



DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2024/05

EDITAL

OBJETO: Credenciamento de empresas especializadas para a prestação de serviços técnicos complementares de manutenção eletrônica à nível de troca de componentes, partes e peças, com atendimento em bancada de laboratório, sempre que necessário, nos municípios elencados, conforme condições e exigências estabelecidas neste documento e seus anexos, que o integram e complementam, sempre que houver interesse previamente manifestado pela BBTS.

IMPORTANTE

OBTENÇÃO DO EDITAL:	www.bbts.com.br > credenciamento ou E-mail: licitacoes@bbts.com.br
Vigência do Edital: 15/02/2024 a 14/02/2029	

Cronograma:

- Publicação no DOU: 15/02/2024;
- Impugnação até: 04/03/2024;
- Requerimento de Credenciamento: A partir de 11/03/2024;
- Vigência do edital: até 14/02/2029;

ÍNDICE

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES
2. OBJETO
3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO
4. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL
5. REQUERIMENTO DE CREDENCIAMENTO
6. CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO
7. FASE RECURSAL
8. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO
9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
10. DISPOSIÇÕES FINAIS

ANEXOS DO EDITAL

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

Anexo I.1 - Manutenção em notebook, microcomputadores e periféricos;

Anexo I.2 - Manutenção em sistemas de câmeras, NVR, DVR e mesa controladora PTZ;

Anexo I.3 - Manutenção em sistemas de controle de acesso - Catracas e Leitores Biométricos;

Anexo I.4 - Manutenção em sistema de alarme;

Anexo I.5 - Manutenção em impressoras laser, tonner, térmicas e OUTROS;

Anexo I.6 - Manutenção em equipamento de comunicação, videowall, telefonia e nobreaks;

Anexo I.7 - Manutenção de Equipamentos de Terminal de Autoatendimento;

Anexo I.8 - Manutenção de porta detetora de metal.

Anexo 2 - Procedimento para atendimento em laboratório

Anexo 3 – FQ1308-001 - AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE REPARO PARA FAMÍLIA DE MÓDULOS,

Anexo 4 - CHECK-LIST DE VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE REPARO

Anexo 5 - RELATÓRIO DE HOMOLOGAÇÃO TÉCNICA DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS DE REPARO.

Anexo 6 - TABELA DE VALORES CREDENCIADOS E ESTIMATIVAS

Anexo 7 - Requerimento do Credenciamento

Anexo 8 - FQ 1311-003 - Relatório de material não reparado

ANEXO II – FICHA DE DADOS CADASTRAIS

ANEXO III – MINUTA DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO MENOR

ANEXO IV – MINUTA DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE

ANEXO V – MINUTA DE DECLARAÇÃO DE ME/EPP

ANEXO VI – TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE LICITANTES E DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

ANEXO VII - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADOS EXECUTANDO TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO

ANEXO VIII - DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO E ACEITE DOS TERMOS DO CREDENCIAMENTO

ANEXO IX - QUESTIONÁRIO DE *DUE DILIGENCE*

ANEXO X - MINUTA DE CONTRATO

BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS****EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 2024/05**

A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, por intermédio da Diretoria Administrativa e Financeira/Gerência de Suprimentos e Gestão de Contratos, de acordo com a **Lei nº 13.303, de 30.06.2016**, o **Regulamento de Licitações da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, publicado na página eletrônica (www.bbts.com.br) em **01.02.2018** e os termos deste Edital, torna pública a realização de procedimento administrativo para credenciamento de pessoas jurídicas para prestação dos serviços elencados neste instrumento. A minuta específica foi aprovada pelo Parecer Gejur nº 2024-2782.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. O Edital encontra-se disponível para download na página eletrônica da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., na internet, endereço: www.bbts.com.br.
- 1.2. As dúvidas decorrentes da interpretação deste Edital poderão ser esclarecidas, desde que encaminhadas para o endereço eletrônico da Gerência de Suprimentos e Gestão de Contratos indicado abaixo:
 - 1.2.1. licitacoes@bbts.com.br
- 1.3. As consultas deverão ser encaminhadas com o seguinte texto no campo “assunto”: **“ESCLARECIMENTOS CREDENCIAMENTO EDITAL 2024/05”**. Os esclarecimentos serão disponibilizados diretamente no endereço <http://www.bbts.com.br> > Credenciamento.
- 1.4. Sempre que, por motivos técnicos ou operacionais, não for possível disponibilizar os anexos ou documentos referentes ao presente Edital no endereço eletrônico do item anterior, tais documentos deverão ser solicitados e retirados no endereço eletrônico: **licitacoes@bbts.com.br**.
- 1.5. Para todas as referências de data e hora citadas neste Edital, será observado o horário de Brasília (DF).
- 1.6. Item orçamentário: A despesa decorrente da contratação do objeto deste Edital/Credenciamento correrá à conta dos recursos específicos consignados no orçamento da BB Tecnologia e Serviços S.A.
- 1.7. O Credenciamento estará aberto para apreciação e análise até o dia 11/03/2024. A partir desta data, estará aberto aos interessados o período de Requerimento do Credenciamento.
- 1.8. Os contratos decorrentes do credenciamento terão vigência até 14/02/2029, a contar da sua assinatura.
- 1.9. A qualquer tempo, independente de aviso prévio, o presente Credenciamento poderá ser revogado ou anulado, mediante registro no processo das justificativas que fundamentaram a decisão.

- 1.10. Pela execução dos serviços e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, na forma do presente Edital, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. efetuará o pagamento à CONTRATADA de acordo com as condições estabelecidas na minuta do contrato de credenciamento de prestação de serviços.

2. OBJETO

- 2.1. Credenciamento de empresas especializadas para a prestação de serviços técnicos complementares de manutenção eletrônica à nível de troca de componentes, partes e peças, com atendimento em bancada de laboratório, sempre que necessário, nos municípios elencados, conforme condições e exigências estabelecidas neste documento e seus anexos, que o integram e complementam, sempre que houver interesse previamente manifestado pela BBTS.
- 2.2. A descrição detalhada do objeto do presente credenciamento consta do **ANEXO I – Especificações Técnicas dos Serviços e seus anexos** deste Edital.

3. PARTICIPAÇÃO NO CREDENCIAMENTO

- 3.1. Poderão participar desta Licitação os INTERESSADOS que atenderem às exigências deste Edital e de seus Anexos.
- 3.2. Estarão impedidos de participar de desta Licitação, INTERESSADOS que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:
- a) Estejam constituídos sob a forma de consórcio;
 - b) Estejam cumprindo a penalidade de suspensão imposta pela BB Tecnologia e Serviços S.A.;
 - c) Sejam declarados inidôneos pela União, ou estejam sancionados nos termos da Lei nº 12.846/2013, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
 - d) Estejam registradas no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça;
 - e) Estejam sob falência, recuperação judicial ou extrajudicial sem acolhimento do plano de recuperação pelo juiz, na forma do art. 52 da Lei nº 11.101/2005, ou em concordata, dissolução ou liquidação;
 - f) Sejam constituídos por sócio de empresa que estiver suspensa pela BB Tecnologia e Serviços S.A., pelo Banco do Brasil e suas subsidiárias, bem como pela Fundação Banco do Brasil, ou que tenha sido declarada inidônea pela União;
 - g) Sejam empresas cujo administrador seja sócio de empresa suspensa pela BB Tecnologia e Serviços S.A., pelo Banco do Brasil e suas subsidiárias, bem como pela Fundação Banco do Brasil, ou que tenha sido declarada inidônea pela União;
 - h) Sejam constituídos por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa pela BB Tecnologia e Serviços S.A., pelo Banco do Brasil e suas subsidiárias, bem como pela Fundação Banco do Brasil, ou que tenha sido declarada inidônea pela União, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

- i) Cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa pela BB Tecnologia e Serviços S.A., pelo Banco do Brasil e suas subsidiárias, bem como pela Fundação Banco do Brasil, ou que tenha sido declarada inidônea pela União, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- j) Que tiverem, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea;
- k) Sejam empregados ou dirigentes da BB Tecnologia e Serviços S.A.;
- l) Que tenham relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com dirigente da BB Tecnologia e Serviços S.A., com empregado da BB Tecnologia e Serviços S.A. cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação, ou com autoridade do ente público a que a BB Tecnologia e Serviços S.A. esteja vinculada;
- m) Sejam empresas cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a BB Tecnologia e Serviços S.A. há menos de 6 (seis) meses;

3.3. É vedado o nepotismo, nos termos do Decreto nº 7.203, de 04.06.2010.

4. IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

- 4.1. Desde a abertura do Credenciamento, a contar da publicação do edital no D.O.U., até **5 (cinco) dias úteis** antes da data fixada para o início do período de requerimento do credenciamento, qualquer cidadão poderá impugnar o Edital.
- 4.2. As impugnações ao Edital deverão ser formalizadas para o e-mail licitacoes@bbts.com.br com o título “**IMPUGNAÇÃO – CREDENCIAMENTO EDITAL Nº 2024/05**” e seu processamento se dará por intermédio da Comissão de Credenciamento.
- 4.3. O RESPONSÁVEL decidirá sobre a impugnação no prazo de até **3 (três) dias úteis** contados do dia útil imediatamente posterior ao do recebimento do pedido e, sendo acolhida, será publicada nova versão do Edital com a alteração.
- 4.4. As decisões serão registradas diretamente no site www.bbts.com.br > Credenciamento, no link correspondente a este Edital.

5. REQUERIMENTO DE CREDENCIAMENTO

- 5.1. O pedido de requerimento do credenciamento estará aberto aos interessados a partir de 11/03/2024.
- 5.2. O Requerimento de Credenciamento deverá ser formalizado por meio da entrega do **ANEXO 7 – Requerimento de Credenciamento** e do **Anexo II – Ficha de dados Cadastrais**, acompanhados de toda a documentação de habilitação exigida neste edital e das declarações, conforme modelos anexos.
- 5.3. A documentação deverá ser encaminhada para o e-mail licitacoes@bbts.com.br.
- 5.4. Os originais ou cópias autenticadas, **caso sejam solicitados**, deverão ser encaminhados à Divisão de Licitações e Compras, através de envelope devidamente

identificado com o número do processo, no seguinte endereço: SEPN 508 CONJUNTO "C" LOTE 07 – BRASÍLIA/DF - Cep: 70.740-543.

- 5.5. A Comissão de Credenciamento não se responsabiliza por envelope que não for entregue pessoalmente no endereço previsto neste Edital.
- 5.6. Não será permitida a utilização do malote da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. para envio dos documentos, nem sua entrega nos CAT's, ou outra unidade que não seja a indicada neste Edital.
- 5.7. O encaminhamento do Requerimento de Credenciamento pressupõe o conhecimento e atendimento a todas as exigências previstas neste Edital.
- 5.8. A não apresentação dos documentos exigidos neste Edital implicará no INDEFERIMENTO do Requerimento de Credenciamento.
- 5.9. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. poderá, a qualquer tempo, verificar a veracidade das informações prestadas por atestados, certidões e declarações, bem como solicitar outros documentos ou a revalidação dos fornecidos.
- 5.10. Após a apresentação de todos os documentos relacionados neste Edital, a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. procederá à análise do Requerimento de Credenciamento.
- 5.11. O resultado da análise da documentação para fins de Credenciamento será comunicado via correio eletrônico remetido ao endereço de e-mail indicado no Requerimento de Credenciamento.
- 5.12. Não serão credenciadas as empresas que não atenderem a todas as exigências deste Edital.
- 5.13. As empresas credenciadas poderão ser consultadas no site da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., no endereço: <https://www.bbts.com.br/index.php/credenciamento>
- 5.14. Poderá a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., a qualquer momento, reavaliar a capacitação técnica da empresa, sempre que houver qualquer alteração na composição societária ou outro motivo que justifique, sendo-lhe facultado alteração ou cancelamento do Credenciamento e da habilitação para prestar os serviços.
- 5.15. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. reserva-se ao direito de emitir circulares, modelos padronizados, planilhas de cálculo, entre outros, a qualquer momento, com a finalidade de orientar e estabelecer uniformização de procedimentos dos trabalhos a serem apresentados, devendo os trabalhos estarem em conformidade com a legislação e normas brasileiras vigentes.

6. CONDIÇÕES PARA HABILITAÇÃO

- 6.1. A fase de habilitação consiste na comprovação das seguintes condições do INTERESSADO:
 - 6.1.1. Habilitação Jurídica;
 - 6.1.2. Qualificação Econômico-Financeira; e
 - 6.1.3. Qualificação Técnica.
- 6.2. O INTERESSADO deverá atender às seguintes exigências:

6.2.1. A documentação relativa à Habilitação Jurídica consistirá em:

- 6.2.1.1. Sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada: Ato Constitutivo em vigor, devidamente registrado no órgão competente, com suas respectivas alterações, ou a sua última consolidação, acompanhado da cópia simples do documento comprobatório de seus administradores devidamente registrado;
- 6.2.1.2. Sociedade simples: Ato Constitutivo em vigor, devidamente registrado no órgão competente, com suas respectivas alterações, ou a sua última consolidação, bem como documento que comprove a indicação de seus administradores;
- 6.2.1.3. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 6.2.1.4. Microempreendedor individual: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;
- 6.2.1.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 6.2.1.6. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda – CNPJ/MF;
- 6.2.1.7. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do INTERESSADO, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

6.2.2. A documentação relativa à qualificação econômico-financeira consistirá em:

- 6.2.2.1. Prova de regularidade com a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão unificada, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União - DAU, por elas administrados, inclusive contribuições previdenciárias.
- 6.2.2.2. Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia de Tempo de Serviço – FGTS, mediante apresentação do CRF – Certificado de Regularidade de Fundo de Garantia, fornecido pela Caixa Econômica Federal.
- 6.2.2.3. Os documentos elencados nos itens 6.2.2.1 e 6.2.2.2 poderão ser substituídos pelo SICAF, registro cadastral oficial do Poder Executivo Federal, nos termos da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 2, de 11.10.2010, do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão, e do Decreto nº 3.722, 09.01.2001, e atualizações posteriores.

- 6.2.2.4. O INTERESSADO que optar pela habilitação parcial por meio do SICAF deverá atender às seguintes exigências:
- 6.2.2.5. Satisfazer os requisitos relativos à fase inicial de habilitação preliminar que se processará junto ao SICAF;
- 6.2.2.5.1. O INTERESSADO deverá atender às condições exigidas para cadastramento no SICAF, até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.
- 6.2.2.6. Apresentar, no SICAF, a comprovação de regularidade citada nos itens 6.2.2.1 e 6.2.2.2.
- 6.2.2.7. A verificação do SICAF será realizada mediante consulta online, após encerrada a etapa de lances.
- 6.2.2.8. Os INTERESSADOS que não estejam habilitados no SICAF poderão fazê-lo em qualquer unidade cadastradora do sistema. A relação das unidades cadastradoras e os documentos necessários para registro poderão ser obtidos, via internet, no endereço <http://comprasnet.gov.br>, que contempla, também, os procedimentos e instruções de preenchimento dos formulários.
- 6.2.2.9. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem possuir o interessado boa situação financeira.
- 6.2.2.9.1. A apresentação dessa documentação servirá também para comprovação de enquadramento nessa condição, de acordo com o art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006;
- 6.2.2.10. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, será admitida a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- 6.2.2.11. A comprovação da boa situação financeira do INTERESSADO será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior que 1, em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- 6.2.2.12. Se a CREDENCIADA apresentar qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,00 (um) deverá comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% do somatório das estimativas de valores anuais da capacitação informada para as famílias pleiteadas para os serviços de reparo em laboratório, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser

atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

6.2.3. A documentação relativa à qualificação técnica consistirá em:

6.2.3.1. A qualificação técnica será avaliada na forma do item 20 do **Anexo I**.

DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- 6.2.4. Declaração de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, na forma do **ANEXO III** Erro! Fonte de referência não encontrada..
- 6.2.5. Declaração de inexistência de fato superveniente impeditivo a sua habilitação e sua participação em licitações, conforme minuta constante do **ANEXO IV** deste edital.
- 6.2.6. Declaração firmando termo de compromisso de combate à corrupção e ao conluio entre licitantes e de responsabilidade socioambiental, conforme minuta constante do **ANEXO VI** deste edital.
- 6.2.7. Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal, conforme minuta constante do **ANEXO VII** deste edital.

ORIENTAÇÕES GERAIS

- 6.3. Os documentos exigidos para habilitação deverão estar com prazo de validade em vigor na data de sua apresentação.
- 6.4. Caso os documentos relacionados neste item sejam apresentados sem indicação de prazo de validade, serão considerados, para o Credenciamento, válidos por 90 (noventa) dias a partir da data de sua emissão.
- 6.5. A exigência do prazo de validade não se aplica aos atestados de qualificação técnica.
- 6.6. Os INTERESSADOS que alegarem estar desobrigados da apresentação de qualquer um dos documentos exigidos na fase habilitatória deverão comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor.
- 6.7. O responsável pelo credenciamento poderá efetuar pesquisa no endereço eletrônico de cada órgão/esfera administrativa para consulta à situação dos INTERESSADOS.
- 6.8. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o INTERESSADO às sanções previstas neste Edital.
- 6.9. Serão inabilitados os INTERESSADOS que não atenderem a todas as exigências deste Edital.
- 6.10. A inabilitação será justificada pelo responsável pelo credenciamento e implicará no indeferimento do Requerimento de Credenciamento.

6.11. A regularidade fiscal federal e trabalhista da Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte é condição indispensável para a assinatura do contrato.

7. FASE RECURSAL

7.1. A INTERESSADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do 1º (primeiro) dia útil subsequente ao recebimento do e-mail que comunicou o indeferimento do requerimento para interpor recursos contra a decisão.

7.1.1. Os recursos deverão ser identificados com o número do Credenciamento - EDITAL 202405 CRDENCIAMENTO - e encaminhados através do e-mail licitacoes@bbts.com.br, dirigidos ao RESPONSÁVEL.

7.1.2. Apresentado qualquer recurso válido, ficam os demais INTERESSADOS, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

7.1.3. Caberá ao RESPONSÁVEL receber, examinar e decidir a respeito dos recursos interpostos contra suas decisões no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhá-los a Autoridade Superior, para a decisão final.

7.2. A apresentação de recurso sem a observância da forma e do prazo estabelecidos nos itens anteriores importará decadência desse direito, ficando o RESPONSÁVEL autorizado a adjudicar o objeto ao INTERESSADO declarado vencedor.

7.3. Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo INTERESSADO.

7.4. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

8. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

8.1. As empresas credenciadas terão o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da convocação, para assinar o contrato específico, sob pena de sofrer as penalidades previstas neste Edital.

8.1.1.1. O prazo para assinar o contrato poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo INTERESSADO vencedor durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

8.2. A assinatura do contrato estará condicionada:

- a) à manutenção das condições de habilitação;
- b) à apresentação do documento (contrato social ou documento equivalente ou procuração por instrumento público ou particular, devidamente reconhecido em cartório) que habilite o seu representante a assinar o contrato em nome da empresa. No caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade de o signatário nomear procurador, mediante apresentação de cópia do estatuto social ou contrato social vigente ou, quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário;
- c) à assinatura dos documentos e declarações anexos ao contrato.

- 8.3. A regularidade fiscal exigida neste Edital deverá estar válida na data da assinatura do Contrato, cabendo à empresa INTERESSADA encaminhar, sempre que necessário, a documentação para substituir as que tenham seu prazo expirado.
- 8.4. Considerando que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. implementou a gestão de risco de fornecedores por meio de *Due Diligence*, e que a referida ferramenta permite aumentar a segurança nas contratações e na gestão, fica o licitante, ciente de que, a critério da BB Tecnologia e Serviços poderá efetuar o *Background Check* (Análise Reputacional) e solicitar que o licitante preencha, assine e encaminhe o preencher, assinar e encaminhar o FQ415-042 - Questionário de *Due Diligence* (**Anexo IX**) com as devidas evidências, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio, observando que a entrega do questionário e suas evidências respondido é fato determinante para a assinatura do contrato.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 9.1. As seguintes sanções poderão ser aplicadas aos INTERESSADOS que participarem do certame ou aos que forem contratados, conforme o caso, sem prejuízo da reparação dos danos causados a BB Tecnologia e Serviços S.A. pelo infrator:
- 9.1.1. Advertência, quando ocorrer:
- 9.1.1.1. Descumprimento das obrigações editalícias ou contratuais que não acarretem prejuízos para a BB Tecnologia e Serviços S.A.;
 - 9.1.1.2. Execução insatisfatória ou pequenos transtornos ao desenvolvimento dos serviços desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária.
- 9.1.2. Multa, nos percentuais e condições indicados no contrato.
- 9.1.2.1. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.
 - 9.1.2.2. A BB Tecnologia e Serviços S.A. poderá aplicar à CONTRATADA multa por inexecução total ou parcial do contrato correspondente a até 20% (vinte por cento) do valor da nota fiscal/fatura do objeto contratado.
 - 9.1.2.3. A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos causados a BB Tecnologia e Serviços S.A. serão deduzidos de qualquer crédito a ele devido, cobrados direta ou judicialmente;
 - 9.1.2.4. A CONTRATADA desde logo autoriza a BB Tecnologia e Serviços S.A. a descontar dos valores a ele devidos o montante das multas a ela aplicadas.
- 9.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a BB Tecnologia e Serviços S.A. e suas subsidiárias, por prazo não superior a **2 (dois) anos**, quando ocorrer:
- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
 - b) Atraso na entrega da Carta-Proposta no prazo previsto no **item 6.19**, sem as justificativas aceitas pelo RESPONSÁVEL, ou na hipótese de apresentação desta em desacordo com as especificações previstas no termos deste Edital, que, para todos os efeitos, será considerada como não entregue;

- c) Retirada da proposta, sem justificativas aceitas pelo RESPONSÁVEL;
- d) Recusa em assinar o contrato, dentro dos prazos estabelecidos pela BB Tecnologia e Serviços S.A.;
- e) Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- f) Atraso injustificado na execução/conclusão dos serviços, contrariando o contrato;
- g) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- h) Irregularidades que ensejem a frustração da licitação ou a rescisão contratual;
- i) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- j) Prática de atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação ou prejudicar a execução do contrato;
- k) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir, o INTERESSADO, idoneidade para licitar e contratar com a BB Tecnologia e Serviços S.A.;
- l) Quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo da BB Tecnologia e Serviços S.A.;

9.2. Aplica-se a esta licitação e aos contratos dela decorrentes, a responsabilização objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública nacional e estrangeira, na forma da Lei 12.846/2013, de 1º de agosto de 2013.

9.3. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo, assegurada a defesa prévia do INTERESSADO no prazo de 10 (dez) dias úteis, sendo-lhe franqueada vista ao processo.

9.3.1. Nos casos de aplicação das sanções de multa inexequatória e/ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a BB Tecnologia e Serviços S.A., será aberto prazo de 2 (dois) dias úteis para apresentação de recurso, após a notificação da decisão.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. A divulgação pela BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., neste Edital, dos tipos de serviços, critérios de remuneração, distribuição dos serviços e prazos de execução, não caracteriza nenhuma expectativa de faturamento por parte das empresas, não cabendo à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. o ressarcimento de eventuais prejuízos pelo não Credenciamento de empresas, ou pelo fato de o faturamento mensal da CONTRATADA não atingir os níveis por ela pretendidos.

10.2. O presente Credenciamento não importa necessariamente em contratação, podendo a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. revogá-lo ou anulá-lo, no todo ou em parte.

10.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e em seus Anexos observar-se-á o que segue:

10.3.1. Excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;

- 10.3.2. Os prazos somente serão iniciados e vencidos em dias de expediente na BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS.
- 10.4. O INTERESSADO é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo de credenciamento.
- 10.4.1. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do INTERESSADO que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a vencedora, a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 10.5. É facultado à COMISSÃO DE CREDENCIAMENTO, ou à autoridade a ela superior, em qualquer fase do processo, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 10.6. Os INTERESSADOS intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão responder no prazo determinado pela COMISSÃO DE CREDENCIAMENTO, sob pena de desclassificação/inabilitação.
- 10.6.1. Todas as comunicações deverão ser feitas por escrito.
- 10.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do INTERESSADO, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.
- 10.8. As normas que disciplinam este CREDENCIAMENTO serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os INTERESSADOS, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.
- 10.9. Todas as condições deste Edital e seus respectivos anexos farão parte do Contrato, independentemente de transcrição.
- 10.10. As decisões referentes a este CREDENCIAMENTO serão, quando necessário, comunicadas aos INTERESSADOS por meio de publicação no endereço eletrônico: <https://www.bbts.com.br/index.php/credenciamento>.
- 10.11. Os casos não previstos neste Edital serão decididos pela COMISSÃO DE CREDENCIAMENTO.
- 10.12. A participação neste CREDENCIAMENTO implica em aceitação plena e irrevogável, de todos os termos e normas constantes do presente Edital e dos seus Anexos.
- 10.13. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o local da realização do certame.

BRASILIA, 09 DE FEVEREIRO DE 2024

ÍTALO AUGUSTO DIAS DE SOUZA
AUTORIDADE COMPETENTE DE LICITAÇÃO E CREDENCIAMENTO

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Objeto:

1.1 Credenciamento de empresas especializadas para a prestação de serviços técnicos complementares de manutenção eletrônica à nível de troca de componentes, partes e peças, com atendimento em bancada de laboratório, sempre que necessário, nos municípios elencados, conforme condições e exigências estabelecidas neste documento e seus anexos, que o integram e complementam, sempre que houver interesse previamente manifestado pela BBTS.

