seguintes tipos de tecnologia:
- 5.8.5.1 Para informações estatísticas, faturamento ou de bases de dados corporativas que tenham ciclo de vida de pelo menos 1 dia (atualização necessária no máximo uma vez ao dia), pode-se utilizar transferência de arquivos em formatos e protocolos definidos entre as partes.
- 5.8.5.2 Para informações com curto ciclo de vida (On-Line), principalmente as relacionadas com eventos de indisponibilidade, de status ou requisição de ações operativas nos equipamentos de impressão: utilizar preferencialmente modelos padrões como Web Services ou Filas de Mensagens, com padrões de interface de larga adoção no ambiente de TI mundial. Adicionalmente podem ser avaliados padrões e protocolos baseados em HTTP e formatos XML. Outros padrões proprietários podem ser avaliados e aceitos ou não, a critério exclusivo do BANCO DO BRASIL.
- 5.8.6 Não serão permitidas o trânsito de informações diretamente entre os equipamentos de impressão e os sistemas da Camada Externa da solução. Os serviços que necessitarem utilizar dados instantâneos utilizarão os mecanismos para trânsito tipo On-line, definido acima. Não serão permitidos o tráfego de eventos de monitoração (traps SNMP) diretamente para a camada externa.
- 5.8.7 As informações transitadas na interface de serviço não poderão conter dados críticos ou considerados desnecessários para o adequado funcionamento da camada externa e a prestação do serviço objeto dessa contratação.
- 5.8.8 Os versionamentos evolutivos ou corretivos nos mecanismos de integração e interface de serviços serão avaliados pela Diretoria de Tecnologia do CONTRATANTE, que poderá propor ajustes necessários, antes de qualquer promoção para o ambiente produtivo.

6 REQUISITOS INSTITUCIONAIS

6.1 Solução

6.1.1 A solução deve estar adequada à legislação brasileira.

6.1.2 A solução deve atender a todos os requisitos funcionais e técnicos especificados, podendo ser customizada de acordo com os prazos exigidos no item Prestação de Serviços.

6.1.3 A PROPONENTE concorda em entregar a solução, acompanhado de suas licenças e nas quantidades necessárias, além de quaisquer produtos necessários ao seu pleno funcionamento.

6.1.4 A solução deve estar adequada aos padrões visuais definidos pelo Manual de Design de responsabilidade da Diretoria de Marketing e Comunicação.

6.2 Prestação de Serviços

6.2.1 A PROPONENTE deve garantir que a solução não está fora de linha de fabricação ou com expectativa de descontinuidade para os próximos 5 (cinco) anos, a contar da data da contratação. Esta declaração deve ser apresentada ao BANCO DO BRASIL, pelas vias e prazos exigidos no item Documentação Técnica.

6.2.2 A PROPONENTE deve prover os serviços de planejamento, instalação, customização, integração, migrações de base de dados, acompanhamento e treinamento, atendendo aos requisitos funcionais, institucionais e técnicos.

6.2.3 A PROPONENTE deve disponibilizar equipe técnica para planejar, instalar, configurar e ajustar os componentes de hardware e software de modo a obter o máximo desempenho da solução.

6.2.4 A PROPONENTE deve possuir centro de atendimento técnico no Brasil com suporte para implementação, uso e ajustes na solução que compõe a solução. Nesse sentido deve ser apresentada declaração destinada ao BANCO DO BRASIL, pelas vias e prazos exigidos no item Documentação Técnica;

6.2.5 A PROPONENTE compromete-se a não impedir ou criar empecilhos à conexão da solução a produtos de outros fornecedores, seja hardware ou software, se o BANCO DO BRASIL assim o desejar ou necessitar, e desde que tal iniciativa não implique em incompatibilidade à solução. A efetivação de tal medida, não poderá, sob qualquer hipótese, servir de pretexto para A PROPONENTE desobrigar-se da prestação de suporte técnico e demais compromissos previstos.

6.3 Suporte e Manutenção

6.3.1 Durante o período de vigência do contrato, a PROPONENTE executará os serviços de manutenção periódica em todos os sistemas que compõe a Camada Interna da Solução de Gerenciamento, inclusive para compatibilizar com novas versões dos sistemas operacionais dos servidores, estações e com novos equipamentos de impressão homologados para uso nos Postos de Impressão.

6.3.2 Os versionamentos corretivos e evolutivos dos componentes da solução serão submetidos aos processos de mudança e liberação definidos pelo BANCO DO BRASIL e serão promovidos ao ambiente de produção pelo próprio CONTRANTE, após cumpridas as etapas de teste, homologação e piloto, quando for o caso.

6.3.3 Para permitir o cumprimento adequado desses processos de testes e homologação, a PROPONENTE deve disponibilizar licenças adicionais dos softwares necessários e auxiliar na construção de ambiente de teste e homologação das soluções, incluindo equipamentos de impressão com as mesmas categorias a serem utilizadas nos ambientes de produção.