2. Especificações técnicas:

2.1 O detalhamento dos requisitos técnicos funcionais e não funcionais obrigatórios, associado aos serviços envolvendo ferramentas e capacitações específicas necessários ao credenciamento, com o objetivo de captar o máximo de soluções locais com características adaptáveis, ágeis que tragam ganho de eficiências para BBTS e Credenciada, está apresentado aos respectivos anexos:

2.1.1 Anexo I.1 - Manutenção em notebook, microcomputadores e periféricos;

2.1.2 Anexo I.2 - Manutenção em sistemas de imagem e câmera;

2.1.3 Anexo I.3 - Manutenção em sistemas de controle de acesso - Catracas e Leitores Biométricos;

2.1.4 Anexo I.4 - Manutenção em sistema de alarme;

2.1.5 Anexo I.5 - Manutenção em impressoras laser, tonner, térmicas e OUTROS;

2.1.6 Anexo I.6 - Manutenção em equipamento de comunicação, videowall, telefonia e nobreaks;

2.1.7 Anexo I.7 - Manutenção de Equipamentos de Terminal de Autoatendimento;

2.1.8 Anexo I.8 - Manutenção de porta detetora de metal.

2.1.9 Anexo 2 - Procedimento para atendimento em laboratório

2.2 A CREDENCIADA obriga-se ao atendimento as normas específicas aplicáveis à prestação de serviços, objeto da presente contratação, envolvendo a disponibilização e uso de ferramentas adequadas e em boas condições de uso, estoque de peças, materiais e capacitações específicas da equipe, necessárias a correta prestação dos serviços.

2.3 A CREDENCIADA conforme **Anexo 2 - Procedimento para atendimento em laboratório**, no ato do atendimento deve fazer a inspeção e testes gerais de funcionamento para garantir a solução definitiva de falhas. Nos valores dos serviços credenciados estão previstas todas as ações necessárias para o restabelecimento do funcionamento dos equipamentos, onde:

2.3.1 70% dos itens enviados para reparo, se enquadram no reparo BÁSICO, cujos custos com reposição de componentes estão próximo a 30% do valor do item, devem ser prontamente atendidos com faturamento do Serviço BÁSICO.

2.3.2 25% dos itens enviados para reparo, se enquadram no reparo COMPLEXO, cujos custos com reposição de componentes estão entre 30% e 50%. Sempre que o reparador identificar a necessidade de realizar um Serviço Credenciado COMPLEXO, deve apresentar orçamento, acompanhado de laudo técnico e devidas justificativas de cobrança de preços diferenciados do reparo BÁSICO (item 2.3.1) e se for o caso pleito para extensão do prazo de reparo e aguardar autorização para prosseguir com o reparo. Se aprovado deve ser faturado o valor Serviço COMPLEXO.

2.3.3 5% dos itens enviados para reparo, se enquadram no reparo SUPERIOR, cujos com reposição de componentes estão acima de 50%. deve apresentar orçamento, acompanhado de laudo técnico e devidas justificativas de cobrança de preços diferenciados do reparo BÁSICO (item 2.3.1) e se for o caso pleito para extensão do prazo de reparo e aguardar autorização para prosseguir com o reparo, se aprovado deve ser faturado o valor Serviço ORÇADO no limite do valor definido para reparo SUPERIOR.

2.3.4 A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo COMPLEXO e SUPERIOR e devolver os itens com cópia dos orçamentos apresentados e aprovados, além de remeter em conjunto com o item todos os componentes substituídos.

2.3.5 Para os casos de reprovação, os itens devem ser devolvidos em conjunto com Laudo de item não reparo (**FQ1308-006 – Relatório de Material Não Reparado**), conforme instruções do **Anexo 2 - Procedimento para atendimento em laboratório.**

2.3.6 Para os itens que apresentarem falhas no período de garantia, será efetuado a Glosa de 50% do valor do Reparo BÁSICO do item para ressarcimentos de custos adicionais e impactos provocados pela falha do item no processo da BBTS.

2.4 A CREDENCIADA obriga-se a realizar a troca de componente definidos como obrigatórios em cada família, cabendo destacar que a relação poderá sofrer acréscimos, se forem detectados outros casos com necessidade de troca obrigatória de componentes, visando mitigar riscos de limitação de vida útil.

2.5 A CREDENCIADA obriga-se a utilizar partes e peças originais ou homologadas pela BBTS. Na indisponibilidade encaminhar solicitação de homologação acompanhada das devidas justificativas e documentações que comprovem a indisponibilidade no mercado.

2.6 Do Credenciamento:

2.6.1 Espera-se o credenciamento de fornecedores de serviços para todos os municípios onde estão localizadas as unidades organizacionais da BBTS, em todo o país, conforme link: <https://www.bbts.com.br/index.php/homepage/todas-as-unidades>, formando uma fila sequencial por ordem de credenciamento, visando encaminhamento de demandas para aquele que estiver mais próximo do local da execução, de acordo com a ordem sequencial da fila de credenciamento.

2.6.2 O Requerimento de Credenciamento deverá ser formalizado por meio da entrega do respectivo Requerimento de Credenciamento conforme previsto no edital, indicando a área de abrangência, as bases fixas onde possui estrutura de atendimento e a capacidade mensal de atendimento, definição sobre as famílias de interesse e capacidade para prestação dos serviços conforme Tabela de Preços Credenciados:

2.6.2.1 O proponente pode se credenciar a realizar o atendimento a quaisquer famílias de módulos, desde que comprove a devida qualificação técnica para execução dos serviços, conforme prazos e condições previstas neste objeto.

2.7 Do Descredenciamento: O descredenciamento poderá ocorrer:

2.7.1 Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações de descumprimentos de obrigações contratuais, sem prejuízo da aplicação das sanções, multas, glosas previstas neste edital.

2.7.2 Por solicitação da CREDENCIADA, a qualquer tempo, em decorrência do exercício do direito de requerimento de descredenciamento, mediante aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, salvo a comprovação de caso fortuito e/ou motivo de força maior, caso em que será dispensado o referido prazo e reconhecido o descredenciamento, imediatamente após requerido.

2.7.3 Judicial, nos termos da legislação.

- 2.7.4 A inexecução total ou parcial das obrigações previstas no presente edital e seus anexos poderá ensejar o descredenciamento, com as consequências avençadas e as previstas em lei ou regulamento. Constituem motivo para descredenciamento:
- 2.7.4.1 O não cumprimento de cláusulas, especificações ou prazos.
 - 2.7.4.2 O cumprimento irregular de cláusulas, especificações ou prazos.
 - 2.7.4.3 O atraso injustificado no início da execução das obrigações compromissadas neste Instrumento.
 - 2.7.4.4 A paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à BBTS.
 - 2.7.4.5 A subcontratação total do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas neste Instrumento, salvo o previsto no projeto básico.
 - 2.7.4.6 O desatendimento das determinações regulares emanadas da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores.
 - 2.7.4.7 O cometimento reiterado de faltas na sua execução.
 - 2.7.4.8 A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil.
 - 2.7.4.9 A dissolução da CREDENCIADA.
 - 2.7.4.10 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CREDENCIADA, que prejudique a execução das obrigações e condições acordadas.
 - 2.7.4.11 A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução das obrigações e condições acordadas.
 - 2.7.4.12 A contratação de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz.
 - 2.7.4.13 Os casos de descredenciamento serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
 - 2.7.4.14 O descredenciamento administrativo ou amigável deverá ser precedido de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.
 - 2.7.4.15 O descredenciamento por descumprimento das estipulações deste edital e/ou de seus anexos poderá acarretar indenizações, até o limite dos prejuízos causados à BBTS, além das sanções previstas neste edital e/ou seus anexos.

3. Condições de Entrega e Prazos:

- 3.1 Esclarecidas nos respectivos anexos referentes a cada serviço credenciado.

4. Obrigações da CONTRATANTE:

- 4.1 Fornecer à CREDENCIADA os esclarecimentos e orientações que se fizerem necessárias para a correta prestação dos serviços.
- 4.2 Pagar os valores devidos à CREDENCIADA em conformidade com as condições e critérios estabelecidos.
- 4.3 Fornecer à CREDENCIADA a relação de dependências com restrições de horários de atendimento.

- 4.4 Fornecer e manter atualizada a relação das respectivas unidades de logística e os nomes dos funcionários para contato.
- 4.5 Designar funcionário ou preposto (fiscal de serviços) para acompanhar a realização dos serviços objeto do contrato.
- 4.6 Informar os modelos e part numbers dos itens que fazem parte das famílias de reparo.
- 4.7 Comunicar a CREDENCIADA as irregularidades identificadas na execução dos serviços.
- 4.8 Fornecer todas as informações necessárias, sanar dúvidas e orientar CREDENCIADA em todos os casos omissos.
- 4.9 Analisar e manifestar-se quanto à homologação de peças e/ou componentes de partes e peças não originais no prazo máximo de 90 (noventa) dias contados a partir da data de apresentação da documentação completa.

5. Obrigação da CREDENCIADA na realização de todos os serviços:

- 5.1 Designar empregados especializados e devidamente identificados, assumindo total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos a fornecedores diretos, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho, assim como pelo cumprimento de todas as demais obrigações atinentes ao presente contrato.
- 5.2 Recrutar em seu nome e sob sua inteira responsabilidade, de acordo com a legislação trabalhista vigente, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, a quantidade necessária de empregados habilitados e devidamente registrados nas respectivas entidades de classe para a execução dos serviços objeto deste contrato.
- 5.3 Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus empregados, tais como: horas-extras, indenizações e outras vantagens, como também, responsabilizar-se por qualquer ônus decorrente de possível convocação da CONTRATANTE em juízo, como litisconsorte, em ações trabalhistas ou de reparação civil, em decorrência da execução dos serviços.
- 5.3.1 A inadimplência da CREDENCIADA, com referência aos encargos mencionados nesta cláusula, não transfere para CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento. Caso venha a CONTRATANTE a satisfazê-los ser-lhe-á assegurado direito de regresso, sendo os valores pagos atualizados financeiramente, desde a data em que tiverem sido pagos pelo CONTRATANTE até aquela em que ocorrer o ressarcimento pela CREDENCIADA.
- 5.4 Arcar com todos os impostos, taxas e contribuições devidos em decorrência do presente contrato, inclusive com todas as obrigações sociais, trabalhistas, fiscais e previdenciárias, bem como as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos a fornecedores diretos, normas de saúde pública, assim como todas as demais obrigações pertinentes. A qualquer tempo, a pedido da CONTRATANTE, a CREDENCIADA deverá apresentar a documentação comprobatória destas exigências.
- 5.5 Avaliar riscos a pessoas e patrimônio no ato do início da prestação dos serviços, visando executar o trabalho com segurança e eficiência.
- 5.6 Atender às normas específicas aplicáveis à prestação de serviços, objeto da presente contratação, envolvendo a disponibilização e uso de ferramentas adequadas e em boas condições de uso, estoque de peças, materiais e capacitações específicas da equipe, necessárias a correta prestação dos serviços.
- 5.7 Atender às normas de segurança e medicina do trabalho, associado ao PPRA (Programa de Prevenção de Riscos ao Ambiente) e a utilização EPIs (Equipamentos de Proteção Individuais),

EPCs (Equipamentos de Proteção Coletiva), necessários para a prestação do serviço de todos os seus funcionários, em conformidade com as exigências das normas regulamentadoras.

5.8 Cumprir as determinações do CONFEA (Conselho Federal de engenharia, arquitetura e agronomia) em relação atividades em equipamentos de informática, computadores, periféricos, instalação, manutenção e assistência técnica, em conformidade com as exigências das normas regulamentadoras.

5.9 Promover o atendimento as demandas, objeto desse contrato, a fim de garantir seu pleno cumprimento das obrigações contratadas.

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

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

5.12 Manter a equipe treinada para a realização dos serviços objeto deste contrato.

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

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

5.15 Manter estrutura compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação do serviço objeto deste contrato, com a qualidade e rigor exigidos no Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE.

5.16 Dispor, em quantidade suficiente, ferramentas, equipamentos e máquinas, imprescindíveis à realização das tarefas a serem executadas.

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

5.18 Prestar os esclarecimentos sobre a comprovação do cumprimento das obrigações sempre que forem solicitados pela CONTRATANTE e atender prontamente a eventuais solicitações e reclamações.

5.19 Substituir, mediante solicitação formal e a critério da CONTRATANTE, quaisquer de seus empregados designados para executar as tarefas pertinentes a este contrato, que não esteja correspondendo aos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE. A CREDENCIADA terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data da solicitação, para proceder à troca, sob pena de multa.

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

5.21 Apresentar, mediante solicitação da CONTRATANTE, relatório por escrito sobre os serviços prestados, acatando sugestões motivadas, visando corrigir possíveis falhas e melhor atender as necessidades da CONTRATANTE.

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

5.23 Atender as solicitações de apresentação de quaisquer documentos ou comprovar por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor, a regularidade da situação da CREDENCIADA.

5.23.1 Apresentar na forma da lei, o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social, acompanhados do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos, a fim de comprovar a manutenção da boa saúde financeira.

5.24 O não cumprimento das obrigações mencionadas ensejará a instauração de processo administrativo em desfavor da contratada para aplicação das penalidades previstas por este instrumento contratual, sem prejuízo de eventual rescisão do contrato.

5.25 A CREDENCIADA declara e obriga-se também:

5.25.1 Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente.

5.25.2 Não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo.

5.25.3 Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso.

5.25.4 Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, e, neste caso, o trabalho não poderá ser perigoso ou insalubre, ocorrer em horário noturno e/ou de modo a não permitir a frequência escolar.

5.25.5 Não se utilizar de práticas de discriminação negativa e limitativas para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico etc.

5.25.6 Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais, a preservação do meio ambiente e/ou o desenvolvimento econômico e social do país.

5.25.6.1 A CONTRATADA deverá, preferencialmente, destinar as partes e peças substituídas que não apresentem mais condições de uso para empresas, cooperativas ou associações especializadas na reciclagem ou manufatura reversa, regularmente constituídas, observado, ainda, no que couber, as disposições contidas na Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010), normas técnicas pertinentes e demais legislações ambientais, em relação ao descarte ambientalmente adequados dos resíduos sólidos.

5.25.7 Observar e cumprir as disposições contidas na Lei 12.846/2013, incluindo, mas não se limitando a, não se utilizar de práticas corruptas e/ou antiéticas visando obter ou dar vantagem indevida, de forma direta ou indireta perante o CONTRATANTE;

5.25.8 Informar aos seus empregados encarregados da prestação dos serviços ora pactuados, que a CONTRATANTE dispõe de um canal de Ouvidoria Interna, disponível pelo e-mail ouvidoria@bbts.com.br, para o envio de quaisquer reclamações relativas ao presente contrato ou denúncias que envolvam conflitos, desvios comportamentais, preconceito, discriminação, falta de respeito e cortesia, abuso de poder (inclusive indícios de assédio moral e sexual), no local de trabalho.

5.26 Conhecer e respeitar o código de ética e as normas de conduta e a política específica de relacionamento com fornecedores da CONTRATANTE, bem como a política específica de prevenção e combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e à corrupção disponíveis em:
https://www.bbts.com.br/files/documentos_publicos/politicas/20210202_prevencao_combate_corrupcao_lavagem_dinheiro.pdf (<http://www.bbts.com.br>).

5.27 A CREDENCIADA e suas coligadas ou consorciadas no âmbito deste contrato, declara(m) e se compromete(m) a:

- 5.27.1 Adotar boas práticas de preservação ambiental, protegendo o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais.
- 5.27.2 Não constar esta empresa e seus sócios-diretores em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores socioambientais, bem como não contratar pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas.
- 5.27.3 Repudiar condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.
- 5.27.4 Combater práticas de exploração sexual de crianças e adolescentes.
- 5.27.5 Respeitar à Declaração Universal dos Direitos Humanos combatendo à discriminação em todas as suas formas.
- 5.27.6 Reconhecer, aceitar e valorizar a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa.
- 5.27.7 Obedecer e fazer com que seus empregados, representantes e fornecedores obedeçam a toda legislação, normas e regulamentos aplicáveis à condução dos projetos sociais.
- 5.27.8 Respeitar à livre associação sindical e direito à negociação coletiva.
- 5.27.9 Cumprir a legislação trabalhista e previdenciária.
- 5.27.10 Não utilizar trabalhador que tenha sido empregado do cliente BB antes do decurso de prazo de dezoito meses, contados a partir do seu desligamento.
- 5.27.11 Disseminar práticas de responsabilidade socioambiental na cadeia de fornecedores.
- 5.27.12 Vedar que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício prometa, ofereça, comprometa-se a dar qualquer tipo de vantagem indevida, de forma direta ou indireta, a qualquer empregado desta instituição financeira, ou a qualquer pessoa ou empresa em nome da CONTRATANTE.
- 5.27.13 Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com empregados da CONTRATANTE.
- 5.27.14 Não financiar, custear, patrocinar ou subvencionar a prática dos atos ilícitos.
- 5.27.15 Não fraudar, tampouco manipular o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com o CONTRATANTE, não criar pessoa jurídica de modo fraudulento ou irregular para celebrar contrato administrativo.
- 5.27.16 Apoiar e colaborar com a CONTRATANTE e demais órgãos, entidades ou agentes públicos em qualquer apuração de suspeita de irregularidades e/ou violação da lei, refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente.

6. Subcontratação:

- 6.1 Não é permitida a subcontratação.

7. Informações de Faturamento:

BB Tecnologia e Serviços (BBTS)

CNPJ: 42.318.949/0013-18.

Endereço de faturamento: SEPN - Setor de Edifício de Utilidade Norte - Quadra 508 – Conjunto C Lote 07

Asa Norte – Brasília/DF - CEP 70740-543.

Inscrição Estadual: 07.322.007/002-03.

8. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

8.1 As empresas proponentes deverão preencher o requerimento de Credenciamento, informando também a capacidade máxima mensal de execução por tipo de serviços, os locais (UF) onde preferencialmente pretendem executar serviços, caso não atenda integralmente a determinada UF, deve informar os municípios ou microrregiões de abrangência.

8.1.1 **Outrossim para viabilizar as possibilidades de recebimento de demandas é fundamental que a CREDENCIADA informe frequentemente os locais onde possui equipes avançadas / postos de atendimento fora da base da empresa, para que sejam consideradas as respectivas distâncias do local de origem da demanda no ato da sua distribuição.**

8.1.2 As possíveis solicitações do fornecedor sobre alterações de: inclusão ou exclusão de serviços, equipes avançadas e/ou acréscimos ou decréscimos na capacidade mensal deverão ser informadas a BBTS para homologação.

8.1.3 Os fornecedores de serviço poderão requerer a suspensão de demandas a qualquer tempo, mediante notificação a BBTS; esse requerimento não os eximirá da obrigação de concluir as demandas que já estiverem encaminhadas.

8.2 Distribuição de demandas:

8.2.1 A distribuição ocorrerá via encaminhamento de ordens de serviço, conforme premissas:

a) Respeitado o amplo direito de defesa e do contraditório, será suspenso o envio de demanda a CREDENCIADA que **não atingir os níveis de ANS pactuados**, além da aplicação das sanções e multas cabíveis. A CREDENCIADA será reabilitada no mecanismo de distribuição de demanda, no ato da regularização da não conformidade, no mês subsequente a ocorrência.

b) Respeitado o amplo direito de defesa e do contraditório, será suspenso o envio de demanda a CREDENCIADA que **ultrapassar limites de desvios de qualidade dos serviços**, com base na pontuação dos indicadores de qualidade, conforme **item 14.17 - Pontuação**. A acumulação de pontos tem limitação máxima de 06 meses, quando deverá ser zerada a pontuação da CREDENCIADA e reabilitada no mecanismo de distribuição de demanda.

c) Inexistência e/ou menor número de **pendências de conclusão de serviços**; respeitado o ANS, a cada ordem de serviço. A CREDENCIADA que apresentar pendências de conclusão superior ao prazo contratado, poderá ter a suspensão do envio, até a regularização das pendências.

8.2.2 Como a origem da demanda é imprevisível, podendo ocorrer em qualquer município em âmbito nacional, a distribuição da demanda considera a proximidade com o fornecedor credenciado e de suas equipes residentes fora da base, possibilitando maior tempestividade no atendimento, otimização de eficiência operacional e redução de custos para ambos, BBTS e CREDENCIADA:

8.2.2.1 A distribuição ocorrerá via rodízio, priorizando o fornecedor que estiver a mais tempo sem receber demandas, sendo que será formada uma fila única sequencial de convocação de credenciados. A cada demanda será acionada a CREDENCIADA da fila sequencial, considerando sua área de abrangência, capacidade mensal informada e a maior proximidade ao local de execução.

8.2.2.2 Existindo uma única CREDENCIADA que atenda as condições a), b) e c) dentro do raio de 50 km da origem da ordem de serviço, a distribuição da demanda será enviada diretamente a CREDENCIADA, que será alocada em último lugar na fila sequencial única.

8.2.2.3 Existindo mais de uma CREDENCIADA que atenda as condições a), b) e c) dentro do raio de 50 km da origem da ordem de serviço, a distribuição da demanda será enviada para a que estiver em primeira posição na fila. Então a CREDENCIADA será alocada em último lugar na fila sequencial única.

8.2.2.4 Desta forma a ordem de distribuição considera que a prioridade recairá na CREDENCIADA que estiver a mais tempo sem receber demandas.

8.2.2.5 Não existindo CREDENCIADAS no raio de 50 KM da origem, será convocado a CREDENCIADA que estiver presente em um raio de 100 Km, 150 Km, 200 Km e múltiplos de 50km do local de origem, segundo mesmo critério.

8.2.2.6 Poderá ocorrer distribuição dirigida, resultando em agrupamento de demandas, quando:

8.2.2.6.1 Quando houver múltiplas ordens de serviços dentro do respectivo raio de proximidade de acionamento, respeitando a capacidade informada, objetivando consolidar cargas nos envios para reparo em laboratório.

8.2.2.6.2 Se tratar de demanda vinculada ou derivada de serviço já distribuído para um(a) Credenciado(a), tendo como exemplo atendimentos em garantia.

8.2.2.6.3 For necessária a complementação de serviço já realizado, tendo como exemplo conclusão de atendimentos pendentes ou em garantia.

8.2.3 Cabendo ao fornecedor manter a BBTS informada sobre o endereço atualizado de suas bases, bem como em que localidade possui equipes residentes fora da base, para que, a cada demanda seja atualizada a lista de convocação com base na fila sequencial de credenciados e a maior proximidade da origem da demanda.

8.2.4 Exemplo:

- Existindo fornecedores credenciados dentro do raio de 100 Km do CAT Brasília, estes receberão os itens defeituosos do CAT Brasília, até o limite da capacidade informada. Se existirem mais de um fornecedor, a demanda será distribuída considerando a possibilidade de consolidação de cargas. Prevendo o envio prioritário para o fornecedor que está a mais tempo sem receber demandas.
- Caso não existam fornecedores credenciados a 100 Km do CAT Brasília, os itens defeituosos do CAT Brasília serão somados aos itens defeituosos do CAT mais próximo onde existam fornecedores credenciados dentro do raio de 100 Km e assim por diante.

8.2.5 O modelo de distribuição de demanda promove a ampla transparência, inibe o acúmulo de itens em fornecedores com baixo rendimento e prevê que todos os fornecedores credenciados nas mesmas condições, recebam demandas, priorizando o envio de demandas para o fornecedor que está a mais tempo sem receber demandas, desde que cumpram todos os requisitos do edital, de forma a garantir o rodízio entre as CREDENCIADAS.

8.2.6 Caso uma CREDENCIADA não esteja cumprindo os prazos e as condições contratadas, a mesma será notificada. A BBTS assegurará o direito do contraditório e da ampla defesa, no prazo limite de 05 dias úteis. Caso as justificativas não sejam acatadas, o fornecedor será suspenso até que se comprove as devidas condições para o cumprimento das exigências contratuais, podendo este, inclusive, ser submetido a um novo processo de homologação técnica, conforme **item 14.18 - FLUXO DE TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS GRAVES OU DESCREDENCIAMENTO.**

8.3 Convocação para prestação de serviços:

8.3.1 A convocação da CREDENCIADA para execução do serviço ocorrerá após o processamento interno da demanda:

8.3.1.1 Geração do plano de envio de equipamentos, partes e peças para reparo em fornecedor credenciado, com concomitante informação do envio via sistema ou planilha em excel com a relação dos envios, respeitando a capacidade informada para cada família / item.

8.3.1.2 Emissão de uma Ordem de Serviço – OS assinada digitalmente, expedida por e-mail, pela BBTS, nos dias úteis das 8:00 às 18 horas. Neste caso, será obrigação da CREDENCIADA verificar, frequentemente as demandas recebidas e apresentar o aceite com previsão de atendimento, respeitando os prazos acordados em até 3:00 horas em dias úteis após o envio da convocação. A comunicação poderá ser ratificada por contato telefônico, a critério do BBTS.

8.3.2 A CREDENCIADA deverá verificar se as informações recebidas são suficientes e compatíveis com o serviço a ser realizado. Caso julgue serem necessários dados, documentos e/ou providências adicionais para o início da execução do serviço, estes deverão ser solicitados no mesmo documento de recebimento da demanda.

8.3.3 A recusa do serviço deverá ser formalizada mediante devolução do e-mail a BBTS contendo versão digitalizada da Planilha / OS com a justificativa para a recusa, que será analisada pelo fiscal de serviços:

8.3.3.1 Se aceita, não haverá atribuição da pontuação prevista no **item 14.17 – Pontuação**.

8.3.3.2 Se a justificativa não for aceita, resultará na atribuição da pontuação prevista no item 14.17 – Pontuação.

8.3.3.3 Caso o serviço esteja fora da área da capacidade informada, a CREDENCIADA não sofrerá qualquer penalidade.

8.3.4 A recusa de serviço por uma CREDENCIADA, com aceite ou não da justificativa apresentada, ou a ausência de manifestação dentro do prazo estabelecido implicará na atribuição do serviço para outra CREDENCIADA, conforme os critérios para distribuição dos serviços e atribuição da pontuação prevista no **item 14.17 – Pontuação**.

8.3.4.1 Ainda que haja o aceite da justificativa da recusa de serviço por uma CREDENCIADA, a mesma será alocada na última posição da fila sequencial única de demandas.

8.3.5 A ausência de manifestação pela CREDENCIADA dentro do prazo estabelecido ensejará o cancelamento da demanda, formalizado mediante o envio de nova comunicação pela BBTS e resultará na alocação da credenciada na última posição da fila sequencial única de demandas, resguardado a possibilidade de suspensão dos serviços decorrente de atingimento da pontuação limite, além das multas e sanções cabíveis e a atribuição da pontuação prevista no **item 14.17 – Pontuação**.

8.3.6 A critério da BBTS, o prazo de execução dos serviços poderá ser prorrogado, considerando casos de excepcionalidade ou envio de materiais acima da capacidade informada.

8.4 Sistema de gestão de serviços:

8.4.1 O CREDENCIADO deverá possuir sistema de controle do fluxo de serviços (Aplicativo ou Planilha), contendo atualização das informações relativas à prestação dos serviços. Sistema deve manter histórico durante toda a vigência do Contrato, com controle da ordem de serviço, número de série e de reincidência de defeitos;

8.4.2 O proponente deve disponibilizar acesso ao sistema e seus relatórios sempre que a BBTS solicitar.

8.4.3 O proponente terá até 30 dias corridos, após a assinatura do contrato, para adequar o seu Sistema de Controle de atendimento, de forma que contenham as seguintes informações de controle de fluxo de atendimento:

- a) Planilha com a relação de notas fiscais de envio, devolução, número de série, permitindo rastrear o histórico do serviço de reparo em laboratório.
- b) Ordem de Serviço Prazo, Garantia, Status do Item no processo, número de série, permitindo rastrear o histórico da prestação do serviço.
- c) Data do recebimento da ordem de serviço ou planilha (laboratório).
- d) Previsão de conclusão, a partir do recebimento da ordem de serviço.
- e) Data da conclusão do serviço com aceite do preposto da BBTS.
- f) Descrição dos Serviços credenciados executados.
- g) Descrição de custos extras e valor.
- h) Nota fiscal de faturamento dos serviços.

9. Condições de Aceite / qualidade:

9.1 Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações dos fabricantes, da BBTS, conforme respectivos anexos das atividades e das melhores práticas do mercado, não podendo ser realizadas modificações, improvisos ou adaptações com objetivo de simular as características originais.

9.2 Os serviços de reparo credenciados em laboratório, concluídos ou não, terão sua qualidade verificada durante ou após sua execução, a qualquer tempo, à critério da BBTS.

9.3 **Check list:** A verificação da qualidade técnica compreenderá, no mínimo, a conferência dos aspectos formais do trabalho:

- 9.3.1 Apresentação: aparência, postura incompatível com a prestação dos serviços.
- 9.3.2 Uso de itens básicos de EPI, sem improvisos em relação a ferramentas, material utilizado.
- 9.3.3 Organização na condução dos serviços, garantia do ambiente do cliente limpo e em ordem.
- 9.3.4 Mitigação de riscos, danos aos equipamentos ou ao ambiente do cliente.
- 9.3.5 Inexistência de pendências de conclusão e necessidades de retorno ou continuidade posterior.
- 9.3.6 Geração de relatórios e registros fotográfico de não conformidades, quando isto couber.

9.4 Para fins de verificação da qualidade técnica, a BBTS poderá, a qualquer tempo, solicitar os documentos, digitais ou físicos, que comprovem a execução.

9.5 Caso sejam identificados inconsistências ou erros, serão solicitados a CREDENCIADA esclarecimentos, complementações ou correções.

9.6 A verificação da qualidade técnica não atribuirá nenhuma corresponsabilidade aos profissionais do BBTS responsáveis por esta verificação.

9.7 A ausência ou omissão da verificação da qualidade técnica dos trabalhos por profissional do quadro técnico do BBTS, não eximirá o(a) Contratado(a) das responsabilidades previstas neste Edital.

10. Homologação:

10.1. Após análise e habilitação documental, as empresas proponentes serão submetidas à homologação técnica, para certificar a capacidade técnica para atendimento aos serviços credenciados.

10.2. Analise se a documentação de atividade econômica da empresa é compatível com objeto da prestação de serviços e os atestados de prestação de serviços apresentados são similares.

10.3. Decorrente da predominância e importância das características técnicas da prestação dos serviços, será realizada a avaliação das condições necessárias para atendimento, de acordo com os anexos associados a respectiva atividade e famílias credenciadas. Na homologação técnica será feita abordando aspectos gerais da empresa e aqueles particulares de cada uma das atividades, famílias e módulos que a empresa pretende atender:

10.3.1. **Reparo em laboratório:** via formulário ANEXO 3 - AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE REPARO PARA FAMÍLIA DE MÓDULOS, ANEXO 4 - CHECK-LIST DE VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE REPARO e ANEXO 5 - RELATÓRIO DE HOMOLOGAÇÃO TÉCNICA DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS DE REPARO.

10.3.2. Quando a atividades assim exigir, serão realizadas visitas técnicas de homologação, serão registradas imagens fotográficas dos principais aspectos produtivos e de processos, de forma a compor um dossiê sobre as instalações físicas e sobre as condições técnicas de atendimento.

10.4. Os fornecedores estarão sujeitos a inspeções e avaliações periódicas a critério da BBTS. O não atingimento da pontuação mínima (75%) poderá ocasionar a suspensão imediata do envio de demandas até a regularização das deficiências apontadas. A suspensão poderá ser parcial (para uma ou mais atividades, famílias ou módulos) ou total (se a pontuação dos aspectos gerais for deficiente).

10.4.1. Os fornecedores deverão permanecer com a estrutura homologada durante a vigência do contrato. As possíveis alterações devem ser comunicadas a BBTS para avaliação da necessidade de realizar uma nova homologação.

10.5. Para que uma empresa seja considerada tecnicamente apta deverá atender os requisitos gerais fixados no citado Relatório.

10.6. Uma mesma empresa pode ser homologada para todos os serviços e as famílias que desejar.

10.7. Todos os que atenderem os requisitos técnicos para prestação dos serviços serão contratados.

10.8. Inspeção de Avaliação Técnica:

10.8.1. A BBTS a qualquer momento que desejar, sem necessidade de comunicação previa, poderá fazer inspeções de avaliação técnica, para certificar a manutenção das condições adequadas para prestação de serviços de reparo nas respectivas famílias CREDENCIADAS.

10.8.2. As inspeções terão como base as documentações geradas no processo de homologação.

11. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

11.1 Esclarecidas nos respectivos anexos referentes a cada serviço credenciado.

12. Condições de Pagamento:

12.1 Deverá ser encaminhada uma planilha mensal referente aos serviços prestados em arquivo eletrônico para validação, a BBTS no prazo de até 5 dias úteis fará a conferência e autorizará a emissão da nota fiscal de fatura, ou solicitará a devida correção.

12.2 Observadas as condições relativas à medição dos serviços, a CREDENCIADA deverá entregar à fiscalização, a partir do quinto dia útil até o limite de 21º dia do mês, nota fiscal/fatura dos serviços, emitida em 1 (uma) via, para fins de liquidação e pagamento.

12.3 O ateste da nota fiscal/fatura correspondente à prestação do serviço caberá ao fiscal de serviço designado pela BB Tecnologia e Serviços S.A. para esse fim.

12.4 No caso de notas fiscais/faturas serem emitidas e entregues à BBTS em data posterior à indicada, poderá ser solicitado o cancelamento e reemissão dentro das condições acordadas.

12.5 O pagamento será efetuado à CREDENCIADA em até 20 (vinte) dias corridos, contados da data da emissão da nota Fiscal/fatura. Caso o vencimento da nota fiscal.

12.6 A BBTS reserva-se o direito de somente efetuar o pagamento após a ateste de que o serviço foi executado, em conformidade com as especificações do contrato.

12.7 A BBTS, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, cautelar definitivamente, do montante a pagar à PROPONENTE, os valores de serviços em garantia, outros correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas, nos termos deste contrato.

12.8 O pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no Acordo de Nível de Serviço ANS, que define objetivamente os níveis esperados de qualidade e prazos da prestação dos serviços e os respectivos ajustes do pagamento; sem prejuízo das sanções cabíveis, previstas no contrato.

13. Acordo de Nível de Serviço / Rebate de serviços

13.1 A medição do ANS será tratada via Sistema de Controle da BBTS, de acordo com os prazos de solução do evento apresentado no item **3 - Condições de Entrega e Prazos** e esclarecidas no respectivo anexo.

13.2 A CREDENCIADA se compromete a realizar os serviços especializados, em estrita observância de todas as condições estabelecidas, garantindo o índice percentual de ANS (Acordo de Nível de Serviço) de 98%, sob pena de glosa proporcional ao desvio desse índice. O índice ANS é calculado pela expressão:

$$\text{Índice \% ANS} = (\text{TSD} - \text{TSA}) / \text{TSD}$$

TSRA = Total mensal de Serviços com Atrasos

TSD = Total mensal de Serviços Demandados.

13.3 **Nota:** Serão considerados serviços em atrasos aqueles não realizados nos prazos padrão estabelecidos no **item 3 - Condições de Entrega e Prazos**, conforme respectivo anexo (excluídos os serviços que no decorrer do período, foram objetos de impedimento acatados pela BBTS).

13.4 Os chamados em que a data do prazo contratado para a realização do serviço for menor que a data de conclusão do serviço terão a aplicação de rebate sobre o faturamento dos serviços de do mês apurado, somados a glosa do ANS, quando este for o caso e descontados diretamente da fatura mensal.

13.5 O rebate incidente será calculado aplicando-se o coeficiente de manutenção sobre o valor diário do serviço analisado (valor do serviço/prazo contratado). O valor resultante será multiplicado pelos dias de atraso.

13.6 O rebate máximo sobre o valor do evento será de 20% (vinte por cento) sobre o valor do serviço que der causa.

$$RAC = \sum (((VAC / PZS) * CAC) * DA)$$

RAC = Rebate do serviço

VAC = Valor do serviço

PZS = Prazo contratado para o serviço

CAC = Coeficiente do serviço 0,20

DA = Dias de atraso

13.7 Aplicação de Glosa

13.7.1 O descumprimento dos níveis de serviços apurados mensalmente sujeitará a CREDENCIADA a glosa no percentual equivalente ao desvio em relação ao índice ANS exigido, limitado a 20% (vinte por cento) do valor total da fatura dos serviços do mês do descumprimento. O cálculo da glosa a ser aplicada para perdas do ANS, é dado pela expressão abaixo (arredondada para uma casa decimal), com observância dos princípios da ampla defesa e do contraditório.

$$\text{Glosa} = (98\% - \text{ANS}) * \text{VF} + \text{RAC}$$

Onde:

ANS: Índice de Acordo de Nível de Serviço com valor inferior a 98%.

VF: Valor total da fatura de serviços do período analisado.

RAC: Rebate do serviço.

Exemplos:

ANS de 98%, não haverá glosa referente a ANS, se limitando a possíveis valores de rebate;

ANS de 97%, 1% de glosa no valor da fatura contratual somado ao valor do rebate apurado;

ANS de 80 % ou abaixo será limitado a 20% somado ao valor do rebate apurado.

14. Penalidades, Multas e Sanções:

14.1 O descumprimento parcial ou total pela CREDENCIADA de qualquer das obrigações previstas neste documento, bem como a inércia, inépcia, intransigência ou omissão na resolução de falhas e problemas apontados poderá acarretar a suspensão e/ou o descredenciamento, independente da aplicação de multas, glosas e suspensões cabíveis.

14.2 O desempenho na prestação dos serviços objeto deste Edital também será aferido por meio de pontuação atribuída às CREDENCIADAS, prevista no **item 14.17 – Pontuação**.

14.3 As penalidades serão aplicadas com observância dos princípios da ampla defesa e do contraditório.

- 14.4 Não serão aplicadas penalidades na ocorrência de casos fortuitos ou de força maior, desde que devidamente comprovados e enquadrados legalmente nestas situações.
- 14.5 A ocorrência de três (3) ou mais advertências e/ou multas não justificáveis, em qualquer tempo, poderá ensejar a suspensão dos serviços e / ou descredenciamento, independente de glosas e sanções aplicáveis.
- 14.6 O descumprimento do ANS não justificável, a critério da BBTS, de forma continuada ou acumulada, 03 vezes consecutivamente ou de forma acumulada, o que ocorrer primeiro, poderá ensejar a imediata suspensão dos serviços e/ou o descredenciamento para a prestação dos serviços, independente da incidência de glosas e sanções aplicáveis.
- 14.7 Na ocorrência do descumprimento, além das respectivas sanções e glosas na fatura, a BBTS poderá advertir a CREDENCIADA por até 03 (três) vezes, por intermédio de e-mail, fax, carta ou qualquer outro meio e comunicação escrita e efetuar a suspensão dos serviços.
- 14.8 O descumprimento das obrigações contratuais de forma continuada, além das respectivas glosas na fatura, multas e sanções contratuais, poderá ensejar a suspensão imediata dos serviços.
- 14.9 As aplicações de multas referentes ao descumprimento de obrigações contratuais, ocorrem cumulativamente a possíveis glosas decorrentes de perda de ANS e do rebate.
- 14.10 A recusa em executar serviço determinado pela fiscalização ou ausência de retorno de acionamento, sem motivo justificado, ensejará multa de 10% do valor total da prestação dos serviços que dar causa.
- 14.11 A execução de serviços de forma incorreta, em desconformidade com as normas técnicas pertinentes, com padrão de qualidade inferior ou em prazos superiores aos pactuados, embasados em clara deficiência técnica do(s) profissional(is) envolvido(s) ou por falta de equipamento ou ferramenta adequados, por ocorrência, cumulativamente de 5% do valor do serviço que der causa.
- 14.12 Executar serviço sem a utilização de equipamentos de proteção individual – EPI, quando necessários; por empregado, por ocorrência, cumulativamente, 1% do serviço que der causa.
- 14.13 Não serão aplicadas penalidades na ocorrência de casos fortuitos, ou de força maior ou razões de interesse público, desde que devidamente comprovados e enquadrados legalmente nestas situações.
- 14.14 A CREDENCIADA será responsável pela agravação das perdas ou danos a que der causa, dentro dos limites legais cabíveis, quando o valor das glosas e multas aplicáveis forem irrisórios em relação aos impactos nos atrasos causados pelo descumprimento parcial ou total das obrigações PACTUADAS.
- 14.15 A cobrança das multas e sanções poderá ser feita através de descontos em pagamentos pendentes. Não existindo saldo de faturas pendentes, se necessário, por meio de processo administrativo e/ou judicial, assegurados o direito do contraditório e ampla defesa no prazo limite de 5 (cinco) dias úteis, após notificação.
- 14.16 A ineficiência grave da CONTRATADA poderá ensejar a suspensão imediata de envio de serviços e ou o descredenciamento e redirecionamento dos serviços para os demais CREDENCIADOS, sem prejuízo da aplicação de glosas, repasse de custos adicionais, multas e sanções cabíveis. As principais ineficiências graves estão relacionadas abaixo:
- 14.16.1 Desempenho de ANS inferior a 98% sujeita a aplicação de glosa, multa e sanções cabíveis. O atingimento de índice inferior a 88% implica em suspensão automática da prestação sem detrimento de glosas, multas e sanções cabíveis).
- 14.16.2 O descumprimento do ANS não justificável, a critério da BBTS, de forma continuada ou acumulada, 03 vezes consecutivamente ou de forma acumulada, o que ocorrer primeiro

14.16.3 Recusa de execução de serviços previstos no objeto contratado;

14.16.4 Não comparecer ao local da realização das atividades contratadas em tempo hábil para garantir a sua plena execução;

14.16.5 Não se manifestar, formalmente, sobre a convocação para prestação de serviços credenciados por 3 (três) vezes consecutivas;

14.16.6 Deixar de entregar quaisquer documentos solicitados pelo BBTS por mais de 6 meses.

14.16.7 Execução de serviços de forma incorreta, com padrão de qualidade inferior ou em prazos superiores ao pactuado, embasados em clara deficiência técnica do(s) profissional(is) envolvido(s), por falta de peças de reposição, estrutura ou ferramenta adequados por 3 (três) vezes consecutivas e/ou até 3 (três) vezes acumuladas, o que ocorrer primeiro

14.17 PONTUAÇÃO

14.17.1 O desempenho na prestação dos serviços objeto deste Edital também será aferido por meio de pontuação atribuída às CREDENCIADAS, conforme detalhado abaixo:

Evento e pontuação	Pontos
Atraso no retorno de informações solicitadas (Nota: 1)	5
Recusa de uma OS com justificativa não aceita (Nota: 1)	15
Ausência de justificativa para recusa de uma OS (Nota: 1)	20
Não comparecimento para atendimento a uma OS (Nota: 1)	20
Execução incorreta, defeito ou vício na prestação do serviço (Nota: 1 e 2)	10
Execução parcial de uma OS (Nota: 1 e 2)	10

Nota 1: O responsável pela fiscalização e distribuição das demandas, fará a formalização registrando via e-mail as ocorrências de perda de qualidade ou não atendimento as condições e exigências estabelecidas na documentação de contratação para se for o caso, a CREDENCIADA fazer uso do amplo direito de defesa e do contraditório.

Nota 2: O preposto da BBTS, responsável pelo acompanhamento presencial ou remoto dos serviços, fará o registro das ocorrências via telefone junto ao fiscal de serviço, de acordo com o check list de execução dos serviços, **item 9.4**, incluindo registro fotográfico, onde este couber. O fiscal de serviços fará o registro das imperfeições / não conformidades identificadas durante a execução, garantindo a transparência para o causador do desvio de qualidade para se for o caso, a CREDENCIADA fazer uso do amplo direito de defesa e do contraditório.

14.17.2 A pontuação por desempenho de cada CREDENCIADA será acumulada ao longo de 6 (seis) meses, contados do início de cada semestre. Findo esse período, a pontuação acumulada retornará a 0 (zero).

14.17.3 A pontuação acumulada por cada CREDENCIADA, automaticamente gera a suspensão da distribuição dos serviços demandados pela BBTS, em conformidade com os seguintes critérios:

“P” acumulada	Pontuação	Prazo de exclusão
------------------	-----------	-------------------

	(a partir da data de atingimento da pontuação acumulada)
Entre 30 e 45	30 (trinta) dias corridos
Entre 46 e 60	90 (sessenta) dias corridos
Maior que 60	Definitiva (descredenciamento)

14.17.4 A CREDENCIADA que, ao fim de cada semestre, esteja excluída temporariamente da distribuição de serviços deverá cumprir o prazo remanescente de exclusão a partir do início do novo semestre.

14.17.5 A CREDENCIADA excluída definitivamente, deverá aguardar o prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data de atingimento da pontuação ou da ocorrência que ocasionou sua exclusão, para requerer novo credenciamento.

14.18 FLUXO DE TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS GRAVES OU DESCREDENCIAMENTO:

14.18.1 O fiscal de serviços, em conjunto com o gestor do contrato, deve comunicar a CREDENCIADA via e-mail, a advertência sobre suspensão do envio de solicitações de serviços, assegurando a mesma o direito do contraditório e ampla defesa, dentro do prazo de até 5 (cinco) dias úteis e copiando a todos os intervenientes (atores da CREDENCIADA e da BBTS no processo de transporte de equipamentos).

14.18.1.1 Se a justificativa for acatada: continuar com o envio dos serviços a CREDENCIADA, encerrar a suspensão e comunicar a retomada dos serviços a todos os intervenientes, sem prejuízos das possíveis sanções, multas e glosas cabíveis.

14.18.1.2 Se a justificativa não for acatada, efetuar a suspensão de envio de demandas ou efetuar o respectivo descredenciamento do fornecedor, conforme respectiva pontuação atingida.

15. Aspectos de Segurança:

15.1 A CONTRATADA se obriga por si, sócios, diretores e mandatários, a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à BBTS, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas, não assumindo quaisquer responsabilidades em relação a seus agenciados neste sentido.

15.2 CREDENCIADA se obriga a tratar como matéria sigilosa todos os pormenores técnicos e comerciais, informações comerciais, industriais, empresariais e financeiros, bem como o *know-how* e outros dados que venha a ter acesso, obrigando-se, ainda, a deles não se utilizar, nem possibilitar que terceiros deles tomem conhecimento ou se utilizem, sem a prévia e expressa aprovação da BBTS, sob pena de ressarcir integralmente a BBTS dos danos diretos e comprovados decorrentes de sua divulgação ou uso indevido.

15.3 A CREDENCIADA se compromete a manter protegidos e em confidencialidade todos os dados cadastrais, incluindo e-mail informado, número de IP de acesso e outras informações pessoais e corporativas que não sejam necessárias à utilização dos serviços, bem como fazer uso estrito a prestação dos serviços de agenciamento de fretes de informações disponibilizada pela BBTS.

15.4 A CREDENCIADA se obriga a não fazer qualquer menção do nome da BBTS ou de clientes desta, para fins de publicidade, nem divulgar os termos deste contrato ou os fatos a ele relativos, sem a prévia e escrita aprovação da BBTS.

15.5 O acesso às dependências da BBTS somente poderá ser autorizado por pessoas investidas desta responsabilidade, definidas e delegadas pela BBTS.

15.6 O ambiente da operação poderá ser monitorado pela BBTS utilizando sistemas de segurança como CFTV, acesso eletrônico ou por biometria.

15.7 A CREDENCIADA deverá deixar claro para os seus empregados e condutores autônomos cadastrados na plataforma, sobre os procedimentos de monitoração aos quais estarão sujeitos durante o horário de expediente.

15.8 Os prepostos da CREDENCIADA deverão utilizar uniformes e crachás individual em perfeitas condições de uso. O crachá de identificação deve estar acima da cintura, em local visível. O logo da CREDENCIADA deverá estar estampada na camisa e no crachá.

15.9 A não utilização do crachá de identificação e uniforme será considerada descumprimento contratual sujeito às penalidades previstas no contrato, decorrente de riscos à segurança física e patrimonial.

15.10 Todos os acessos físicos serão imediatamente bloqueados em caso de conduta indevida.

16. Vigência:

16.1 A vigência deste edital será de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de sua publicação.

16.2 O edital permanecerá em aberto para credenciamento de novos fornecedores durante toda a sua vigência.

17. Atualização da Tabela de Preços:

17.1 Durante a vigência do credenciamento, a BBTS poderá atualizar os valores da tabela de serviços, mediante comprovada a ampla pesquisa de preços, com a formalização de errata do Edital e apostilamento dos contratos vigentes.

17.2 Será admitido a atualização dos preços dos serviços, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano, a fim de garantir a recomposição da equação econômico-financeira dos preços credenciados.

18. Matriz de risco:

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCÇÃO DO RISCO
Risco atinente ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Credenciada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Credenciada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante

Risco da Atividade Empresarial	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Credenciada
	Violação de dados pessoais de TERCEIROS identificados e identificáveis por falha de segurança técnica e administrativa.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Credenciada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das orientações do Contratante.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Credenciada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das normas de proteção de dados.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Credenciada
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante
Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário)	Responsabilização da CONTRATANTE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da CONTRATANTE.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Credenciada

19. Qualificação Econômico-Financeira:

19.1 A qualificação econômico-financeira da PROPONENTE será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

19.1.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem sua boa situação financeira.

19.1.1.1 No caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, a apresentação dessa documentação servirá também para comprovação de enquadramento nessa condição, de acordo com o art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006.

19.1.1.2 No caso de empresa constituída no exercício social vigente, será admitida a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

19.1.2 A comprovação da boa situação financeira da PROPONENTE será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC)

resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior que 1, em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}$$

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}$$

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}$$

Passivo Circulante

19.1.3 Se a CONTRATADA apresentar qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,00 (um) deverá comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% do somatório das estimativas de valores anuais da capacitação informada para as família pleiteadas para os serviços de reparo em laboratório, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

20. Qualificação Técnica:

20.1 A qualificação técnica da PROPONENTE será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

20.1.1 No mínimo, 1 (um) atestado de capacidade técnica que executa/executou serviço(s) compatível(eis) em características, quantidades e prazos ao indicado no presente objeto, expedido por entidade pública ou privada.