- 6.3.4 Os mecanismos de promoção das versões dos softwares nos ambientes centrais e de distribuição dos aplicativos e configurações no ambiente descentralizado deverão ser definidos, mantidos e operados pelo BANCO DO BRASIL, com apoio dos técnicos de suporte da CONTRATA, quando se fizer necessário.
- 6.3.5 Durante a vigência do contrato, a PROPONENTE deve indicar um responsável (pessoa ou equipe), pelas questões de segurança e resposta a incidentes.
- 6.3.6 A PROPONENTE deve comprometer-se que, mediante solicitação do BANCO DO BRASIL, deve substituir de imediato qualquer um de seus funcionários, que estejam prestando serviço nas dependências do BANCO DO BRASIL sem qualquer prejuízo das atividades/serviços em curso.

6.4 Manuais

- 6.4.1 A PROPONENTE deve comprometer-se a disponibilizar:
- 6.4.1.1 Dois manuais completos do usuário, editados em português (Brasil), com índice analítico, contendo informações detalhadas e atualizadas sobre a instalação, configuração, operação e administração da solução.
- 6.4.1.2 Dois conjuntos completos, em meio eletrônico, com índice analítico, contendo informações detalhadas e atualizadas sobre a instalação, configuração, operação e administração da solução.
- 6.4.1.3 Sempre que houver alterações na solução, os manuais deverão ser atualizados e entregues ao BANCO DO BRASIL, em período não superior a 60 (sessenta) dias.

6.5 Homologação da Solução

- 6.5.1 A homologação será realizada pelas Diretorias de Apoio aos Negócios e Operações – DINOP e a Diretoria de Tecnologia - DITEC, conjuntamente.
- 6.5.2 O local para a execução do processo de homologação será definido pelo BANCO DO BRASIL e previamente acordado com a PROPONENTE.
- 6.5.3 Durante o período de homologação, a solução deve ser capaz de realizar todas as funcionalidades solicitadas.
- 6.5.4 A PROPONENTE concorda que o horário para a realização dos testes de homologação poderá ocorrer fora do horário comercial (08h00 às 18h00), inclusive finais de semana e feriados, a critério do BANCO DO BRASIL e previamente acordado com a PROPONENTE.
- 6.5.5 A PROPONENTE deverá manter no local indicado pelo BANCO DO BRASIL funcionário capaz de resolver todas as alterações ou ajustes solicitados pelo BANCO DO BRASIL durante todo o período de homologação.

ANEXO V
RELAÇÃO DE VALORES E SERET

PREFIXO	DEPENDÊNCIA	ENDEREÇO	CIDADE	UF	CEP
8354	VALORES RIO	RUA GOMES BRAGA, 65 - ANDARAÍ	RIO DE JANEIRO	RJ	20541140
8445	VALORES BRASÍLIA	SBS QUADRA 01 BLOCO C LOTE 32	BRASILIA	DF	70073901
9421	SERET CAMPOS GOYTACAZES	PRACA DAS 4 JORNADAS, 11 - CENTRO	CAMPOS DOS GOYTACAZES	RJ	28010000
9426	VALORES FLORIPA	PRACA XV DE NOVEMBRO, 321 - CENTRO	FLORIANOPOLIS	SC	88010400
9831	SERET CRICIUMA	AV. GETULIO VARGAS, 211 - CENTRO	CRICIUMA	SC	88801500
9833	SERET JOINVILLE	RUA LUIZ NIEMEYER, 54 - CENTRO	JOINVILLE	SC	89201060
9840	SERET BLUMENAU	RUA XV DE NOVEMBRO, 1305 - CENTRO	BLUMENAU	SC	89010003
9841	SERET N.FRIBURGO	PRACA DERMEVAL BARBOSA MOREIRA, 10 - CENTRO	NOVA FRIBURGO	RJ	28610280
9842	SERET V.REDONDA	RUA PRIMEIRO DE MAIO, 98-ATERRADO - ATERRADO	VOLTA REDONDA	RJ	27213000
9854	SERET PETROPOLIS	RUA PAULO BARBOSA, 81 - CENTRO	PETROPOLIS	RJ	25629900
9855	SERET ARARUAMA	AV. NILO PECANHA, 151 - CENTRO	ARARUAMA	RJ	28970000
9858	SERET CHAPECÓ	AV. GETULIO VARGAS, 523-N - CENTRO	CHAPECO	SC	89802000
9859	SERET ITAJAI	RUA FELIPE SCHMIDT, 454 - CENTRO	ITAJAI	SC	88301041
9860	SERET JOACABA	RUA SETE DE SETEMBRO, 289 - CENTRO	JOACABA	SC	89600000
9861	SERET LAGES	RUA MANOEL THIAGO DE CASTRO, 01 - CENTRO	LAGES	SC	88501020
9862	SERET TUBARÃO	MARCOLINO MARTINS CABRAL, 1016 - CENTRO	TUBARAO	SC	88701001