20.1.2 O atestado deverá conter a identificação do signatário a ser apresentado em papel timbrado do declarante e no caso de atestado emitido por pessoa jurídica de direito privado, podendo ser solicitado cópias dos contratos a que se referem tais documentos.

20.1.3 **Quantidades:** o atestado deverá atender no mínimo **50% do somatório anual da capacitação da família informado pelo PROPONENTE** para os serviços de reparo em laboratório, independentemente do local da realização, conforme anexos referentes a cada serviço credenciado.

20.1.4 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo solicitado acima, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

20.1.5 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo solicitado acima, a apresentação de notas fiscais prestação de serviços compatíveis com objeto licitado.

20.1.6 O atestado de capacidade técnica deverá informar se o serviço foi realizado de forma satisfatória, dentro dos prazos e ser assinado pelo representante legal da pessoa jurídica que foi atendida.

20.1.7 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

20.2 A CREDENCIADA deve disponibilizar, se solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia simples do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

21. Due Diligence:

21.1 Considerando que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. implementou a gestão de risco de fornecedores por meio de *Due Diligence*, e que a referida ferramenta permite aumentar a segurança nas contratações e na gestão, fica a CONTRATADA, ciente de que, a critério da BB Tecnologia e Serviços, poderá efetuar o *Background Check* (Análise Reputacional) e solicitar que a CONTRATADA preencha, assine e encaminhe o FQ415-042- Questionário de *Due Diligence* (anexo IV) com as devidas evidências, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio, observando que a entrega do questionário respondido e suas evidências é fato determinante para a assinatura do contrato.

22. Pesquisa de pessoas expostas politicamente (PEP)

22.1 Considerando que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. implementou a gestão de risco de fornecedores para aumentar a segurança nas contratações e na gestão, fica a CONTRATADA, ciente de que, a critério da BB Tecnologia e Serviços, poderá ser realizada pesquisa de Pessoas Expostas Politicamente.

23. Garantia Financeira da Execução Contratual:

23.1 Fica dispensada a modalidade de garantia contratual caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, em função das características da prestação do serviço e do pagamento posterior a prestação dos serviços.

24. Fiscalização:

24.1 A BBTS, na forma que julgar conveniente, exercerá ampla fiscalização para o fiel cumprimento das obrigações estipuladas.

24.2 A fiscalização pela BBTS em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva da CREDENCIADA, no que concerne à execução do objeto contratado.

24.3 A BBTS nomeará um gestor de contrato e fiscais de serviço, que agirão em nome da BBTS, com plenos poderes para fiscalizar, supervisionar e controlar a qualidade dos serviços prestados pela CREDENCIADA. As ocorrências serão registradas e encaminhadas à CREDENCIADA, objetivando esclarecimentos e correção das irregularidades apontadas.

24.4 O gestor do contrato e fiscal de Serviços, tem as seguintes atribuições:

24.4.1 Fiscalizar o(s) serviço(s) prestado(s) pela CREDENCIADA, zelando pela correta execução dos mesmos e pelo cumprimento do contrato.

24.4.2 Quando identificado erros no relatório prévio de fatura, faturamento incorreto ou a necessidade de aplicação de glosas decorrente de perdas de ANS ou rebate, o fiscal de serviço solicitará a CREDENCIADA os devidos ajustes e o respectivo faturamento.

24.4.3 Quando identificado erros na fatura emitida, caso não seja possível o cancelamento e reemissão, informar a área de pagamento, os valores a serem deduzidos das faturas, a título de eventuais glosas ou multas, e as razões de sua ocorrência, com devido de acordo da CREDENCIADA.

24.4.4 O gestor terá plenos poderes para glosar as faturas dos valores correspondentes aos serviços que não tenham sido executados satisfatoriamente pela CREDENCIADA ou de valores de ressarcimento de danos.

24.4.5 O Gestor do contrato poderá suspender a prestação dos serviços, total ou parcialmente, em definitivo ou temporariamente.

24.4.6 Sugerir alterações de normas e procedimentos, tendo em vista a maior eficiência, racionalidade, segurança e qualidade do(s) serviço(s) contratado(s).

24.4.7 Impedir a execução de serviço não previsto no objeto do contrato.

24.4.8 Sempre que julgar necessário, solicitar à CREDENCIADA a apresentação de quaisquer documentos referentes ao objeto contratado.

24.4.9 Monitoramento e o acompanhamento da execução dos serviços serão realizados, considerando a abrangência de sua atuação, por meio de controles no portal de monitoração:

24.4.9.1 Consultas e geração de relatórios relacionados a todos os cadastros e serviços executados, com possibilidade de parametrização para seleção e geração por unidade da federação, município, unidade organizacional e Centro de Custo; valores; datas ou períodos; motivo de solicitação de serviço, motivo de bloqueio e exclusão de serviço; informações sobre ordens de serviços atendidas.

24.4.9.2 Exportação dos dados das consultas para arquivos no(s) formato(s) XLS, XML, CSV ou PDF.

24.5 Para os casos em que se aplicar notificação sobre a inexecução ou deficiência na execução dos serviços ora contratados, deverá ser feita pela BBTS à CREDENCIADA, por escrito e entregue mediante protocolo. O não atendimento aos termos da notificação a que alude esta cláusula, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da entrega da reclamação, poderá ocasionar a rescisão contratual.

24.6 Fazendo-se necessárias modificações no processo de trabalho, em função de mudanças na conjuntura operacional, ou simplesmente com o fim de aperfeiçoar o padrão de qualidade dos serviços prestados, o gestor do contrato poderá, a seu critério e a bem da agilidade, discutir o assunto verbalmente com a CREDENCIADA, a qual poderá expor amplamente sua argumentação em relação ao assunto.

ANEXOS:

Anexo I.1 - Manutenção em notebook, microcomputadores e periféricos;

Anexo I.2 - Manutenção em sistemas de câmeras, NVR, DVR e mesa controladora PTZ;

Anexo I.3 - Manutenção em sistemas de controle de acesso - Catracas e Leitores Biométricos;

Anexo I.4 - Manutenção em sistema de alarme;

Anexo I.5 - Manutenção em impressoras laser, tonner, térmicas e OUTROS;

Anexo I.6 - Manutenção em equipamento de comunicação, videowall, telefonia e nobreaks;

Anexo I.7 - Manutenção de Equipamentos de Terminal de Autoatendimento;

Anexo I.8 - Manutenção de porta detetora de metal.

Anexo 2 - Procedimento para atendimento em laboratório

Anexo 3 – FQ1308-001 - AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE REPARO PARA FAMÍLIA DE MÓDULOS,

Anexo 4 - CHECK-LIST DE VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE REPARO

Anexo 5 - RELATÓRIO DE HOMOLOGAÇÃO TÉCNICA DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS DE REPARO.

Anexo I.1 – Manutenção em notebook, microcomputadores e periféricos**1. Objeto**

1.1. Atendimento em bancada de laboratório, à nível de troca de componentes, partes e peças;

2. Especificações Técnicas:

2.1. Por serviços técnicos complementares entende-se a série de procedimentos que envolvem intervenções na estrutura mecânica e eletroeletrônica, inclusive a nível de substituição de componentes eletrônicos em ambiente de laboratório ou on-site.

2.2. Espera-se o credenciamento de fornecedores de serviços em âmbito nacional, visando encaminhamento de demandas para aquele que estiver mais próximo do local da execução, de acordo com a ordem sequencial da fila de convocações.

2.3. Todas as partes, peças e componentes utilizados nas manutenções / recuperações deverão ser originais, novos ou remanufaturados ou deverão atender às especificações técnicas do fabricante, com validação prévia dessas especificações pela CONTRATANTE, que, a seu critério, pode solicitar amostras dos materiais para testes operacionais e de qualidade, visando preservar a funcionalidade e desempenho original do produto, conforme **item 7 - Avaliação Técnica de soluções alternativas**.

2.3.1. A indisponibilidade de peças e componentes no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados à CONTRATANTE, acompanhados de laudos e evidências técnicas para verificação e validação.

2.4. As demandas estão estimadas por região geográfica, sendo que a PROPONETE poderá se credenciar para executar atividades em qualquer das UFs e municípios.

2.5. No **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**, estão as estimativas de demandas por localidade. Cabendo destacar que os acionamentos ocorrerão de acordo com as necessidades, sem compromisso de faturamento, mensal ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.6. O pagamento dos serviços ocorrerá pela efetiva execução da demanda e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, em especial quanto **item 4 - Condições de Entrega / Prazos**, condições de aceite e com a estrita observância ao ANS contratado.

2.7. Em caso de comprometimento da qualidade dos serviços e do ANS, será suspenso o acionamento da CREDENCIADA, até a efetiva justificativa e regularização, respeitando os princípios do contraditório e da ampla defesa.

2.8. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

2.8.1. Por atendimento em bancada de laboratório entende-se a reparação das falhas dos módulos, mediante a substituição de peças e componentes que apresentem defeitos e revisão dos demais componentes, de acordo com manuais e normas técnicas específicas para os módulos. Os serviços prestados deverão garantir o pleno funcionamento dos módulos.

2.8.2. Os módulos são agrupados em famílias, de acordo com a sua função e/ou aplicabilidade, conforme resumo no **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**;

2.8.3. Qualquer alteração nas famílias será comunicada com antecedência de 30 dias e formalizada mediante simples acordo entre as partes, sendo que módulos similares aos relacionados nas famílias poderão ser incluídos ao longo do período a ser contratado, desde que respeitadas às semelhanças técnicas e o custo estimado de reparo.

2.8.4. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações dos fabricantes, da BB Tecnologia e Serviços S.A. (BBTS) e das melhores práticas do mercado (limpeza

do módulo, qualidade de soldas, troca componentes defeituosos ou gastos, embalagem, documentação fiscal) não podendo ser realizadas modificações ou adaptações com objetivo de simular as características originais. Os fornecedores de serviço de reparo deverão cumprir rigorosamente o **Anexo 2 - Procedimento para atendimento de reparo em laboratório**

2.8.5. É proibida a retirada de partes e peças em bom funcionamento, de um módulo de propriedade da BBTS para a execução de reparos em outros módulos defeituosos, exceções devem ser negociadas via envio de e-mail para dilog@bbts.com.br com devidas justificativas.

2.8.6. Sempre que se fizer necessário, os fornecedores de serviço de reparo deverão substituir, sem ônus adicionais, peças e/ou componentes, mecânicos ou eletrônicos, que se encontrem quebrados, com defeitos ou gastos pelo uso normal, por outros de configuração, qualidade e desempenho idênticos ou superiores aos originais, novos e recomendados pelo fabricante.

2.8.7. A substituição da peça ou componente mecânico original por peça alternativa que não tenha sido recomendada pelo fabricante, fica condicionada à autorização prévia e formal feita pela BBTS.

2.8.8. Partes mecânicas móveis ou de encaixe, como buchas, rolamentos, eixos, engrenagens, correias, roletes, etc., que apresentem folga ou desgaste, ou que atingiram limite de vida útil especificado pelo fabricante, devem ser substituídas, mesmo que não estejam relacionadas com o defeito original do módulo.

2.8.9. Conectores que apresentarem oxidação, dano ou folga, que impeça ou prejudique o correto encaixe de cabos e/ou placas, também deverão ser substituídos, mesmo que não estejam relacionados com o defeito original do módulo.

2.8.10. A manutenção corretiva deverá ser efetuada de forma a deixar os módulos em perfeitas condições de funcionamento, efetuando ajustes, reparos e substituição de peças/componentes conservando-os com suas características originais.

2.8.11. A indisponibilidade de partes e peças no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados, via e-mail para sulog.apoio@bbts.com.br acompanhados de laudo e evidências técnicas para verificação e concordância da BBTS.

2.8.12. As CREDENCIADAS deverão reparar os módulos recebidos, substituindo aqueles que não puderem ser reparados por outros em perfeitas condições de funcionamento observando o está definido no **item 2.11 - DESCRIÇÃO DOS TIPOS DE ATIVIDADES CREDENCIADAS**

2.8.12.1. Apenas nos casos descritos, referente as etapas de Recepção e Inspeção, será aceito o retorno de módulos sem reparo. O procedimento que envolve emissão de documentos poderá ser substituído por solução web/app fornecida pela BBTS, onde:

“Problemas observados (módulos incompletos, quebrados, queimados ou em desacordo com a nota fiscal) deverão ser formalmente comunicados à BBTS, juntamente ao Centro de Assistência Técnica (CAT) de onde foi encaminhado o material, em um prazo máximo de 72 horas após o recebimento, aguardando orientação quanto ao procedimento a ser seguido.”

“Se o reparador julgar que existe inviabilidade de reparo para um determinado material, seja ela por quaisquer motivos, emitir FQ1311-003 – Laudo de Material não Reparável, e encaminhá-lo à BBTS, através do e-mail Sulog.apoio@bbts.com.br, aguardando resposta. Não é necessária a emissão do laudo no caso de divergência entre o material recebido e a Nota Fiscal.”

2.8.13. **Envio de Módulos Defeituosos:**

2.8.13.1. Os envios de módulos defeituosos ocorrerão de acordo com as necessidades da BBTS, respeitado o perfil variável da demanda em função de flutuações do parque de equipamentos

atendidos, sem compromisso de faturamento mensal e/ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.8.13.2. No ato do início da prestação dos serviços a CREDENCIADA deverá estar plenamente habilitada para realização dos serviços de reparo, dentro da capacidade e condições definidas neste projeto básico.

2.8.13.3. Será respeitada a capacidade máxima informada e homologa para a respectiva CREDENCIADA.

2.8.13.4. A distribuição ocorrerá respeitando os critérios informados no projeto básico, **Item - Distribuição de Demandas de Serviços.**

2.8.13.5. O **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas** apresenta a composição das famílias de reparo, apresenta a quantidade de módulos estimados por família para um período de 60 meses e o preço Credenciado, considerando evolução do parque contratado ao longo do período, os quais serão distribuídos para as CREDENCIADAS de acordo com a necessidade da BBTs.

2.8.13.6. Quando se tratar de atendimento em laboratório, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTs via sua malha de logística por, entre outras vantagens, ampliar o número de empresas em âmbito nacional capazes de participar do credenciamento e atender necessidades de reparo existente em todos os estoques da BBTs distribuídos em todo o país.

2.8.13.7. **Quando se tratar de atendimento em laboratório para itens em garantia de reparo, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTs via sua malha de logística pelos mesmos motivos citados no item anterior. Sendo que, será efetuada a glosa relativa a 50% do valor pago pelo reparo inicial do item, com o valor descontado imediatamente na fatura do mês corrente da apresentação do item em garantia ao Credenciado.**

2.9. CAPACITAÇÃO EXIGIDA

2.9.1. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações da BBTs e as melhores práticas do mercado, não podendo ser realizados improvisos ou adaptações.

2.9.2. Na prestação de serviços deverão estar garantidas a integridade dos equipamentos, bem como a inexistência de danos ao patrimônio e aos ambientes envolvidos.

2.9.3. A CREDENCIADA deverá ser especializada e plenamente capacitada aos serviços, compreendendo a troca de partes e peças necessárias ao restabelecimento da funcionalidade dos diversos modelos de equipamentos, incluindo, mas não se limitando à lista de equipamentos fornecida previamente.

2.9.4. A CREDENCIADA deverá cumprir rigorosamente as normas de segurança e medicina do trabalho, recomendadas pela legislação pertinente, fornecendo aos seus empregados os equipamentos de proteção individual (EPI) que se façam necessários e adequados ao risco de cada atividade.

2.9.5. Para o serviço de reparo em laboratório a CREDENCIADA deverá possuir em sua infraestrutura mínima Circuito Fechado de Televisão (CFTV) e controle de acesso dos funcionários em seu ambiente de trabalho, de forma a garantir a segurança e sensibilidade dos itens tratados.

2.9.5.1. Caso exista alguma restrição ou limitação, deve ser mencionado no pedido de credenciamento para que seja analisada a possibilidade de credenciamento parcial.

2.9.6. Ambiente de trabalho

2.9.6.1. Deverá possuir área específica para recebimento e organização das peças, consiste em instalações com armários, prateleiras e ou espaços devidamente identificados com etiquetas que demonstrem a organização e segregação de peças.

2.9.6.2. Área específica para armazenagem de peças aguardando reparo, armários, bancadas ou espaços destinados a equipe técnica para coleta de peça para reparo.

2.9.6.3. Área específica destinada à limpeza dos módulos a serem reparados, deverá conter pias, tanques, cubas, escurredores e/ou itens para processo de secagem e aspiração de sujeiras das peças.

2.9.6.4. Área específica para reparo, com bancadas adequadas à execução dos reparos propostos: Deverá possuir bancada com espaço físico mínimo de acomodação da peça a ser reparada e do profissional que realizará o serviço.

2.9.6.5. Área específica para armazenagem de módulos / equipamentos reparados (produtos acabados, consiste em bancada e ou armário com identificação e segregação de peças que foram reparadas, testadas e aprovadas no teste de qualidade assegurada.

2.9.6.6. Área específica para embalagem, consiste em bancadas e ou mesas, devidamente emborrachadas e que não estejam próximas a locais como: janelas, ar condicionados, filtros de água ou que apresentem riscos de umidade as peças e embalagens.

2.9.6.7. Área específica para expedição, consiste em armários, mesas, locais e ou bancada devidamente organizadas e identificadas.

2.9.6.8. Postos de trabalho em número compatível com a capacidade pretendida, consiste na quantidade de bancadas, prateleiras, armários, locais para segregações de peças compatível ao número de peças pretendidas ao reparo.

2.9.7. **Verificação da qualidade e adequação dos postos de trabalho**

2.9.7.1. Os postos de trabalhos deverão ser apropriados ou adequados para recebimento da família para o reparo dos módulos pretendidos, consiste em ferramentas específicas em bom estado de conservação para o reparo completo dos módulos e Jig de testes.

2.9.8. **Capacidade de produção de reparo**

2.9.8.1. A capacidade mensal de produção está de acordo com o pretendido no credenciamento, incide em quantidade de ferramentas, insumos, componentes, embalagens para o volume pretendido.

2.9.9. **Documentação dos produtos**

2.9.9.1. A CREDENCIADA deverá possuir manuais de usuários, manuais técnicos ou procedimentos técnicos, orientações de limpeza e conservação, arquivos digitais, firmwares, sistemas operacionais, softwares de recuperação de módulos, equipamentos e ferramentas.

2.9.9.2. Os arquivos poderão ser digitais ou impressos, desde que sejam acessíveis aos colaboradores que realizarão os reparos dos módulos pretendidos.

2.9.10. **Ferramentas, insumos e softwares para reparo**

2.9.10.1. Para o serviço de reparo em notebooks, microcomputador, e placas mãe a CREDENCIADA deverá ter em seu ferramental proteções antiestática ESD, tais como calcanheira, luvas, pulseiras, jalecos, calçado antiestática, por bancada, a fim de formar um sistema de aterramento completo garantindo a dissipação a carga estática produzida pelo corpo humano.

2.9.10.2. Para limpeza e higienização dos módulos a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas com propriedades antiestáticas tais como pincel, escova ou panos.

2.9.10.3. Não deverá ser utilizado material abrasivo que possua efeito de desgaste ou polimento, para limpeza de superfícies de contatos de comutação pentes de conectores de placas, circuitos impressos, sensores indutivos, capacitivos, fotoelétricos, lasers, magnéticos, transdutores lineares e etc.

2.9.10.4. As bancadas para reparo devem possuir barras de tomadas, sistema de aterramento e no tampo principal deverá estar emborrachado a fim de evitar antiestática nos equipamentos.

2.9.10.5. A CREDENCIADA deverá possuir, entre outras, as seguintes ferramentas:

2.9.10.6. Jogo de chave Philips, Fenda, Torxs e allen.

- 2.9.10.7. Alicates de bico, corte ou universal;
- 2.9.10.8. Estêncil de chip BGA em aço inoxidável;
- 2.9.10.9. Termohigrografo digital com capacidade de medição de temperatura e umidade.
- 2.9.10.10. Osciloscópio digital;
- 2.9.10.11. Multímetro digital;
- 2.9.10.12. Drybox com controle automático de umidade e secagem;
- 2.9.10.13. Estação de ar quente;
- 2.9.10.14. Ferro de solda com diversos tipos de ponteiros;
- 2.9.10.15. Forno de refusão de SMD, soldagens de SMT para manipulação de SMD, BGA e pequenas peças eletrônicas.
- 2.9.10.16. Soldering Wave, máquina de solda de onda seletiva.
- 2.9.10.17. Máquina de teste de BGA Xray pcb.
- 2.9.10.18. Fonte variável de tensão contínua.
- 2.9.10.19. Frigobar para guarda de fluxo, pasta de solda e consumíveis que necessitem de refrigeração.
- 2.9.10.20. Microcomputador para gravação de BIOS, firmwares, instalação de sistemas operacionais e ou softwares de manutenção.

2.9.11. **Condições de conservação das ferramentas**

- 2.9.11.1. A CREDENCIADA deverá ter controle da validade dos insumos utilizados como: solda, estanhos, álcool, pastas térmicas, vaselinas sólidas, fitas isolantes, tubo termo retrátil e ou itens que possam comprometer a vida útil e alterar as características de reparo.
- 2.9.11.2. As ferramentas com características mecânicas ou metálicas, devem estar sem sinais de ferrugem, corrosão ou desgaste excessivo.
- 2.9.11.3. As ferramentas com características elétricas e eletrônicas devem estar em pleno funcionamento, sem sinais de improvisações.
- 2.9.11.4. As Ferramentas de testes, medição e aferição como: multímetro, paquímetro, manômetro devem possuir escalas visíveis para as medidas.
- 2.9.11.5. As estações de solda, calor e retrabalho, devem estar com as escalas de temperaturas visíveis e que possuam controle de temperatura e função de resfriamento automática.
- 2.9.11.6. As fontes variáveis de tensão contínua, devem possuir bom nível de estabilização de tensão.
- 2.9.11.7. O microcomputador e as Jigs de testes deverão estar em bom estado de conservação e funcionamento.

2.9.12. **Instrumentos de aferição, medição e Jigs de testes e microcomputadores**

- 2.9.12.1. As ferramentas de aferições e medições deverão estar calibradas e certificadas.
- 2.9.12.2. As jigas de testes e microcomputadores deverão estar atualizadas com os softwares mais adequados para as simulações e avaliações.
- 2.9.13. A BBTS poderá a qualquer tempo e a seu critério exclusivo, por intermédio do gestor do contrato, solicitar a apresentação de comprovação de procedência das peças e componentes utilizados nos serviços do contrato.

2.10. **INSPEÇÃO VISUAL E TESTES FUNCIONAIS**

- 2.10.1. Constituem-se nas principais fases do processo, respondendo pela qualidade do reparo, englobando:

2.10.2. Inspeção visual, garantir que todas os componentes substituídos estão bem fixados e que não há constatação de falhas visuais como trincas, arranhões, empenamento, oxidação, corrosão e partes faltantes.

2.10.3. Teste funcional, consiste em testes funcionais da peça, verificando os movimentos no caso de equipamentos mecânicos que possuam roletes, correias e polias. Para casos de componentes e peças eletrônicas deverá ser realizado testes com multímetros e osciloscópio para garantir a funcionalidade dos componentes.

2.10.4. Os módulos e peças deverão ser testados nas diferentes configurações possíveis (Ex.: fontes em 127V e 220 VAC, fontes DC 12V, 24V, 36V, placas eletrônicas, microcomputadores, placas mãe) de modo que garanta a funcionalidade após o reparo.

2.10.5. Módulos que possuam circuito de baterias que são conectadas a eles, deverão ser testadas com a presença da bateria e sem a bateria, de modo que fique evidente o teste dos circuitos.

2.10.6. As placas mãe devem ser alimentadas e testadas via software, com garantia de funcionamento das portas de comunicação e funcionalidades principais.

2.10.7. Módulos de leitura óptica, por chip ou aproximação deverão ser testados para verificação dos sensores de leitura e contato, quando houver.

2.10.8. Partes e peças que possuam efeito de tranca ou encaixe mecânico, deverão ser verificadas a integridade das trancas ou feixes, de modo a garantir que as mesmas estejam em perfeito encaixe.

2.10.9. Partes e peças que possuam entrada de conectores eletrônicos ou analógicos como: RJ45, RJ11, entradas mini, plugs, conectores Jack e bnc deverão ser verificadas as integridades das entradas, verificar os conectores internos de contato e sinais de oxidação como por exemplo (sujeira, mau contato e folgas).

2.10.10. Módulos com características visuais e de toque, tais como: monitor, touchscreen, tela de privacidade, câmeras, teclados e leitor biométrico. Deverão ser testados a qualidade de imagem, sensibilidade, cores, contatos e funcionalidades básicas.

2.10.11. Com relação aos reparos em módulos que possuam partes e peças plásticas, emborrachadas ou acrílicas, em caso de trincas, rupturas e desgaste é necessário a substituição completa.

2.10.12. Cabos que possuam sinais de danos no revestimento, ruptura da malha de blindagem e ou defeitos de isolamento, deverão ser substituídos por completo, mantendo o tamanho do original.

2.11. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CREDENCIADOS

2.11.1. No ato do envio das demandas de movimentação, são informados os modelos de equipamentos e as atividades a serem executadas.

2.11.2. Todos os custos de impostos, substituição ou reparo das peças e componentes, estão inclusos no valor apresentado, conforme descrição dos serviços credenciados.

2.11.3. No caso de necessidade de substituição de partes e peças consumíveis, quando o custo estiver previsto no valor dos serviços credenciados, a execução de possíveis de reparo, deve contemplar todas as ações necessárias para o restabelecimento do funcionamento dos equipamentos, conforme o grau da falha: Básico, Complexo ou Superior.

2.11.4. Na ocorrência de reparo Complexo ou Superior é necessário envio de Laudo Técnico, além dos respectivos componentes danificados e substituídos, conforme relação de serviços credenciados:

a. **SERVIÇO DE REPARO EM PLACA MÃE (BÁSICO):** Consiste na manutenção/substituição/instalação de componentes simples, como capacitores, resistores, conectores do tipo VGA, DB-9, HDMI, USB, DVI-D, RJ45, SATA, troca de bateria interna da placa, realização de gravação de BIOS e reparo de solda fria, com custos de componentes próximo a 30% do valor do item. Para acesso a esse serviço a empresa especializada deverá disponibilizar de equipamento específico: Máquina de

gravação de BIOS, estação de ar quente, ferro de solda, fontes de alimentação e multímetro. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- b. **SERVIÇO DE REPARO EM PLACA MÃE (COMPLEXO):** Equivale a reparo / substituição do chipset/BGA da placa mãe e CI's - Circuitos Integrado, slots de expansão do tipo PCI Express x16, x1, slots de memória da placa mãe e soquete de processador LGA (se houver), com custos dos componentes maiores que 30% e menor que 50%, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento dos defeitos identificados. Para acesso a esse serviço a empresa especializada deverá disponibilizar de equipamento específico para troca de chipset/BGA, máquina de BGA, cadinho de solda, forno para remoção de MSD, Drybox, Frigobar, Mini-Stencil, Soldering Wave e desejável máquina de Xray para validar as soldas do BGA. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- c. **SERVIÇO DE REPARO DE PLACA MÃE (SUPERIOR):** Equivale ao reparo / substituição da placa mãe, com custos componentes superior a 50% do valor do item, se necessária a substituição a placa mãe deve ser idêntica a original do equipamento, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS e acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique a inviabilidade do reparo, em última instancia laudo de condenação. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- d. **SERVIÇO DE REPARO DE FONTE E/OU PLACA DE ALIMENTAÇÃO (BÁSICO):** Trata-se da manutenção/reparo da fonte de alimentação, placa de alimentação, plug, itens fisicamente quebrados, carbonizados, com oxidação excessiva com valor dos componentes próximo a 30% do valor do item e qualquer ação para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- e. **SERVIÇO DE REPARO DE FONTE E/OU PLACA DE ALIMENTAÇÃO (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% da fonte de alimentação ou placa de alimentação, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instancia, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- f. **SERVIÇO DE REPARO DE TECLADO (BÁSICO):** Consiste em manutenção/limpeza/configuração/reparo e recuperação das mantas, teclas especiais do notebook, ponto de deslocamento do rato TrackPoint, flats, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal.
- g. **SERVIÇO DE REPARO DE TECLADO (COMPLEXO E SUPERIOR):** Consiste em reparo / substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instancia, laudo de condenação.

Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- h. **SERVIÇO DE REPARO DE CÂMERA INTERNA (BÁSICO):** Consiste em manutenção/reparo/configuração e recuperação da câmera convencional, câmera com infravermelho, ajustes de resolução, foco, imagem, troca de flat e/ou cabo de comunicação, remoção de riscos na lente, com custo de componentes próximo a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- i. **SERVIÇO DE REPARO DE CÂMERA INTERNA (SUPERIOR):** Consiste em reparo / substituição com custos de componentes superior a 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- j. **SERVIÇO DE REPARO DO MOUSEPAD (BÁSICO):** Equivale em reparo/manutenção/calibração e recuperação do mousepad, esfera ou roletes, botões TrackPoint, painel tátil, flats, cabos de comunicação com custos de componentes próximo a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal.
- k. **SERVIÇO DE REPARO DE MOUSEPAD (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em reparo substituição / manutenção com custo de componentes superior a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- l. **SERVIÇO DE REPARO DO LEITOR DE IMPRESSÃO BIOMÉTRICA (BÁSICO):** Consiste em reparo/manutenção/calibração e recuperação do leitor de impressão biométrica, com custos de componentes próximo a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- m. **SERVIÇO DE REPARO DE LEITOR DE IMPRESSÃO BIOMÉTRICA (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em reparo/substituição/manutenção com custo de componentes superior a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- n. **SERVIÇO DE REPARO DE TELA E MONITOR (BÁSICO):** Consiste em recuperação da tela do notebook, monitor de microcomputador, LCD, LED, remoção de riscos, listras, manchas no cristal, troca de flat, reparo na placa principal, plugs, conectores e ou cabo de comunicação, com custos de componentes próximos a 30%. A empresa deverá possuir equipamento especializado para recuperação de cristal de LCDs, LEDs de tela de notebooks e monitores de microcomputadores.

- o. **SERVIÇO DE REPARO DE TELA E MONITOR (COMPLEXO E SUPERIOR):** Resume-se em reparo/substituição com custo de componentes superior a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

2.12. LAUDO TÉCNICO DE REPARO COMPLEXO OU SUPERIOR:

- 2.12.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo COMPLEXO, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 30% e abaixo de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.
- 2.12.2. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo SUPERIOR, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.
- 2.12.3. No ato do recebimento do Laudo, a contagem do prazo de reparo será interrompida e retomada após aprovação do orçamento de reparo
- 2.12.4. Nos laudos deverão constar as seguintes informações:
- 2.12.5. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.
- 2.12.6. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.
- 2.12.7. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.
- 2.12.7.1. A condição de recebimento do item para reparo;
- 2.12.7.2. Fotos das condições físicas do item e dos componentes danificados;
- 2.12.7.3. Custos dos componentes danificados;
- 2.12.7.4. Caso de necessidade de dilatação do prazo de reparo, deve ser apresentado o novo prazo e a justificativa.
- 2.12.7.5. Para os casos de componentes cujo montante dos custos seja superior a 50% do valor do item deverá ser apresentado o valor total orçado para fins de aprovação.
- 2.12.8. A equipe técnica da BBTS fará análise do laudo e se for o caso do orçamento apresentado:
- 2.12.8.1. Se aprovado, o reparo deve prosseguir de forma tempestiva, devolvendo ao final junto ao item, cópia do orçamento aprovado e todos os componentes substituídos como evidência.
- 2.12.8.2. Se rejeitado, será apresentada a justificativa e a solicitação de emissão de laudo de inviabilidade de reparo ou substituição, decorrente de valor inviável de reparo, cuja cópia deve ser anexada ao item no ato da devolução.

2.13. LAUDO TÉCNICO DE INVIABILIDADE DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO:

- 2.13.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos de inviabilidade de reparo ou substituição.
- 2.13.2. No laudo deverão constar as seguintes informações:
- 2.13.3. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.
- 2.13.4. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.
- 2.13.5. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.13.6. Na descrição do defeito deverá constar as informações da inviabilidade técnica para o reparo ou o motivo da impossibilidade de substituição por outro modulo idêntico ao original ou outro modular similar que possua os requisitos mínimos definidos a seguir, e/ou tenha sido previamente homologado pela equipe de engenharia da BBTS.

2.14. DESCRIÇÃO REQUISITOS MÍNIMOS

2.14.1. Desempenho Geral:

2.14.1.1. Só serão aceitos componentes / equipamentos iguais ou superiores homologados pela BBTS.

2.14.1.2. O notebook, em sua configuração plena, com todos os componentes deverá apresentar índice de desempenho obtido mediante a execução de softwares de benchmark, após os serviços de reparos;

2.14.1.3. A execução de softwares visa medir o desempenho do microcomputador, considerando o conjunto dos itens como placa mãe, processador, chipset, memória, dispositivos de armazenagem, interface de vídeo, resolução e frequência de vídeo, entre outros.

2.14.2. PLACA MÃE:

2.14.2.1. Deverá ser igual ou homologada e possuir chipset do mesmo fabricante do processador ou da placa mãe, deve suportar memória RAM do tipo DDR ou superior, e frequência igual ou superior a que se encontra no dispositivo;

2.14.2.2. Suporte a ACPI (Advanced Configuration and Power Interface);

2.14.2.3. Deverá suportar ativação remota Wake-on-LAN (WOL).

2.14.3. PROCESSADOR:

2.14.3.1. Deverá possuir no mínimo igual ou superior ao número de núcleos físicos;

2.14.3.2. Deverá possuir no mínimo igual ou superior ao número de threads;

2.14.3.3. Deverá possuir memória cache de, no mínimo igual ou superior a instalada;

2.14.3.4. Frequência de clock base de, no mínimo igual ou superior da instalada;

2.14.3.5. Frequência de clock máximo de, no mínimo igual ou superior da instalada;

2.14.3.6. Deverá operar com frequência do barramento de memória em, no mínimo, igual ou superior da instalada.

2.14.4. MEMÓRIA:

2.14.4.1. Padrão DDR ou superior;

2.14.4.2. Tamanho de no mínimo igual ou superior da instalada.

2.14.5. ARMAZENAMENTO:

2.14.5.1. Padrão SSD;

2.14.5.2. Interface NVMe PCIe Gen 3.0 ou superior;

2.14.5.3. Capacidade de, no mínimo, igual ou superior a quantidade de Gigabyte instalada;

2.14.5.4. Taxa de transferência leitura sequencial e escrita, igual ou superior a instalada;

2.14.5.5. Tempo médio entre falhas (MTBF): no mínimo 1 milhão de horas.

2.14.6. TELA NOTEBOOK:

2.14.6.1. Deverá possuir tela antirreflexiva de cristal líquido – LED com no mínimo 14 polegadas, igual à do equipamento;

2.14.6.2. Resolução 1920 x 1080 @ 60 Hz, no mínimo.

2.14.7. TECLADO

2.14.7.1. Padrão ABNT2 Português (Brasil), integrado ao gabinete;

2.14.7.2. Presença de, no mínimo, doze teclas de funções (F1-F12) situadas na porção superior do teclado;

2.14.7.3. Deverá possuir teclado retro iluminado.

2.14.8. TOUCHPAD:

2.14.8.1. Dispositivo apontador do tipo touchpad com dois botões e função de rolagem.

2.14.9. BATERIA PRINCIPAL:

2.14.9.1. Bateria principal com autonomia mínima (tempo de descarga) de 8 horas.

2.14.10. CÂMERA:

2.14.10.1. Câmera integrada ao gabinete com resolução mínima de 1.3 MP ou 1280 x 720p.

2.15. EXEMPLOS DE MODELOS DE EQUIPAMENTOS, PARTES E PEÇAS:

Tabela 01: Exemplos de fabricantes de microcomputador a nível de Desktop.

FABRICANTE	MODELO DE MICROCOMPUTADOR
POSITIVO	TMF AG POSITIVO MASTER D380 2015
POSITIVO	MICRO TMF AE POSITIVO MASTER D210
DATEN	MICRO TMF DG DATEN DC2D-S
POSITIVO	MICRO TMF AG POSITIVO PE 2018
DATEN	MICRO TMF DC4D-U

Tabela 02: Exemplos de modelos de Hardwares encontrados nos equipamentos.

Serviços de substituição	Especificação técnica	Exemplos de Part Number
FONTE E/OU PLACA DE ALIMENTAÇÃO	Tensão 19.5V e 4.62A 90W - FULL RANGE E FREQUÊNCIA DE 50/60 Hz	EVD-H410-P90
FONTE E/OU PLACA DE ALIMENTAÇÃO	Tensão 19.5V e 4.74A 90W - FULL RANGE E FREQUÊNCIA DE 50/60 Hz	PI-ADAP090-L
PLACA MÃE NOTEBOOK MASTER N6340 BLACKSTONE	Chipset do mesmo fabricante e homologada pela BBTS	M14KR01
PLACA MÃE NOTEBOOK LENOVO - ThinkPad T440s	Chipset do mesmo fabricante e homologada pela BBTS	Vilto NM-A052 Rev.: 1.0

PLACA MÃE MICRO MINI ITX	Chipset do mesmo fabricante e homologada pela BBTS	EVADIN - EVD - H410H6 - T12
PLACA MÃE MICRO MINI ITX	Chipset do mesmo fabricante e homologada pela BBTS	POSITIVO - POS-PIH110DV VER.1.00
TELA DE NOTEBOOK POSITIVO	LCD 14 TELA FHD CAM HD WLAN ANT	M14KL01 -FHD - 1920 X 1080 @ 60hZ
MEMÓRIA RAM NOTEBOOK	DDR3 - 8 GB - 1.600 MHz	KVR16LS11/8
MEMÓRIA RAM NOTEBOOK	DDR4 - 8 GB - 2.133 MHz	CMSO8GX4M1A2133C15
MEMÓRIA RAM MICRO MINI ITX	DDR4 - 8 GB - 2.400 MHz (2X4 GB)	KINGMAX KM-SD-2400 - 4GS (2X4)
MEMÓRIA RAM NOTEBOOK	DDR4 - 8 GB - 2.400 MHz (2X4 GB)	GSLF62F-D8KIF5 CGFV
MEMÓRIA RAM NOTEBOOK	DDR4 - 16 GB - 2.666 MHz	AD4S266616G19-SGN
MEMÓRIA RAM NOTEBOOK	DDR4 - 16 GB - 2.666 MHz (2x8GB)	WM- DDR SODIMM 8GB 2666Mhz
UNIDADE DE ARMAZENAGEM - MICRO MINI ITX	SSD 128 GB - Taxa de leitura de 500 MB/s e Taxa de escrita de 450 MB/s	ADATA SX6000PNPA1 (M.2)
UNIDADE DE ARMAZENAGEM - NOTEBOOK	SSD 128 GB - Taxa de leitura de 550 MB/s e Taxa de escrita de 380 MB/s	CV8-CE128
UNIDADE DE ARMAZENAGEM MICRO MINI ITX	SSD 256 GB - Taxa de leitura de 3.500 MB/s e Taxa de escrita de 1.000 MB/s	ADATA - XPG - SX8100NP- 256GT-C
MEMÓRIA INTEL OPTANE	16GB - M.2 80mm PCIe 3,0, 20nm, 3D Xpoint	MEMPEK1W016GA
PROCESSADOR NOTEBOOK LENOVO	Intel CORE I5 - 4200U cache 3 MB	Intel CORE I5 - 4200U
PROCESSADOR MICRO MINI ITX	Intel CORE I3 - 8100T - 3.10 Ghz cache de 6 MB e 2.400MHz	Intel CORE I3 - 8100T
PROCESSADOR NOTEBOOK POSITIVO	Intel CORE I7 - 7500U cache de 4 MB e 2.133 MHz	Intel CORE I7 - 7500U
PROCESSADOR NOTEBOOK	Intel CORE I5 - 8250U cache de 6 MB e 2.400 MHz	Intel CORE I5 - 8250U
PROCESSADOR MICRO MINI ITX	Intel CORE i5-10400T cache de 12MB e 2.666 MHz	Intel CORE i5-10400T
BATERIA DO NOTEBOOK POSITIVO MASTER N6240 BLACKSTONE	Battery Pack Lítio-Íon - 31.08Wh 7.4V (2 células)	M14-7G-2S1P4200-0
BATERIA DO NOTEBOOK POSITIVO MASTER N6240 BLACKSTONE	Carregador de 65W, tensão 100~240 V) full range 19v - 3,42A	PI-ADAP065-L

Tabela 03: Exemplos de fabricantes de monitor microcomputador.

FABRICANTE	MODELO DE MONITOR MICROCOMPUTADOR
AOC	MONITOR DE 23 POLEGADAS – 24P1U
AOC	MONITOR DE 27 POLEGADAS – U27P2
LG	MONITOR LED FULL HD 23,9 POL COM AJUSTE DE ALTURA E INCLINACAO E INTERFACE HDMI/D-SUB/DVI - 24BL550J
AOC	MONITOR LCD LED 21,5 POL WIDE FULL HD INTERFACE D-SUB/DVI-D FONTE EXTERNA 12V AOC E2243FWK
LG	MONITOR LCD 19 POL WIDE HD INTERFACE D-SUB/DVI-D C/AJUSTE ALTURA/INCLINACAO PRETO - W1946PW

Tabela 04: Exemplos de fabricantes de Placa mãe.

FABRICANTE	MODELOS DE PLACA MÃE
POSITIVO	PLACA MAE MICRO-ATX INTEL SOQUETE LGA1150 CHIPSET H81 EXPRESS POSITIVO POS-PIH81DL

POSITIVO	PLACA MAE MICRO-ATX INTEL SOQUETE LGA1151 CHIPSET H110 EXPRESS DDR4 POSITIVO POS-PIH110DV VER 1.00
POSITIVO	PLACA MAE MINI ITX PARA PROC. INTEL CORE DE OITAVA E NONA GERACAO LGA1151 TPD MAX DE 35W POSITIVO POS-RIB360EC
DATEN	PLACA MAE INTEL LGA1151 DDR4 DATEN DH110MXV
DATEN	PLACA MAE MICRO ATX P/PROCESSADOR INTEL CORE GERACAO 8 LGA1151DATEN DH310MXV
DATEN	PLACA MAE MICRO ATX P/PROCESSADOR INTEL CORE GERACAO 8 LGA1151DATEN DH310MXV
DATEN	PLACA MÃE MICRO MINI, SOQUETE 1200, INTEL 10ª GERAÇÃO SOQUETE 1200
GIGABYTE	PLACA MAE MICRO-ATX INTEL SOQUETE LGA1151 CHIPSET H110 EXPRESS DDR4 GIGABYTE GA-H110M-S2PH REV 1.0
GIGABYTE	PLACA GIGABYTE GA-H110TN-M
GIGABYTE	PLACA MAE MICRO ATX P/PROC INTEL LGA1151 CHIPSET H310 GIGABYTE GA-H310M-S2P REV.1.0
GIGABYTE	PLACA MAE MICRO ATX P/PROC INTEL LGA1151 CHIPSET H310 GIGABYTE GA-H310M-S2P REV.2.0
AIKO	PLACA MAE MICRO EVADIN – EVD – H410H6 –TI2, INTEL CORE 10ª GERAÇÃO, SOQUETE 1200

Tabela 05: Exemplos de modelos de Notebooks.

FABRICANTE	MODELO DE NOTEBOOKS
LENOVO	NOTEBOOK LENOVO T400 14,1POL INTEL CORE 2 DUO 2,53GHZ 4GB HD 160GB
LENOVO	NOTEBOOK LENOVO T410 14,1POL INTEL CORE I5 2,53GHZ 4GB HD 250GB
LENOVO	NOTEBOOK LENOVO THINKPAD T440S 14,1POL HD INTEL CORE I5-4200U 2,60GHZ 8GB DDR3 SSD 120GB SATA-3
POSITIVO	Notebook Ultrafino Positivo PE Nº Série: 4AB36W35S
POSITIVO	NOTEBOOK POSITIVO MASTER N600 14POL HD INTEL CORE I7-7500U 8GB DDR4 SSD 128GB SATA-3 Nº Série: 4A596KS3L
POSITIVO	Notebook Positivo MASTER N6240 Nº Série: 4A793Z08Q
DELL	Notebook Dell Latitude 5480 Nº Série: 8YZRFM2
DELL	Notebook Dell Latitude 7490 Nº Série: 4HGTP33
DELL	Notebook Dell Latitude 3410 Nº Série: H09SRH3

3. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

3.1 A CREDENCIADA no ato da liberação do item deve fazer a inspeção e testes gerais de funcionamento para garantir a solução definitiva de falhas.

3.2 A garantia para as substituições de peças e componentes decorrentes da manutenção, será de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos, inclusive após o término do contrato.

3.3 Para os materiais rejeitados pelos CAT's da BBTS ou para itens em período de garantia que lhe der causa, o Frete é de responsabilidade da BBTS, sendo imediatamente efetuada a **Glosa no valor de 50% do Reparo Básico** do item para efeito de ressarcimento de custos e impacto na operação da BBTS, decorrente da falha em período de garantia.

3.4 A CREDENCIADA deverá reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os módulos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados.

3.5 O prazo para correção de não conformidades e/ou defeitos no período de garantia é idêntico ou reparo original, contatos em dias corridos, após entrega do modulo, no laboratório via BBTS.

3.6 Todos os itens e componentes utilizados no reparo, inclusive os substituídos/reposos durante o período de garantia, serão novos, sem uso, reforma ou recondicionamento.

4. Condições de Entrega / Prazos:

4.1. Os serviços deverão ser prestados dentro dos prazos e condições contratadas, de acordo com o tipo do serviço para determinação de Acordo de Nível de Serviço – ANS.

4.2. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

4.2.1. **Frete via BBTS:** Os módulos serão entregues e retirados no ambiente do reparador, diretamente pela BBTS, com custos de coleta e entrega sob responsabilidade da BBTS.

4.2.2. O prazo de conclusão do reparo é de até **7 (sete) dias úteis** partir do recebimento dos módulos on-site.

4.2.3. Os casos de reparo Complexos ou Superior, terão o prazo suspenso após o recebimento do laudo técnico para análise da BBTS e retomados após aprovação.

4.2.4. Em casos extraordinários, mediante consulta, poderá ser ampliado o prazo, por igual período, desde que, devidamente fundamentado e sem ocorrências contínuas de solicitação de ampliação de prazos.

4.2.5. O prazo de execução dos serviços de reparo será acrescido de 5 (cinco) dias úteis para os Reparo em Painéis de TAA, devido à natureza do serviço.

4.2.6. A quantidade é dimensionada de acordo com as necessidades da BBTS, em conformidade com a capacidade homologada.

4.2.7. O envio é semanal para itens críticos para BBTS.

4.2.8. O envio é quinzenal para demais itens.

4.2.9. Embalagem:

4.2.9.1. Todos os itens devem circular em embalagens que garantam a integridade física dos mesmos durante o manuseio: transporte, armazenagem e movimentação de material.

4.2.9.2. Deverá possuir um conjunto mínimo para embalagem como: plástico bolha, papelão, embalagem antiestática, calços e ou espumas.

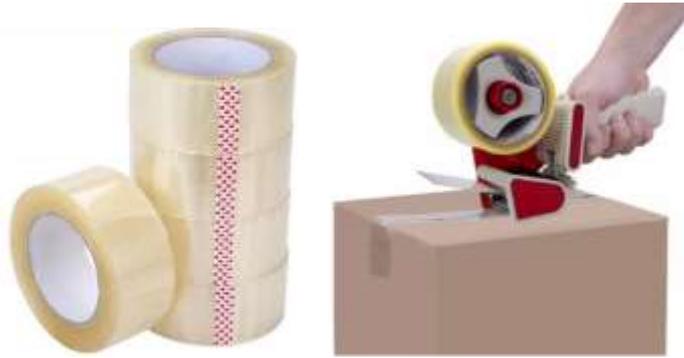
4.2.9.3. As placas mãe deverão conter proteção no socket do processador e embaladas com plástico antiestática, deverão ser acomodadas em caixa com espumas ou calço, de modo que a peça não desloque da caixa com facilidade.

4.2.9.4. Módulos que possuam vidros, telas e monitores deverão ser acondicionados em embalagens com plástico bolha e espuma.

4.2.9.5. As caixas deverão ser fechadas e ou lacradas com fitas adesivas transparentes de forma que garanta a integridade da peça e da caixa.

4.2.9.6. Caso a embalagem original recebida esteja danificada, deve ser observado possível dano nos módulos, sinalizado no conhecimento de entrega de material e comunicado a BBTS a ocorrência via caixa departamental sulog.apoio@bbts.com.br ou aplicativo disponibilizado via BBTS para que sejam tomadas as devidas providencias junto a origem da não conformidade. De imediato deve ser feita a substituição da embalagem danificada, conforme o caso.

4.2.9.7. Exemplo de fita adesiva transparente:



*Imagens meramente ilustrativas

4.2.9.8. Exemplo de embalagem individual.

Exemplo de Caixa de Papelão
T-20 CX DE PAPELÃO P/MISCELANEA 1(150X90X90 MM)



Exemplo de Calço de Espuma
T-20 CALCO DE ESPUMA VAZADO(220X170X30X20 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplo de Calço de Espuma
T-20 CALCO DE ESPUMA(20X170X220 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplos de Sacos plásticos antiestático e plástico bolha:



*Imagem meramente ilustrativa

5. Formação dos preços:

5.1. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO

5.1.1. O preço do serviço será atribuído por grupo de equipamento, família e tipo de serviços, conforme tabela de credenciamento.

5.1.2. As partes e peças substituídas deverão ser originais, novas ou remanufaturados de igual desempenho com valores associadas as famílias do credenciamento de reparo.

5.1.3. Existindo restrições técnicas a realização do serviço deverá ser acionada a equipe da BBTS para análise e validação em até 1 dia útil do início programado do serviço.

5.1.4. A equipe da BBTS retornará com a validação em até 1 dia útil após o acionamento.

6. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

6.1. A efetiva distribuição das demandas ocorrerá de acordo com as premissas do **Projeto Básico item Distribuição de demandas**

6.2. Os acionamentos ocorrerão de acordo com as eventuais necessidades, não existindo compromisso de faturamento mensal para as empresas CREDENCIADAS.

6.3. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

6.3.1. As empresas proponentes deverão relacionar as famílias de módulos que pretendem reparar, informando também a capacidade máxima mensal de módulos de cada família.

6.3.2. As possíveis solicitações do fornecedor de serviço de reparo sobre alterações de: inclusão ou exclusão de família e/ou acréscimos ou decréscimos na capacidade mensal deverão ser informadas a BBTS para nova homologação.

6.3.3. Os fornecedores de serviço de reparo poderão requerer a suspensão do envio de módulos de uma ou mais famílias a qualquer tempo, mediante notificação a BBTS; esse requerimento não os eximirá da obrigação de reparar os módulos daquelas famílias que já estiverem sob sua guarda ou em trânsito.

7. Avaliação Técnica de soluções alternativas:

7.1. Para o aceite de soluções alternativas relacionadas a itens obsoletos e/ou com indisponibilidade comprovada no mercado, a CREDENCIADA poderá propor substituição por outro de características técnicas iguais ou superiores. O aceite da solução será efetuado pelos técnicos da BBTS.

7.2. Para validação deverá apresentar os seguintes dados:

- Identificação do fabricante do sobressalente;
- Modelo;
- Procedência (país de origem e unidade fabril);
- Ano de fabricação;

- Identificação detalhada – marca, modelo, versões de firmware, chipset, configurações e revisões, quando for o caso;
- Drivers necessários ao perfeito funcionamento.

7.3. A CREDENCIADA deverá apresentar a BBTS uma declaração que todos os exemplares serão fornecidos exatamente de acordo com o Relatório de Aceite Técnico.

7.4. Se solicitado, deverão ser entregues até 2 (dois) exemplares do sobressalente com todos os seus componentes e acessórios para teste de aceite, em até cinco dias úteis após aviso formal da Contratante, em dia útil, das 9h00 às 17h00 nos seguintes locais.

BBTS Tecnologia e Serviços - Brasília:

CNPJ: 42.318.949/0013-18

Endereço: SEPN - Setor de Edifícios de Utilidade Norte - Quadra 508 Conjunto "C" Lote 07 - 1º Subsolo, aos cuidados da DIALOG - Divisão de Engenharia e Logística.

CEP 70740-543 - Brasília - DF.

7.5. A CREDENCIADA deverá encaminhar, juntamente com os sobressalentes, quando se aplicarem, os seguintes itens:

7.5.1. 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 sobressalente;

7.5.2. Conjunto de manual técnico e/ou documentação específica, em meio eletrônico, contemplando todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, em português (Brasil) ou inglês, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.3. Conjunto, em meio eletrônico, dos drivers de configuração/software de todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.4. Documentação/manual de programação, em meio eletrônico, dos módulos e periféricos que integram o sobressalente, 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.

7.6. No caso de rejeição da solução alternativa o Fornecedor deverá corrigir, em até 15 (cinco) dias úteis, a partir da notificação oficial à CONTRATADA, eventual ocorrência detectada durante a aplicação dos testes em laboratório.

7.7. O não atendimento a qualquer um dos itens constantes desta especificação implicará na reprovação da solução alternativa.

1. Objeto:

1.1. Atendimento em bancada de laboratório, à nível de troca de componentes, partes e peças;

2. Especificações Técnicas:

2.1. Por serviços técnicos complementares entende-se a série de procedimentos que envolvem intervenções na estrutura mecânica e eletroeletrônica, inclusive a nível de substituição de componentes eletrônicos em ambiente de laboratório ou on-site.

2.2. Espera-se o credenciamento de fornecedores de serviços em âmbito nacional, visando encaminhamento de demandas para aquele que estiver mais próximo do local da execução, de acordo com a ordem sequencial da fila de convocações.

2.3. Todas as partes, peças e componentes utilizados nas manutenções / recuperações deverão ser originais, novos ou remanufaturados ou deverão atender às especificações técnicas do fabricante, com validação prévia dessas especificações pela CONTRATANTE, que, a seu critério, pode solicitar amostras dos materiais para testes operacionais e de qualidade, visando preservar a funcionalidade e desempenho original do produto, conforme **item 7 - Avaliação Técnica de soluções alternativas.**

2.3.1. indisponibilidade de peças e componentes no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados à CONTRATANTE, acompanhados de laudos e evidências técnicas para verificação e validação.

2.4. As demandas estão estimadas por região geográfica, sendo que a PROPONETE poderá se credenciar para executar atividades em qualquer das UFs e municípios.

2.5. No **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**, estão as estimativas de demandas por localidade. Cabendo destacar que os acionamentos ocorrerão de acordo com as necessidades, sem compromisso de faturamento, mensal ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.6. O pagamento dos serviços ocorrerá pela efetiva execução da demanda e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, em especial quanto **item 4 - Condições de Entrega / Prazos**, condições de aceite e com a estrita observância ao ANS contratado.

2.7. Em caso de comprometimento da qualidade dos serviços e do ANS, será suspenso o acionamento da CREDENCIADA, até a efetiva justificativa e regularização, respeitando os princípios do contraditório e da ampla defesa.

2.8. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

2.8.1. Por atendimento em bancada de laboratório entende-se a reparação das falhas dos módulos, mediante a substituição de peças e componentes que apresentem defeitos e revisão dos demais componentes, de acordo com manuais e normas técnicas específicas para os módulos. Os serviços prestados deverão garantir o pleno funcionamento dos módulos.

2.8.2. Os módulos são agrupados em famílias, de acordo com a sua função e/ou aplicabilidade, conforme resumo no **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas.**

2.8.3. Qualquer alteração nas famílias será comunicada com antecedência de 30 dias e formalizada mediante simples acordo entre as partes, sendo que módulos similares aos relacionados nas famílias poderão ser incluídos ao longo do período a ser contratado, desde que respeitadas às semelhanças técnicas e o custo estimado de reparo.

2.8.4. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações dos fabricantes, da BB Tecnologia e Serviços S.A. (BBTS) e das melhores práticas do mercado (limpeza

do módulo, qualidade de soldas, troca componentes defeituosos ou gastos, embalagem, documentação fiscal) não podendo ser realizadas modificações ou adaptações com objetivo de simular as características originais. Os fornecedores de serviço de reparo deverão cumprir rigorosamente o **Anexo 2 - Procedimento para atendimento de reparo em laboratório**

2.8.5. É proibida a retirada de partes e peças em bom funcionamento, de um módulo de propriedade da BBTS para a execução de reparos em outros módulos defeituosos, exceções devem ser negociadas via envio de e-mail para dilog@bbts.com.br com devidas justificativas.

2.8.6. Sempre que se fizer necessário, os fornecedores de serviço de reparo deverão substituir, sem ônus adicionais, peças e/ou componentes, mecânicos ou eletrônicos, que se encontrem quebrados, com defeitos ou gastos pelo uso normal, por outros de configuração, qualidade e desempenho idênticos ou superiores aos originais, novos e recomendados pelo fabricante.

2.8.7. A substituição da peça ou componente mecânico original por peça alternativa que não tenha sido recomendada pelo fabricante, fica condicionada à autorização prévia e formal feita pela BBTS.

2.8.8. Partes mecânicas móveis ou de encaixe, como buchas, rolamentos, eixos, engrenagens, correias, roletes, etc., que apresentem folga ou desgaste, ou que atingiram limite de vida útil especificado pelo fabricante, devem ser substituídas, mesmo que não estejam relacionadas com o defeito original do módulo.

2.8.9. Conectores que apresentarem oxidação, dano ou folga, que impeça ou prejudique o correto encaixe de cabos e/ou placas, também deverão ser substituídos, mesmo que não estejam relacionados com o defeito original do módulo.

2.8.10. A manutenção corretiva deverá ser efetuada de forma a deixar os módulos em perfeitas condições de funcionamento, efetuando ajustes, reparos e substituição de peças/componentes conservando-os com suas características originais.

2.8.11. A indisponibilidade de partes e peças no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados, via e-mail para sulog.apoio@bbts.com.br acompanhados de laudo e evidências técnicas para verificação e concordância da BBTS.

2.8.12. As CREDENCIADAS deverão reparar os módulos recebidos, substituindo aqueles que não puderem ser reparados por outros em perfeitas condições de funcionamento observando o está definido no **item 2.11 - DESCRIÇÃO DOS TIPOS DE ATIVIDADES CREDENCIADAS**

2.8.12.1. Apenas nos casos descritos, referente as etapas de Recepção e Inspeção, será aceito o retorno de módulos sem reparo. O procedimento que envolve emissão de documentos poderá ser substituído por solução web/app fornecida pela BBTS, onde:

“Problemas observados (módulos incompletos, quebrados, queimados ou em desacordo com a nota fiscal) deverão ser formalmente comunicados à BBTS, juntamente ao Centro de Assistência Técnica (CAT) de onde foi encaminhado o material, em um prazo máximo de 72 horas após o recebimento, aguardando orientação quanto ao procedimento a ser seguido.”

“Se o reparador julgar que existe inviabilidade de reparo para um determinado material, seja ela por quaisquer motivos, emitir FQ1311-003 – Laudo de Material não Reparável, e encaminhá-lo à BBTS, através do e-mail Sulog.apoio@bbts.com.br, aguardando resposta. Não é necessária a emissão do laudo no caso de divergência entre o material recebido e a Nota Fiscal.”

2.8.13. **Envio de Módulos Defeituosos:**

2.8.13.1. Os envios de módulos defeituosos ocorrerão de acordo com as necessidades da BBTS, respeitado o perfil variável da demanda em função de flutuações do parque de equipamentos

atendidos, sem compromisso de faturamento mensal e/ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.8.13.2. No ato do início da prestação dos serviços a CREDENCIADA deverá estar plenamente habilitada para realização dos serviços de reparo, dentro da capacidade e condições definidas neste projeto básico.

2.8.13.3. Será respeitada a capacidade máxima informada e homologa para a respectiva CREDENCIADA.

2.8.13.4. A distribuição ocorrerá respeitando os critérios informados no projeto básico, **Item - Distribuição de Demandas de Serviços.**

2.8.13.5. O **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas** apresenta a composição das famílias de reparo, apresenta a quantidade de módulos estimados por família para um período de 60 meses e o preço Credenciado, considerando evolução do parque contratado ao longo do período, os quais serão distribuídos para as CREDENCIADAS de acordo com a necessidade da BBTS.

2.8.13.6. Quando se tratar de atendimento em laboratório, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística por, entre outras vantagens, ampliar o número de empresas em âmbito nacional capazes de participar do credenciamento e atender necessidades de reparo existente em todos os estoques da BBTS distribuídos em todo o país.

2.8.13.7. **Quando se tratar de atendimento em laboratório para itens em garantia de reparo, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística pelos mesmos motivos citados no item anterior. Sendo que, será efetuada a glosa relativa a 50% do valor pago pelo reparo inicial do item, com o valor descontado imediatamente na fatura do mês corrente da apresentação do item em garantia ao Credenciado.**

2.9. CAPACITAÇÃO EXIGIDA

2.9.1. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações da BBTS e as melhores práticas do mercado, não podendo ser realizados improvisos ou adaptações.

2.9.2. Na prestação de serviços deverão estar garantidas a integridade dos equipamentos, bem como a inexistência de danos ao patrimônio e aos ambientes envolvidos.

2.9.3. A CREDENCIADA deverá ser especializada e plenamente capacitada aos serviços, compreendendo a troca de partes e peças necessárias ao restabelecimento da funcionalidade dos diversos modelos de equipamentos, incluindo, mas não se limitando à lista de equipamentos fornecida previamente.

2.9.4. A CREDENCIADA deverá cumprir rigorosamente as normas de segurança e medicina do trabalho, recomendadas pela legislação pertinente, fornecendo aos seus empregados os equipamentos de proteção individual (EPI) que se façam necessários e adequados ao risco de cada atividade.

2.9.5. Para o serviço de reparo em laboratório a CREDENCIADA deverá possuir em sua infraestrutura mínima Circuito Fechado de Televisão (CFTV) e controle de acesso dos funcionários em seu ambiente de trabalho, de forma a garantir a segurança e sensibilidade dos itens tratados.

2.9.5.1. Caso exista alguma restrição ou limitação, deve ser mencionado no pedido de credenciamento para que seja analisada a possibilidade de credenciamento parcial.

2.9.6. Ambiente de trabalho

2.9.6.1. Deverá possuir área específica para recebimento e organização das peças, consiste em instalações com armários, prateleiras e ou espaços devidamente identificados com etiquetas que demonstrem a organização e segregação de peças.

2.9.6.2. Área específica para armazenagem de peças aguardando reparo, armários, bancadas ou espaços destinados a equipe técnica para coleta de peça para reparo.

2.9.6.3. Área específica destinada à limpeza dos módulos a serem reparados, deverá conter pias, tanques, cubas, escurredores e/ou itens para processo de secagem e aspiração de sujeiras das peças.

2.9.6.4. Área específica para reparo, com bancadas adequadas à execução dos reparos propostos: Deverá possuir bancada com espaço físico mínimo de acomodação da peça a ser reparada e do profissional que realizará o serviço.

2.9.6.5. Área específica para armazenagem de módulos / equipamentos reparados (produtos acabados, consiste em bancada e ou armário com identificação e segregação de peças que foram reparadas, testadas e aprovadas no teste de qualidade assegurada.

2.9.6.6. Área específica para embalagem, consiste em bancadas e ou mesas, devidamente emborrachadas e que não estejam próximas a locais como: janelas, ar condicionados, filtros de água ou que apresentem riscos de umidade as peças e embalagens.

2.9.6.7. Área específica para expedição, consiste em armários, mesas, locais e ou bancada devidamente organizadas e identificadas.

2.9.6.8. Postos de trabalho em número compatível com a capacidade pretendida, consiste na quantidade de bancadas, prateleiras, armários, locais para segregações de peças compatível ao número de peças pretendidas ao reparo.

2.9.7. **Verificação da qualidade e adequação dos postos de trabalho**

2.9.7.1. Os postos de trabalhos deverão ser apropriados ou adequados para recebimento da família para o reparo dos módulos pretendidos, consiste em ferramentas específicas em bom estado de conservação para o reparo completo dos módulos e Jig de testes.

2.9.8. **Capacidade de produção de reparo**

2.9.8.1. A capacidade mensal de produção está de acordo com o pretendido no credenciamento, incide em quantidade de ferramentas, insumos, componentes, embalagens para o volume pretendido.

2.9.9. **Documentação dos produtos**

2.9.9.1. A CREDENCIADA deverá possuir manuais de usuários, manuais técnicos ou procedimentos técnicos, orientações de limpeza e conservação, arquivos digitais, firmwares, sistemas operacionais, softwares de recuperação de módulos, equipamentos e ferramentas.

2.9.9.2. Os arquivos poderão ser digitais ou impressos, desde que sejam acessíveis aos colaboradores que realizarão os reparos dos módulos pretendidos.

2.9.10. **Ferramentas, insumos e softwares para reparo**

2.9.10.1. Prever proteções antiestática ESD, tais como calcanheira, luvas, pulseiras, jalecos, calçado antiestática, onde necessário, a fim de formar um sistema de aterramento completo garantindo a dissipação a carga estática produzida pelo corpo humano.

2.9.10.2. Para limpeza e higienização dos módulos a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas com propriedades antiestáticas tais como pincel, escova ou panos.

2.9.10.3. Não deverá ser utilizado material abrasivo que possua efeito de desgaste ou polimento, para limpeza de superfícies de contatos de comutação pentes de conectores de placas, circuitos impressos, sensores indutivos, capacitivos, fotoelétricos, lasers, magnéticos, transdutores lineares e etc.

2.9.10.4. As bancadas para reparo devem possuir barras de tomadas, sistema de aterramento e no tampo principal deverá estar emborrachado a fim de evitar antiestática nos equipamentos.

2.9.10.5. As bancadas para reparo devem possuir barras de tomadas, sistema de aterramento e no tampo principal deverá estar emborrachado a fim de evitar antiestática nos equipamentos.

2.9.10.6. A CREDENCIADA deverá possuir as seguintes ferramentas:

- 2.9.10.7. Jogo de chave philips, fenda, torxs e allen.
- 2.9.10.8. Alicates de bico, corte ou universal.
- 2.9.10.9. Osciloscópio digital.
- 2.9.10.10. Multímetro digital.
- 2.9.10.11. Estação de ar quente.
- 2.9.10.12. Ferro de solda com diversos tipos de ponteiros.
- 2.9.10.13. Fonte variável de tensão contínua.
- 2.9.10.14. Frigobar para guarda de fluxo, pasta de solda e consumíveis que necessitem de refrigeração.
- 2.9.10.15. Microcomputador para gravação de BIOS, firmwares, instalação de sistemas operacionais e ou softwares de manutenção e testes.
- 2.9.10.16. DVR multi HD compatível com tecnologia analógica, HDCVI e IP.
- 2.9.10.17. NVR com saídas de vídeo HDMI e VGA e formatos H.265+/ H.265 / H.264 + / H.264.
- 2.9.10.18. Monitor ou TV para visualização de imagens.
- 2.9.11. **Condições de conservação das ferramentas**
 - 2.9.11.1. A CREDENCIADA deverá ter controle da validade dos insumos utilizados como: solda, estanhos, álcool, pastas térmicas, vaselinas sólidas, fitas isolantes, tubo termo retrátil e ou itens que possam comprometer a vida útil e alterar as características de reparo.
 - 2.9.11.2. As ferramentas com características mecânicas ou metálicas, devem estar sem sinais de ferrugem, corrosão ou desgaste.
 - 2.9.11.3. As ferramentas com características elétricas e eletrônicas devem estar em pleno funcionamento, sem sinais de improvisações.
 - 2.9.11.4. As ferramentas de testes, medição e aferição como: multímetro, paquímetro, manômetro devem possuir escalas visíveis para as medidas.
 - 2.9.11.5. As estações de solda, calor e retrabalho, devem estar com as escalas de temperaturas visíveis e que possuam controle de temperatura e função de resfriamento automática.
 - 2.9.11.6. As fontes variáveis de tensão contínua, devem possuir boa estabilização de tensão.
 - 2.9.11.7. O microcomputador e as jigs de testes deverão estar em bom estado de conservação e funcionamento.
 - 2.9.11.8. Os equipamentos NVR DVR ou híbridos devem estar em bom estado de conservação e funcionamento.
 - 2.9.11.9. O monitor ou TV devem estar com imagens nítidas que permitam a visualização.
- 2.9.12. **Instrumentos de aferição, medição, Jigs de testes e microcomputadores**
 - 2.9.12.1. As ferramentas de aferições e medições deverão estar calibradas e certificadas.

2.9.12.2. As JIG's de testes e microcomputadores deverão estar atualizadas com os softwares mais adequados para as simulações e avaliações.

2.9.12.3. A BBTS poderá a qualquer tempo e a seu critério exclusivo, por intermédio do gestor do contrato, solicitar a apresentação de comprovação de procedência das peças e componentes utilizados nos serviços do contrato.

2.10. INSPEÇÃO VISUAL E TESTES FUNCIONAIS

2.10.1. Constituem-se nas principais fases do processo, respondendo pela qualidade do reparo, englobando:

2.10.2. Inspeção visual, garantir que todas os componentes substituídos estão bem fixados e que não há constatação de falhas visuais como trincas, arranhões, empenamento, oxidação, corrosão e partes faltantes.

2.10.3. Teste funcional, consiste em testes funcionais da peça, verificando os movimentos no caso de equipamentos mecânicos que possuam roletes, correias e polias. Para casos de componentes e peças eletrônicas deverá ser realizado testes com multímetros e osciloscópio para garantir a funcionalidade dos componentes.

2.10.4. Os módulos e peças deverão ser testados nas diferentes configurações de tensões possíveis. Ex.: fontes em 127V e 220 VAC, fontes DC 12V, 24V, 36V e alimentação dos equipamentos conforme orientação do fabricante.

2.10.5. Módulos que possuam circuito de baterias conectadas, deverão ser testadas com a presença da bateria e sem a bateria, de modo que fique evidente o teste dos circuitos.

2.10.6. Módulos com captação de imagens, som e ou leitor de facial devem ser testadas as alimentações, resoluções, interações, cores, zoom, foco, conectividades, inclusive testes em ambiente com iluminação direta, teste de visão noturna e quando aplicáveis sensores de infravermelho e mascaramento.

2.10.7. Módulos de gravação de imagens de câmeras analógicas e digitais como por exemplo DVR e NVR, deverão ser testadas as conectividades, alimentação, configurações básicas, testes de recepção de sinais, formatos, gerenciamento de câmeras, controle de PTZ, detecção de câmeras e capacidade de armazenamento.

2.10.8. Mesas controladoras de sistemas de imagens que possuam *Joystick* devem ser testadas as conectividades, movimentos de controle de câmeras com funções PTZ, botões programáveis e alimentação.

2.10.9. Módulos de leitura óptica, por chip ou aproximação deverão ser testados para verificação dos sensores de leitura e contato, quando houver.

2.10.10. Partes e peças que possuam efeito de tranca ou encaixe mecânico, deverão ser verificadas a integridade das trancas ou feixes, de modo a garantir que as mesmas estejam em perfeito encaixe.

2.10.11. Partes e peças que possuam entrada de conectores eletrônicos ou analógicos como: RJ45, RJ11, entradas HDMI, USB, plugs, conectores jack e bnc deverão ser verificadas as integridades das entradas, verificar os conectores internos de contato e sinais de oxidação como por exemplo (sujeira, mau contato e folgas).

2.10.12. Módulos com características visuais e de toque, tais como: monitor, touchscreen, tela de privacidade, câmeras, teclados e leitor biométrico. Deverão ser testados a qualidade de imagem, sensibilidade, cores, contatos e funcionalidades básicas.

2.10.13. Com relação aos reparos em módulos que possuam partes e peças plásticas, emborrachadas ou acrílicas, em caso de trincas, rupturas e desgaste é necessário a substituição completa.

2.10.14. Cabos que possuam sinais de danos no revestimento, ruptura da malha de blindagem e ou defeitos de isolamento, deverão ser substituídos por completo, mantendo o tamanho do original.

2.11. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CREDENCIADOS

2.11.1. No ato do envio das demandas de movimentação, são informados os modelos de equipamentos e as atividades a serem executadas.

2.11.2. Todos os custos de impostos, substituição ou reparo das peças e componentes, estão inclusos no valor apresentado, conforme descrição dos serviços credenciados.

2.11.3. No caso de necessidade de substituição de partes e peças consumíveis, quando o custo estiver previsto no valor dos serviços credenciados, a execução de possíveis de reparo, deve contemplar todas as ações necessárias para o restabelecimento do funcionamento dos equipamentos, conforme o grau da falha: Básico, Complexo ou Superior.

2.11.4. Na ocorrência de reparo Complexo ou Superior é necessário envio de Laudo Técnico conforme relação de serviços credenciados:

- a. **SERVIÇO DE REPARO DE CÂMERA ANALÓGICA (BÁSICO):** Consiste em manutenção / reparo / configuração e recuperação da câmera convencional, câmera com infravermelho, ajustes de resolução, foco, imagem, troca de flat e/ou cabo de comunicação, circuito de alimentação, remoção de riscos na lente, com custos de componentes próximo a 30% e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- b. **SERVIÇO COM REPOSIÇÃO DE CÂMERA ANALÓGICA (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em reparo / substituição/ câmera convencional, câmera com infravermelho, com custos de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique a inviabilidade do reparo ou em última instância laudo de condenação. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- c. **SERVIÇO DE REPARO DE CÂMERAS ESPECIAIS (BÁSICO):** Engloba a manutenção, reparo e recuperação das placas lógicas, placas de controle, de alimentação, motores de acionamento de posição, ajuste de resolução, foco, imagem, troca de flat, cabo de comunicação, remoção de riscos na lente e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal das câmeras IP, IP mini Dome, IP analítica (interna e externa), IP analítica Fisheye e IP Analítica PTZ (interna e externa) com custos de componentes próximo a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- d. **SERVIÇO COM REPOSIÇÃO DE CÂMERA ESPECIAIS (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em substituição/instalação da câmera IP, IP mini Dome, IP analítica (interna e externa), IP analítica Fisheye e IP analítica PTZ, com custos de

componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- e. **SERVIÇO DE REPARO EM DVR OU NVR (BÁSICO):** Consiste em reparo/troca de placas de controle, substituição de componentes, fontes de alimentação, conectividade, assim como portas de alimentação, portas de conectividade, controles de câmeras digitais, PTZ responsáveis pelo funcionamento do equipamento, com custos de componentes próximo a 30% do valor do item, inclusive englobando configurações necessárias para que o equipamento funcione perfeitamente.
- f. **SERVIÇO DE REPARO EM DVR OU NVR (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em reparo / substituição com custos de componentes superior a 30 ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- g. **SERVIÇO DE REPARO EM MESA CONTROLADORA PTZ (BÁSICO):** Consiste em reparo da placa principal, substituição de componentes, manta do teclado, teclas, tela LCD, cabo USB e manete de movimentação das câmeras e joystick com custos de componentes próximo a 30% do valor do item. inclusive englobando todas as configurações necessárias para que o equipamento esteja em suas funcionalidades básicas.
- h. **SERVIÇO COM REPOSIÇÃO DE MESA CONTROLADORA PTZ (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em reparo / substituição com custos de componentes superior a 30 ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

2.12. LAUDO TÉCNICO DE REPARO COMPLEXO OU SUPERIOR:

2.12.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo COMPLEXO, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 30% e abaixo de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.2. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo SUPERIOR, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.3. No ato do recebimento do Laudo, a contagem do prazo de reparo será interrompida e retomada após aprovação do orçamento de reparo

2.12.4. Nos laudos deverão constar as seguintes informações:

2.12.5. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.12.6. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.12.7. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.12.7.1. A condição de recebimento do item para reparo;

2.12.7.2. Fotos das condições físicas do item e dos componentes danificados;

2.12.7.3. Custos dos componentes danificados;

2.12.7.4. Caso de necessidade de dilatação do prazo de reparo, deve ser apresentado o novo prazo e a justificativa.

2.12.7.5. Para os casos de componentes cujo montante dos custos seja superior a 50% do valor do item deverá ser apresentado o valor total orçado para fins de aprovação.

2.12.8. A equipe técnica da BBTS fará análise do laudo e se for o caso do orçamento apresentado:

2.12.8.1. Se aprovado, o reparo deve prosseguir de forma tempestiva, devolvendo ao final junto ao item, cópia do orçamento aprovado e todos os componentes substituídos como evidência.

2.12.8.2. Se rejeitado, será apresentada a justificativa e a solicitação de emissão de laudo de inviabilidade de reparo ou substituição, decorrente de valor inviável de reparo, cuja cópia deve ser anexada ao item no ato da devolução.

2.13. LAUDO TÉCNICO DE INVIABILIDADE DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO:

2.13.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos de inviabilidade de reparo ou substituição.

2.13.2. No laudo deverão constar as seguintes informações:

2.13.3. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.13.4. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.13.5. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.13.6. Na descrição do defeito deverá constar as informações da inviabilidade técnica para o reparo ou o motivo da impossibilidade de substituição por outro modulo idêntico ao original ou outro modular similar que possua os requisitos mínimos definidos a seguir, e/ou tenha sido previamente homologado pela equipe de engenharia da BBTS.

2.14. DESCRIÇÃO REQUISITOS MÍNIMOS

2.14.1. Desempenho geral:

2.14.1.1. Câmera de vídeo Dome ou Mini Dome, lentes fixas (foco manual) ou varifocal, policromática com função dia&noite, LED infravermelhos com alcance mínimo de 10 metros, conectividade TCP/IP, alimentação elétrica convencional e PoE (Alimentação sobre Ethernet – IEEE 802.3af) e resolução FULLHD ou superior de acordo com sua aplicação devem possuir:

2.14.1.2. Recurso que permita compensar a luz de fundo da cena, que permita compensar a luz diretamente apontada para a câmera, que permita compensar as diferenças de luminosidade na cena por meio de capturas de maior e de menor tempo de exposição, recurso que permita a redução de ruídos da imagem.

2.14.1.3. Tecnologia que possibilite o ajuste automático da imagem para compensação das características do ambiente onde for instalada.

2.14.1.4. Funções que permitam: de forma automática, a intensificação do sinal de vídeo em situações de baixa luminosidade, a seleção de uma velocidade de obturação menor, de forma a permitir maior entrada de luz na câmera, provendo maior sensibilidade em condições de baixa luminosidade e diminuindo a necessidade de luz artificial e Suporte a Slow Shutter, e permita o balanço automático do branco contínuo, ou seja, sempre que houver alteração na cena a câmera deve reajustar o balanço do branco para que não haja alteração das cores – Auto Tracing White Balance (ATW) ou tecnologia superior.

2.14.1.5. Dispor de articulação para direcionamento do campo visual, de forma a permitir instalação da câmera tanto no sentido horizontal (em teto) quanto vertical (em parede).

2.14.1.6. Possuir no mínimo fatores de proteção IP66 ou IK10 ou superior;

2.14.1.7. Deverá possuir Slot para a instalação de cartão de memória tipo SD Card com capacidade de armazenamento de no mínimo 64GB para gravação em borda.

2.14.1.8. Só serão aceitos equipamentos iguais ou superiores homologados pela BBTS.

2.14.2. **DESEMPENHO CÂMERA FISHEYE:**

2.14.2.1. A câmera deverá possuir sensor do tipo CMOS com varredura progressiva, resolução de 4 Megapixels ou superior, ângulo de abertura de no mínimo de 360°, permitir visualização de imagem em iluminação mínima de 0,2 lux sem infravermelho e 0 lux com infravermelho, possuir LED infravermelhos com alcance de iluminação de no mínimo 10 metros.

2.14.2.2. Deverá possuir transmissão de no mínimo 3 fluxos independentes de vídeo em compressão H.265 ou H.264 ou equivalente, no mínimo nas resoluções de 320x240, 352x240, 640x480, 1280x960, 1920x1080, 2304x1296 e 2688x1520 ou equivalente e ainda com quantidade de quadros reguláveis de no mínimo 1 (um) até 30 (trinta) quadros por segundo.

2.14.2.3. Ser compatível para visualização das imagens em múltiplas plataformas web, IE, Chrome, Firefox no mínimo.

2.14.2.4. Possuir comunicação padrão ONVIF Profile S.

2.14.2.5. Possuir a função WDR e alimentação por PoE.

2.14.2.6. Possuir no mínimo fatores de proteção IP66 ou IK10 ou superior;

2.14.2.7. Deverá possuir Slot para a instalação de cartão de memória tipo SD Card com capacidade de armazenamento de no mínimo 64GB para gravação em borda.

2.14.2.8. Só serão aceitos equipamentos iguais ou superiores homologados pela BBTS.

2.14.3. **DESEMPENHO CÂMERA DOME PTZ:**

2.14.3.1. Câmera de vídeo Dome PTZ IP, policromática, com função dia & noite, que possua lente com zoom óptico e iluminação noturna por infravermelho.

2.14.3.2. Deve utilizar um sensor CMOS de Alta Resolução para captação de imagens, com tamanho de 1/2.8 de polegada.

2.14.3.3. Deve dispor de resolução mínima de 1920 x 1080P em tecnologia IP e possuir uma saída em padrão RJ45.

2.14.3.4. Deve possuir função dia & noite com acionamento automático, para captação de imagens em situação de baixa luminosidade, com sensibilidade mínima de até 0.05Lux (colorido), 0,01 Lux (preto e branco) com abertura (F1.6) e 0 Lux, com IR ligado, atingindo a distância de até 50 Metros, sendo auto ajustável de acordo com o zoom aplicado.

2.14.3.5. Deve possuir uma lente embutida com Zoom ótico motorizado mínimo de 20 vezes, com distância focal de 4.7mm (ou menor) a 94mm (ou maior) e Controle de foco automático e manual.

2.14.3.6. Deve possuir zoom digital da imagem de pelo menos 12 vezes.

2.14.3.7. Deve possuir no mínimo 1 entrada/saída de áudio, no mínimo 1 entrada/saída de alarme e possuir transmissão bidirecional de áudio.

2.14.3.8. Só serão aceitos equipamentos iguais ou superiores homologados pela BBTS.

2.14.4. **DESEMPENHO JOYSTICK CONTROLADOR COM FONTE:**

2.14.4.1. Joystick profissional para câmeras móveis internas e externas, analógicas e de rede, devendo este ser da mesma marca dos DVRs/NVRs e PTZs ou totalmente homologados pela BBTS.

2.14.4.2. Possuir Tela LCD para apresentação do menu e funções, com joystick com invólucro metálico blindado incorporado com no mínimo 3 eixos e torção para zoom e retorno automático ao centro (não sendo aceito Joystick com invólucros plásticos).

2.14.4.3. Deverá possuir capacidade para controlar mínimo de 50 dispositivos, alimentação de fonte em 12V e POE, importar e exportar arquivos de configuração para disco USB.

2.14.4.4. Só serão aceitos equipamentos iguais ou superiores homologados pela BBTS.

2.14.5. **DESEMPENHO NVR**

2.14.5.1. O NVR deve ser composto por Software de Gerenciamento e Sistema de Gravação de Vídeo embarcados em plataforma de hardware designado para operar de forma autônoma e autossuficiente ("Stand Alone") com seus recursos;

2.14.5.2. Deve possuir telas com informações de no mínimo: configuração de gravação de cada câmera, versão do software, versão do hardware, sistema de vídeo, todas as unidades de gravação instaladas no equipamento, configurações de analíticos, além das configurações de rede de todas as interfaces de rede como: endereço IP, máscara de rede, endereço IP do gateway e endereço MAC;

2.14.5.3. Deve suportar gerenciamento de no mínimo 16 câmeras de tecnologia IP.

2.14.5.4. Possuir potência de alimentação total das portas POE de no mínimo 150W.

2.14.5.5. Deve permitir a visualização e gravação dos 16 canais simultaneamente.

2.14.5.6. Deve permitir a gravação, reprodução e configuração de resolução de todas as câmeras com, no mínimo, os seguintes valores: 6MP, 5MP, 4MP, 3MP, 1080P, 1.3MP, 720P e D1.

2.14.5.7. Só serão aceitos equipamentos iguais ou superiores homologados pela BBTS.

2.14.6. **DESEMPENHO HVR ANALÓGICO E IP**

2.14.6.1. Deve possuir telas com informações de no mínimo: configuração de gravação de cada câmera, versão do software, versão do hardware, sistema de vídeo, todas as unidades de gravação instaladas no equipamento, configurações de analíticos, além das configurações de rede de todas as interfaces de rede como: endereço IP, máscara de rede, endereço IP do gateway e endereço MAC.

2.14.6.2. Deve suportar conexão de no mínimo 24 câmeras, sendo no mínimo 16 câmeras com tecnologias (analógicas, HDTVI, HDCVI ou AHD) e 16 câmeras de tecnologia IP.

2.14.6.3. Deve possuir 16 entradas BNC nativas incorporadas ao gabinete, seu uso de adaptadores.

2.14.6.4. Deve permitir a gravação e configuração de resolução de todas as câmeras analógicas com, no mínimo, os seguintes valores: 1080P (1920x1080), 720P (1280x720) e CVBS. Todas as resoluções em todas as câmeras analógicas devem suportar a taxa de 30 frames por segundo.

2.14.6.5. Só serão aceitos equipamentos iguais ou superiores homologados pela BBTS

2.15. EXEMPLOS DE MODELOS DE EQUIPAMENTOS:

Tabela 01: Exemplos de fabricantes de câmeras.

FABRICANTE	MODELO DE CÂMERAS
LG	CAMERA CFTV ANALOGICA BOX COLORIDA DIA E NOITE LG LS501N
SAMSUNG	CAMERA CFTV ANALOGICA BOX COLORIDA DIA E NOITE SAMSUNG SDC-415
HIKVISION	CAMERA COLORIDA ANALOGICA DOME VARIFOCAL - AVPI3ZF
LOGITECH	CAMERA DE CAPTURA DE FOTOGRAFIA DO TIPO WEBCAM - LOGITECH - C270
HIKVISION	CAMERA IP MINI DOME COLORIDA - MULTIPLA CONEXAO V22 - DS-2CD2143G2-IS(2.8mm) (CTZ)
HB TECH	CAMERA LEGADO IP PADRAO LENTE FIXA 2.8MM - HB 904
HIKVISION	CAMERA COLORIDA IP PADRAO DS2CD3125G0-IS (2.8mm) + HS-TFL2(STD)/64G/P
HIKVISION	CAMERA COLORIDA IP PADRAO V 22- 2,8 MM - HSTF-L2(STD)/64G/P
HIKVISION	CAMERA COLORIDA IP ANALITICA COM DETECCAO DE FACE - DS2CD3156G2-IS(2.8mm) (CTZ) + HSTFL2(STD)/6
HIKVISION	CAMERA COLORIDA IP ANALITICA V 22- 4,0 MM COM DETECCAO DE FACE - DS-2CD3156G2-IS(4mm)
HIKVISION	CAMERA COLORIDA IP ANALITICA FISHEYE - DS2CD6365G0-IVS (CTZ) + HS-TFL2(STD)/64G/P
HIKVISION	CAMERA COLORIDA IP ANALITICA V22 FISHEYE - DS-2CD6365G0-IVS (CTZ)
HIKVISION	CAMERA COLORIDA IP ANALITICA PTZ - DS2DE4A225IW-DE/V (B) (CTZ) + HSTFL2(STD)
HIKVISION	CAMERA COLORIDA IP ANALITICA V22 PTZ INTERNA COM SUPORTE (DS-1661ZJ) FONTE AC (DS-2PA2405-PWA)
HIKVISION	CAMERA COLORIDA IP ANALITICA V22 PTZ EXTERNA COM SUPORTE (DS-1661ZJ-P/DS-1661ZJ-P) FONTE AC (DS-2PA2405-PWA)

Tabela 02: Exemplos de fabricantes da MESA controladora PTZ:

FABRICANTE	MODELOS DE MESAS CONTROLADORAS
HIKVISION	MESA CONTROLADORA PTZ - DS-1005KI
HIKVISION	MESA CONTROLADORA PTZ V22

Tabela 03: Exemplos de fabricantes de DVR, NVR e modelos híbridos.

FABRICANTE	MODELOS DE NVR e HVR
HIKVISION	NVR - SISTEMA DE GRAVACAO E GERENCIAMENTO DE IMAGENS - IDS7716NXII4/16P/X(B)(CTZ) + WD60PURZ
HIKVISION	DVR HIBRIDO V22 COM SWITCH (DS3E0526P-E/M) - DS-7316HUHI-K4 (CTZ)
ARTNIX	DVR ANALOGICO 16 CANAIS ATE 2 HD ATE 1 TB 720X480 PIXELS 480 FPS ARTNIX ANX-1670
INTELBRAS	DVR ANALOGICO 16 CANAIS ATE 6 HD ATE 750 GB 704X480 PIXELS INTELBRAS VD16S480ST

SAMSUNG	DVR ANALOGICO 16 CANAIS ATE 5 HD ATE 2 TB 704X480 MP 480 FPS SAMSUNG SVR-1670
TECVOZ	DVR ANALOGICO 16 CANAIS ATE 2 HD ATE 1,5 TB 704X480 PIXELS 480 FPS TECVOZ 8316E
HIKVISION	GRAVADOR DE IMAGENS HIBRIDO (ANALOGICO E IP)- KIT COMPOSTO POR DVR, SWITCH E HD - DS-3E0318P-E/M(B)
LG	DVR ANALOGICO 16 CANAIS ATE 4 HD ATE 2 TB 720X480 PIXELS 480 FPS LG LDV-S504
LG	DVR ANALOGICO 16 CANAIS ATE 4 HD ATE 1 TB 704X480 PIXELS 480 FPS LG LE3116D
LG	DVR ANALOGICO 16 CANAIS ATE 4 HD ATE 2 TB 704X480 PIXELS 480 FPS LG LDV-S504

3. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

3.7 A CREDENCIADA no ato da liberação do item deve fazer a inspeção e testes gerais de funcionamento para garantir a solução definitiva de falhas.

3.8 A garantia para as substituições de peças e componentes decorrentes da manutenção, será de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos, inclusive após o término do contrato.

3.9 Para os materiais rejeitados pelos CAT's da BBTS ou para itens em período de garantia que lhe der causa, o Frete é de responsabilidade da BBTS, sendo imediatamente efetuada a **Glosa no valor de 50% do Reparo Básico** do item para efeito de ressarcimento de custos e impacto na operação da BBTS, decorrente da falha em período de garantia.

3.10 A CREDENCIADA deverá reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os módulos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados.

3.11 O prazo para correção de não conformidades e/ou defeitos no período de garantia é idêntico ou reparo original, contatos em dias corridos, após entrega do modulo, no laboratório via BBTS.

3.12 Todos os itens e componentes utilizados no reparo, inclusive os substituídos/repostos durante o período de garantia, serão novos, sem uso, reforma ou recondicionamento.

4. Condições de Entrega / Prazos:

4.1. Os serviços deverão ser prestados dentro dos prazos e condições contratadas, de acordo com o tipo do serviço para determinação de Acordo de Nível de Serviço – ANS.

4.2. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

4.2.1. **Frete via BBTS:** Os módulos serão entregues e retirados no ambiente do reparador, diretamente pela BBTS, com custos de coleta e entrega sob responsabilidade da BBTS.

4.2.2. O prazo de conclusão do reparo é de até **7 (sete) dias úteis** partir do recebimento dos módulos on-site.

4.2.3. Os casos de reparo Complexos ou Superior, terão o prazo suspenso após o recebimento do laudo técnico para análise da BBTS e retomados após aprovação.

4.2.4. Em casos extraordinários, mediante consulta, poderá ser ampliado o prazo, por igual período, desde que, devidamente fundamentado e sem ocorrências contínuas de solicitação de ampliação de prazos.

4.2.5. O prazo de execução dos serviços de reparo será acrescido de 5 (cinco) dias úteis para os Reparos em Painéis de TAA, devido à natureza do serviço.

4.2.6. A quantidade é dimensionada de acordo com as necessidades da BBTS, em conformidade com a capacidade homologada.

4.2.7. O envio é semanal para itens críticos para BBTS.

4.2.8. O envio é quinzenal para demais itens.

4.2.9. Embalagem:

4.2.9.1 Todos os itens devem circular em embalagens que garantam a integridade física dos mesmos durante o manuseio: transporte, armazenagem e movimentação de material.

4.2.9.2 Deverá possuir um conjunto mínimo para embalagem como: plástico bolha, papelão, embalagem antiestática, calços e ou espumas.

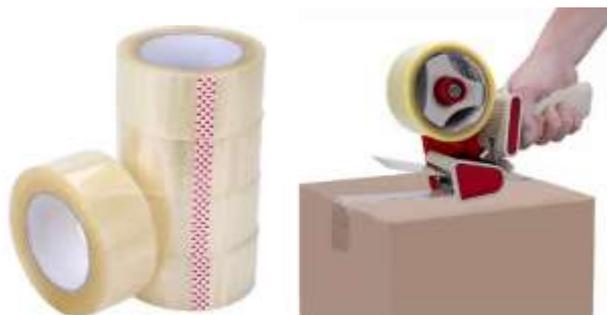
4.2.9.3 As placas mãe deverão conter proteção no socket do processador e embaladas com plástico antiestática, deverão ser acomodadas em caixa com espumas ou calço, de modo que a peça não desloque da caixa com facilidade.

4.2.9.4 Módulos que possuam vidros, telas e monitores deverão ser acondicionados em embalagens com plástico bolha e espuma.

4.2.9.5 As caixas deverão ser fechadas e ou lacradas com fitas adesivas transparentes de forma que garanta a integridade da peça e da caixa.

4.2.9.6 Caso a embalagem original recebida esteja danificada, deve ser observado possível dano nos módulos, sinalizado no conhecimento de entrega de material e comunicado a BBTS a ocorrência via caixa departamental sulog.apoio@bbts.com.br ou aplicativo disponibilizado via BBTS para que sejam tomadas as devidas providencias junto a origem da não conformidade. De imediato deve ser feita a substituição da embalagem danificada, conforme o caso.

4.2.9.7 Exemplo de fita adesiva transparente:



*Imagens meramente ilustrativas

4.2.9.8 Exemplo de embalagem individual.

Exemplo de Caixa de Papelão
T-20 CX DE PAPELÃO P/MISCELANEA 1(150X90X90 MM)



Exemplo de Calço de Espuma
T-24 CALÇO DE ESPUMA VAZADO(200X170X25)MM DENSIDADE 80KG/M3



Exemplo de Calço de Espuma
T-25 CALÇO DE ESPUMA(200X170X25)MM DENSIDADE 80KG/M3



Exemplos de Sacos plásticos antiestático e plástico bolha:



*Imagem meramente ilustrativa

5. Formação dos preços:

5.2. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO

5.2.1. O preço do serviço será atribuído por grupo de equipamento, família e tipo de serviços, conforme tabela de credenciamento.

5.2.2. As partes e peças substituídas deverão ser originais, novas ou remanufaturados de igual desempenho com valores associadas as famílias do credenciamento de reparo.

5.2.3. Existindo restrições técnicas a realização do serviço deverá ser acionada a equipe da BBTS para análise e validação em até 1 dia útil do início programado do serviço.

5.2.4. A equipe da BBTS retornará com a validação em até 1 dia útil após o acionamento.

6. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

6.1. A efetiva distribuição das demandas ocorrerá de acordo com as premissas do **Projeto Básico item Distribuição de demandas**

6.2. Os acionamentos ocorrerão de acordo com as eventuais necessidades, não existindo compromisso de faturamento mensal para as empresas CREDENCIADAS.

6.3. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

6.3.1. As empresas proponentes deverão relacionar as famílias de módulos que pretendem reparar, informando também a capacidade máxima mensal de módulos de cada família.

6.3.2. As possíveis solicitações do fornecedor de serviço de reparo sobre alterações de: inclusão ou exclusão de família e/ou acréscimos ou decréscimos na capacidade mensal deverão ser informadas a BBTS para nova homologação.

6.3.3. Os fornecedores de serviço de reparo poderão requerer a suspensão do envio de módulos de uma ou mais famílias a qualquer tempo, mediante notificação a BBTS; esse requerimento não os eximirá da obrigação de reparar os módulos daquelas famílias que já estiverem sob sua guarda ou em trânsito.

7. Avaliação Técnica de soluções alternativas:

7.1. Para o aceite de soluções alternativas relacionadas a itens obsoletos e/ou com indisponibilidade comprovada no mercado, a CREDENCIADA poderá propor substituição por outro de características técnicas iguais ou superiores. O aceite da solução será efetuado pelos técnicos da BBTS.

7.2. Para validação deverá apresentar os seguintes dados:

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

7.3. A CREDENCIADA deverá apresentar a BBTS uma declaração que todos os exemplares serão fornecidos exatamente de acordo com o Relatório de Aceite Técnico.

7.4. Se solicitado, deverão ser entregues até 2 (dois) exemplares do sobressalente com todos os seus componentes e acessórios para teste de aceite, em até cinco dias úteis após aviso formal da Contratante, em dia útil, das 9h00 às 17h00 nos seguintes locais.

BBTS Tecnologia e Serviços - Brasília:

CNPJ: 42.318.949/0013-18

Endereço: SEPN - Setor de Edifícios de Utilidade Norte - Quadra 508 Conjunto "C" Lote 07 - 1º Subsolo, aos cuidados da DILOG - Divisão de Engenharia e Logística.

CEP 70740-543 - Brasília - DF.

7.5. A CREDENCIADA deverá encaminhar, juntamente com os sobressalentes, quando se aplicarem, os seguintes itens:

7.5.1. 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 sobressalente;

7.5.2. Conjunto de manual técnico e/ou documentação específica, em meio eletrônico, contemplando todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, em português (Brasil) ou inglês, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.3. Conjunto, em meio eletrônico, dos drivers de configuração/software de todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.4. Documentação/manual de programação, em meio eletrônico, dos módulos e periféricos que integram o sobressalente, 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.

7.6. No caso de rejeição da solução alternativa o Fornecedor deverá corrigir, em até 15 (cinco) dias úteis, a partir da notificação oficial à CONTRATADA, eventual ocorrência detectada durante a aplicação dos testes em laboratório.

7.7. O não atendimento a qualquer um dos itens constantes desta especificação implicará na reprovação da solução alternativa.

1. Objeto:

1.1. Atendimento em bancada de laboratório, à nível de troca de componentes, partes e peças;

2. Especificações Técnicas:

2.1. Por serviços técnicos complementares entende-se a série de procedimentos que envolvem intervenções na estrutura mecânica e eletroeletrônica, inclusive a nível de substituição de componentes eletrônicos em ambiente de laboratório ou on-site.

2.2. Espera-se o credenciamento de fornecedores de serviços em âmbito nacional, visando encaminhamento de demandas para aquele que estiver mais próximo do local da execução, de acordo com a ordem sequencial da fila de convocações.

2.3. Todas as partes, peças e componentes utilizados nas manutenções / recuperações deverão ser originais, novos ou remanufaturados ou deverão atender às especificações técnicas do fabricante, com validação prévia dessas especificações pela CONTRATANTE, que, a seu critério, pode solicitar amostras dos materiais para testes operacionais e de qualidade, visando preservar a funcionalidade e desempenho original do produto, conforme **item 7 - Avaliação Técnica de soluções alternativas**.

2.3.1. A indisponibilidade de peças e componentes no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados à CONTRATANTE, acompanhados de laudos e evidências técnicas para verificação e validação.

2.4. As demandas estão estimadas por região geográfica, sendo que a PROPONETE poderá se credenciar para executar atividades em qualquer das UFs e municípios.

2.5. No **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**, estão as estimativas de demandas por localidade. Cabendo destacar que os acionamentos ocorrerão de acordo com as necessidades, sem compromisso de faturamento, mensal ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.6. O pagamento dos serviços ocorrerá pela efetiva execução da demanda e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, em especial quanto **item 4 - Condições de Entrega / Prazos**, condições de aceite e com a estrita observância ao ANS contratado.

2.7. Em caso de comprometimento da qualidade dos serviços e do ANS, será suspenso o acionamento da CREDENCIADA, até a efetiva justificativa e regularização, respeitando os princípios do contraditório e da ampla defesa.

2.8. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

2.8.1. Por atendimento em bancada de laboratório entende-se a reparação das falhas dos módulos, mediante a substituição de peças e componentes que apresentem defeitos e revisão dos demais componentes, de acordo com manuais e normas técnicas específicas para os módulos. Os serviços prestados deverão garantir o pleno funcionamento dos módulos.

2.8.2. Os módulos são agrupados em famílias, de acordo com a sua função e/ou aplicabilidade, conforme resumo no **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**;

2.8.3. Qualquer alteração nas famílias será comunicada com antecedência de 30 dias e formalizada mediante simples acordo entre as partes, sendo que módulos similares aos relacionados nas famílias poderão ser incluídos ao longo do período a ser contratado, desde que respeitadas às semelhanças técnicas e o custo estimado de reparo.

2.8.4. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações dos fabricantes, da BB Tecnologia e Serviços S.A. (BBTS) e das melhores práticas do mercado (limpeza do módulo, qualidade de soldas, troca componentes defeituosos ou gastos, embalagem, documentação fiscal) não podendo ser realizadas modificações ou adaptações com objetivo de simular as características originais. Os fornecedores de serviço de reparo deverão cumprir rigorosamente o **Anexo 2 - Procedimento para atendimento de reparo em laboratório**

2.8.5. É proibida a retirada de partes e peças em bom funcionamento, de um módulo de propriedade da BBTS para a execução de reparos em outros módulos defeituosos, exceções devem ser negociadas via envio de e-mail para dilog@bbts.com.br com devidas justificativas.

2.8.6. Sempre que se fizer necessário, os fornecedores de serviço de reparo deverão substituir, sem ônus adicionais, peças e/ou componentes, mecânicos ou eletrônicos, que se encontrem quebrados, com defeitos ou gastos pelo uso normal, por outros de configuração, qualidade e desempenho idênticos ou superiores aos originais, novos e recomendados pelo fabricante.

2.8.7. A substituição da peça ou componente mecânico original por peça alternativa que não tenha sido recomendada pelo fabricante, fica condicionada à autorização prévia e formal feita pela BBTS.

2.8.8. Partes mecânicas móveis ou de encaixe, como buchas, rolamentos, eixos, engrenagens, correias, roletes, etc., que apresentem folga ou desgaste, ou que atingiram limite de vida útil especificado pelo fabricante, devem ser substituídas, mesmo que não estejam relacionadas com o defeito original do módulo.

2.8.9. Conectores que apresentarem oxidação, dano ou folga, que impeça ou prejudique o correto encaixe de cabos e/ou placas, também deverão ser substituídos, mesmo que não estejam relacionados com o defeito original do módulo.

2.8.10. A manutenção corretiva deverá ser efetuada de forma a deixar os módulos em perfeitas condições de funcionamento, efetuando ajustes, reparos e substituição de peças/componentes conservando-os com suas características originais.

2.8.11. A indisponibilidade de partes e peças no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados, via e-mail para sulog.apoio@bbts.com.br acompanhados de laudo e evidências técnicas para verificação e concordância da BBTS.

2.8.12. As CREDENCIADAS deverão reparar os módulos recebidos, substituindo aqueles que não puderem ser reparados por outros em perfeitas condições de funcionamento observando o está definido no **item 2.11 - DESCRIÇÃO DOS TIPOS DE ATIVIDADES CREDENCIADAS**

2.8.12.1. Apenas nos casos descritos, referente as etapas de Recepção e Inspeção, será aceito o retorno de módulos sem reparo. O procedimento que envolve emissão de documentos poderá ser substituído por solução web/app fornecida pela BBTS, onde:

“Problemas observados (módulos incompletos, quebrados, queimados ou em desacordo com a nota fiscal) deverão ser formalmente comunicados à BBTS, juntamente ao Centro de Assistência Técnica (CAT) de onde foi encaminhado o material, em um prazo máximo de 72 horas após o recebimento, aguardando orientação quanto ao procedimento a ser seguido.”

“Se o reparador julgar que existe inviabilidade de reparo para um determinado material, seja ela por quaisquer motivos, emitir FQ1311-003 – Laudo de Material não Reparável, e encaminhá-lo à BBTS, através do e-mail Sulog.apoio@bbts.com.br, aguardando resposta. Não é necessária a emissão do laudo no caso de divergência entre o material recebido e a Nota Fiscal.”

2.8.13. **Envio de Módulos Defeituosos:**

2.8.13.1. Os envios de módulos defeituosos ocorrerão de acordo com as necessidades da BBTS, respeitado o perfil variável da demanda em função de flutuações do parque de equipamentos atendidos, sem compromisso de faturamento mensal e/ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.8.13.2. No ato do início da prestação dos serviços a CREDENCIADA deverá estar plenamente habilitada para realização dos serviços de reparo, dentro da capacidade e condições definidas neste projeto básico.

2.8.13.3. Será respeitada a capacidade máxima informada e homologa para a respectiva CREDENCIADA.

2.8.13.4. A distribuição ocorrerá respeitando os critérios informados no projeto básico, **Item - Distribuição de Demandas de Serviços.**

2.8.13.5. O **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas** apresenta a composição das famílias de reparo, apresenta a quantidade de módulos estimados por família para um período de 60 meses e o preço Credenciado, considerando evolução do parque contratado ao longo do período, os quais serão distribuídos para as CREDENCIADAS de acordo com a necessidade da BBTS.

2.8.13.6. Quando se tratar de atendimento em laboratório, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística por, entre outras vantagens, ampliar o número de empresas em âmbito nacional capazes de participar do credenciamento e atender necessidades de reparo existente em todos os estoques da BBTS distribuídos em todo o país.

2.8.13.7. Quando se tratar de atendimento em laboratório para itens em garantia de reparo, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística pelos mesmos motivos citados no item anterior. Sendo que, será efetuada a glosa relativa a 50% do valor pago pelo reparo inicial do item, com o valor descontado imediatamente na fatura do mês corrente da apresentação do item em garantia ao Credenciado.

2.9. CAPACITAÇÃO EXIGIDA

2.9.1. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações da BBTS e as melhores práticas do mercado, não podendo ser realizados improvisos ou adaptações.

2.9.2. Na prestação de serviços deverão estar garantidas a integridade dos equipamentos, bem como a inexistência de danos ao patrimônio e aos ambientes envolvidos.

2.9.3. A CREDENCIADA deverá ser especializada e plenamente capacitada aos serviços, compreendendo a troca de partes e peças necessárias ao restabelecimento da funcionalidade dos diversos modelos de equipamentos, incluindo, mas não se limitando à lista de equipamentos fornecida previamente.

2.9.4. A CREDENCIADA deverá cumprir rigorosamente as normas de segurança e medicina do trabalho, recomendadas pela legislação pertinente, fornecendo aos seus empregados os equipamentos de proteção individual (EPI) que se façam necessários e adequados ao risco de cada atividade.

2.9.5. Para o serviço de reparo em laboratório a CREDENCIADA deverá possuir em sua infraestrutura mínima Circuito Fechado de Televisão (CFTV) e controle de acesso dos funcionários em seu ambiente de trabalho, de forma a garantir a segurança e sensibilidade dos itens tratados.

2.9.5.1. Caso exista alguma restrição ou limitação, deve ser mencionado no pedido de credenciamento para que seja analisada a possibilidade de credenciamento parcial.

2.9.6. Ambiente de trabalho

2.9.6.1. Deverá possuir área específica para recebimento e organização das peças, consiste em instalações com armários, prateleiras e ou espaços devidamente identificados com etiquetas que demonstrem a organização e segregação de peças.

2.9.6.2. Área específica para armazenagem de peças aguardando reparo, armários, bancadas ou espaços destinados a equipe técnica para coleta de peça para reparo.

2.9.6.3. Área específica destinada à limpeza dos módulos a serem reparados, deverá conter pias, tanques, cubas, escurredores e/ou itens para processo de secagem e aspiração de sujeiras das peças.

2.9.6.4. Área específica para reparo, com bancadas adequadas à execução dos reparos propostos: Deverá possuir bancada com espaço físico mínimo de acomodação da peça a ser reparada e do profissional que realizará o serviço.

2.9.6.5. Área específica para armazenagem de módulos / equipamentos reparados (produtos acabados, consiste em bancada e ou armário com identificação e segregação de peças que foram reparadas, testadas e aprovadas no teste de qualidade assegurada.

2.9.6.6. Área específica para embalagem, consiste em bancadas e ou mesas, devidamente emborrachadas e que não estejam próximas a locais como: janelas, ar condicionados, filtros de água ou que apresentem riscos de umidade as peças e embalagens.

2.9.6.7. Área específica para expedição, consiste em armários, mesas, locais e ou bancada devidamente organizadas e identificadas.

2.9.6.8. Postos de trabalho em número compatível com a capacidade pretendida, consiste na quantidade de bancadas, prateleiras, armários, locais para segregações de peças compatível ao número de peças pretendidas ao reparo.

2.9.7. **Verificação da qualidade e adequação dos postos de trabalho**

2.9.7.1. Os postos de trabalhos deverão ser apropriados ou adequados para recebimento da família para o reparo dos módulos pretendidos, consiste em ferramentas específicas em bom estado de conservação para o reparo completo dos módulos e Jig de testes.

2.9.8. **Capacidade de produção de reparo**

2.9.8.1. A capacidade mensal de produção está de acordo com o pretendido no credenciamento, incide em quantidade de ferramentas, insumos, componentes, embalagens para o volume pretendido.

2.9.9. **Documentação dos produtos**

2.9.9.1. A CREDENCIADA deverá possuir manuais de usuários, manuais técnicos ou procedimentos técnicos, orientações de limpeza e conservação, arquivos digitais, firmwares, sistemas operacionais, softwares de recuperação de módulos, equipamentos e ferramentas.

2.9.9.2. Os arquivos poderão ser digitais ou impressos, desde que sejam acessíveis aos colaboradores que realizarão os reparos dos módulos pretendidos.

2.9.10. **Ferramentas, insumos e softwares para reparo**

2.9.10.1. Prever proteções antiestática ESD, tais como calcanheira, luvas, pulseiras, jalecos, calçado antiestática, onde necessário, a fim de formar um sistema de aterramento completo garantindo a dissipação a carga estática produzida pelo corpo humano.

2.9.10.2. Para limpeza e higienização dos módulos a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas com propriedades antiestáticas como (pincel, escova ou panos).

2.9.10.3. Não deverá ser utilizado material abrasivo que possua efeito de desgaste ou polimento, para limpeza de superfícies de contatos de comutação pentes de conectores de placas, circuitos impressos, sensores indutivos, capacitivos, fotoelétricos, lasers, magnéticos, transdutores lineares e etc.

2.9.10.4. As bancadas para reparo devem possuir barras de tomadas, sistema de aterramento e no tampo principal deverá estar emborrachado a fim de evitar antiestática nos equipamentos.

2.9.10.5. A CREDENCIADA deverá possuir as seguintes ferramentas:

2.9.10.6. Jogo de chave philips, fenda, torxs e allen.

- 2.9.10.7. Alicates de bico, corte ou universal.
- 2.9.10.8. Osciloscópio digital.
- 2.9.10.9. Multímetro digital.
- 2.9.10.10. Estação de ar quente.
- 2.9.10.11. Ferro de solda com diversos tipos de ponteiros.
- 2.9.10.12. Fonte variável de tensão contínua.
- 2.9.10.13. Frigobar para guarda de fluxo, pasta de solda e consumíveis que necessitem de refrigeração.
- 2.9.10.14. Microcomputador para gravação de BIOS, firmwares, instalação de sistemas operacionais e ou softwares de manutenção e testes.

2.9.11. Condições de conservação das ferramentas

- 2.9.11.1. A CREDENCIADA deverá ter controle da validade dos insumos utilizados como: solda, estanhos, álcool, pastas térmicas, vaselinas sólidas, fitas isolantes, tubo termo retrátil e ou itens que possam comprometer a vida útil e alterar as características de reparo.
- 2.9.11.2. As ferramentas com características mecânicas ou metálicas, devem estar sem sinais de ferrugem, corrosão ou desgaste.
- 2.9.11.3. As ferramentas com características elétricas e eletrônicas devem estar em pleno funcionamento, sem sinais de improvisações.
- 2.9.11.4. As ferramentas de testes, medição e aferição como: multímetro, paquímetro, manômetro devem possuir escalas visíveis para as medidas.
- 2.9.11.5. As estações de solda, calor e retrabalho, devem estar com as escalas de temperaturas visíveis e que possuam controle de temperatura e função de resfriamento automática.
- 2.9.11.6. As fontes variáveis de tensão contínua, devem possuir boa estabilização de tensão.
- 2.9.11.7. O microcomputador e as jigs de testes deverão estar em bom estado de conservação e funcionamento.
- 2.9.11.8. Os equipamentos NVR DVR ou híbridos devem estar em bom estado de conservação e funcionamento.
- 2.9.11.9. O monitor ou TV devem estar com imagens nítidas que permitam a visualização.
- 2.9.12. **Instrumentos de aferição, medição, Jigs de testes e microcomputadores**
- 2.9.13. As ferramentas de aferições e medições deverão estar calibradas e certificadas.
- 2.9.14. As jigas de testes e microcomputadores deverão estar atualizadas com os softwares mais adequados para as simulações e avaliações.
- 2.9.15. A BBTS poderá a qualquer tempo e a seu critério exclusivo, por intermédio do gestor do contrato, solicitar a apresentação de comprovação de procedência das peças e componentes utilizados nos serviços do contrato.

2.10. INSPEÇÃO VISUAL E TESTES FUNCIONAIS

- 2.10.1. Constituem-se nas principais fases do processo, respondendo pela qualidade do reparo, englobando:
- 2.10.2. Inspeção visual, garantir que todas os componentes substituídos estão bem fixados e que não há constatação de falhas visuais como trincas, arranhões, empenamento, oxidação, corrosão e partes faltantes.
- 2.10.3. Teste funcional, consiste em testes funcionais da peça, verificando os movimentos no caso de equipamentos mecânicos que possuam roletes, correias e polias. Para casos de componentes e

peças eletrônicas deverá ser realizado testes com multímetros e osciloscópio para garantir a funcionalidade dos componentes.

2.10.4. Os módulos e peças deverão ser testados nas diferentes configurações de tensões possíveis. Ex.: fontes em 127V e 220 VAC, fontes DC 12V, 24V, 36V e alimentação dos equipamentos conforme orientação do fabricante.

2.10.5. Módulos que possuam circuito de baterias conectadas, deverão ser testadas com a presença da bateria e sem a bateria, de modo que fique evidente o teste dos circuitos.

2.10.6. Módulos com captação de imagens, som e ou leitor facial devem ser testadas as alimentações, resoluções, interações, cores, zoom, foco, conectividades, inclusive testes em ambiente com iluminação direta, teste de visão noturna e quando aplicáveis sensores de infravermelho e mascaramento.

2.10.7. Módulos do tipo catraca, como: catracas do tipo pedestal, balcão com urna ou sem urna e catraca do tipo PNE, deverão ser testados os movimentos mecânicos, de forma a garantir que os movimentos estejam leves e sem ruídos.

2.10.8. Módulos de leitura óptica, biométrica, facial, chip ou aproximação deverão ser testados para verificação dos sensores de leitura e contato, quando houver.

2.10.9. Partes e peças que possuam efeito de tranca ou encaixe mecânico, deverão ser verificadas a integridade das trancas ou feixes, de modo a garantir que as mesmas estejam em perfeito encaixe.

2.10.10. Partes e peças que possuam entrada de conectores eletrônicos ou analógicos como: RJ45, RJ11, entradas HDMI, USB, plugs, conectores jack e bnc deverão ser verificadas as integridades das entradas, verificar os conectores internos de contato e sinais de oxidação como por exemplo (sujeira, mau contato e folgas).

2.10.11. Módulos com características visuais e de toque, tais como: monitor, touchscreen, tela de privacidade, câmeras, teclados e leitor biométrico. Deverão ser testados a qualidade de imagem, sensibilidade, cores, contatos e funcionalidades básicas.

2.10.12. Com relação aos reparos em módulos que possuam partes e peças plásticas, emborrachadas ou acrílicas, em caso de trincas, rupturas e desgaste é necessário a substituição completa.

2.10.13. Cabos que possuam sinais de danos no revestimento, ruptura da malha de blindagem e ou defeitos de isolamento, deverão ser substituídos por completo, mantendo o tamanho do original.

2.11. DESCRIÇÃO DOS TIPOS DE ATIVIDADES CREDENCIADAS

2.11.1. No ato do envio das demandas de movimentação, são informados os modelos de equipamentos e as atividades a serem executadas.

2.11.2. Todos os custos de impostos, substituição ou reparo das peças e componentes, estão inclusos no valor apresentado, conforme descrição dos serviços credenciados.

2.11.3. No caso de necessidade de substituição de partes e peças consumíveis, quando o custo estiver previsto no valor dos serviços credenciados, a execução de possíveis de reparo, deve contemplar todas as ações necessárias para o restabelecimento do funcionamento dos equipamentos, conforme o grau da falha: Básico, Complexo ou Superior.

2.11.4. Na ocorrência de reparo Complexo ou Superior é necessário envio de Laudo Técnico, além dos respectivos componentes danificados e substituídos, conforme relação de serviços credenciados:

- a. **SERVIÇO DE REPARO DE PLACAS DO CONTROLE DE ACESSO (BÁSICO):**
Consiste em substituição/reparo de componentes de placas principal, placa de controle, placa de acionamento, de expansão, de sensores, leitores de cartão e controladoras (com ou sem fonte embutidas) presentes em catracas do controle de acesso, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item. Configuração de sistema e reparo de tela de modo que o equipamento esteja operacional para utilização pela BBTS.

- b. **SERVIÇO DE REPARO DE PLACAS DO CONTROLE DE ACESSO (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- c. **SERVIÇO DE REPARO DE MOTORES PARA CONTROLE DE ACESSO (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo de motores elétricos de corrente alternada e/ou contínua de até 5.000 rpm, como troca de rolamento, bucha, escova, servo motores, eixo e comutadores podendo ser motores monofásicos ou trifásicos, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item. Configuração de sistema e reparo de tela de modo que o equipamento esteja operacional para utilização pela BBTS.
- d. **SERVIÇO DE REPARO DE MOTORES PARA CONTROLE DE ACESSO (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- e. **SERVIÇO DE REPARO DE PEÇAS MECÂNICAS E MÓVEIS DO CONTROLE DE ACESSO (BÁSICO):** Consiste em reparo/recuperação de partes mecânicas da catraca como: Fechadura eletrônica, solenoide, catraca tipo balcão, catraca tipo pedestal, botoeiras inox e eletroímã, buzzer, vidros e eletroímã com valor de componentes próximo a 30% do valor do item. Configuração de sistema e reparo de tela de modo que o equipamento esteja operacional para utilização pela BBTS.
- f. **SERVIÇO DE REPARO DE PEÇAS MECÂNICAS E MÓVEIS DO CONTROLE DE ACESSO (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- g. **SERVIÇO DE REPARO DE LEITOR BIOMÉTRICO FACIAL (BÁSICO):** Consiste no reparo da placa principal, conectores, buzzer, LED's, câmera interna, com custos dos componentes próximos a 30% do valor do item. Configuração de sistema e reparo de tela de modo que o equipamento esteja operacional para utilização pela BBTS.
- h. **SERVIÇO COM REPERO DE LEITOR BIOMÉTRICO FACIAL (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo

deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- i. **SERVIÇO DE REPARO DE LEITOR BIOMÉTRICO COM/SEM CONTATOM (BÁSICO):** Consiste no reparo da placa principal, do leitor biométrico, vidro, cabo de comunicação, conectores, substituição de componentes, buzzer, LED's, com custos dos componentes próximo a 30% do valor do item e configuração de sistema e reparo de tela de modo que o equipamento esteja operacional. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- j. **SERVIÇO DE REPARO DE LEITOR BIOMÉTRICO COM/SEM CONTATOM (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- k. **SERVIÇO DE REPARO DE LEITOR DE CARTÃO DE PROXIMIDADE COM/SEM TECLADO (BÁSICO):** Consiste no reparo da placa principal, do leitor de cartões, cabo de comunicação, conectores, substituição de componentes, buzzer, LED's, reparo de teclado, mantas, teclas, com custos de componentes próximo a 30% do valor do item e configuração de sistema. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- l. **SERVIÇO DE REPARO DE LEITOR DE CARTÃO DE PROXIMIDADE COM/SEM TECLADO (COMPLEXO E SUPERIOR):** Consiste no reparo da placa principal, do leitor de cartões, cabo de comunicação, Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- m. **SERVIÇO DE REPARO DE LEITOR BIOMÉTRICO E LEITOR DE CARTÃO (BÁSICO):** Consiste na substituição dos módulos do leitor biométrico com e sem contato e leitores de cartão, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item, não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS. Para esse tipo de atividade, a CREDENCIADA deverá emitir laudo técnico para comprovação.
- n. **SERVIÇO DE REPARO DE LEITOR BIOMÉTRICO E LEITOR DE CARTÃO (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item

original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

2.12. LAUDO TÉCNICO DE REPARO COMPLEXO OU SUPERIOR:

2.12.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo COMPLEXO, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 30% e abaixo de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.2. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo SUPERIOR, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.3. No ato do recebimento do Laudo, a contagem do prazo de reparo será interrompida e retomada após aprovação do orçamento de reparo

2.12.4. Nos laudos deverão constar as seguintes informações:

2.12.5. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.12.6. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.12.7. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.12.7.1. A condição de recebimento do item para reparo;

2.12.7.2. Fotos das condições físicas do item e dos componentes danificados;

2.12.7.3. Custos dos componentes danificados;

2.12.7.4. Caso de necessidade de dilatação do prazo de reparo, deve ser apresentado o novo prazo e a justificativa.

2.12.7.5. Para os casos de componentes cujo montante dos custos seja superior a 50% do valor do item deverá ser apresentado o valor total orçado para fins de aprovação.

2.12.8. A equipe técnica da BBTS fará análise do laudo e se for o caso do orçamento apresentado:

2.12.8.1. Se aprovado, o reparo deve prosseguir de forma tempestiva, devolvendo ao final junto ao item, cópia do orçamento aprovado e todos os componentes substituídos como evidência.

2.12.8.2. Se rejeitado, será apresentada a justificativa e a solicitação de emissão de laudo de inviabilidade de reparo ou substituição, decorrente de valor inviável de reparo, cuja cópia deve ser anexada ao item no ato da devolução.

2.13. LAUDO TÉCNICO DE INVIABILIDADE DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO:

2.13.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos de inviabilidade de reparo ou substituição.

2.13.2. No laudo deverão constar as seguintes informações:

2.13.3. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.13.4. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.13.5. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.13.6. Na descrição do defeito deverá constar as informações da inviabilidade técnica para o reparo ou o motivo da impossibilidade de substituição por outro modulo idêntico ao original ou outro modular similar que possua os requisitos mínimos definidos a seguir, e/ou tenha sido previamente homologado pela equipe de engenharia da BBTS.

2.14. DESCRIÇÃO REQUISITOS MÍNIMOS

2.14.1. Desempenho Geral:

2.14.1.1. Só serão aceitos componentes / equipamentos iguais ou superiores homologados pela BBTS.

2.14.1.2. Os desempenhos das catracas devem atender as exigências mínimas, sem ruídos, sem torções ou empenamentos e rotação leve para acesso.

2.14.1.3. As fechaduras eletrônicas devem atender as especificações iguais ou superiores a original.

2.14.1.4. Em caso de substituição as cores das catracas de metais devem ser as mesmas, qualquer peça que seja visível ao módulo, ou seja, parte externa deverá estar na mesma paleta de cores do original.

2.15. EXEMPLOS DE MODELOS DE EQUIPAMENTOS:

Tabela 01: Exemplos de fabricantes de Catracas.

FABRICANTE	MODELO DE CATRACAS
WOLPAC	CATRACA TIPO BALCAO COM VIDRO RETRATIL CENTRAL COM COFRE COLETOR - WOLFLAP WALL-0028
WOLPAC	CATRACA TIPO BALCAO COM VIDRO RETRATIL CENTRAL SEM COFRE COLETOR - WOLFLAP WALL-0028
WOLPAC	CATRACA TIPO BALCAO COM VIDRO RETRATIL ESQUERDA/DIREITA COM COFRE COLETOR - WAI-000035 + WAI0029
WOLPAC	CATRACA TIPO BALCAO COM VIDRO RETRATIL ESQUERDA/DIREITA SEM COFRE COLETOR - WAI-000027 + WAI0029
DIGICON	CATRACA TIPO FLUXO LIVRE CENTRAL - D Flow C
DIGICON	CATRACA TIPO FLUXO LIVRE ESQUERDA/DIREITA - D Flow R/T
WOLPAC	CATRACA TIPO PEDESTAL COM ABERTURA BIDIRECIONAL PNE - WOLGATE II WG-0002
WOLPAC	CATRACA TIPO PEDESTAL COM COFRE COLETOR - WOLSTAR III WRIII-0002

Tabela 02: Exemplos de fabricantes de leitor biométrico.

FABRICANTE	MODELOS DE LEITORES BIOMÉTRICOS E CARTÕES
IDEMIA	LEITOR BIOMETRICO COM CONTATO PARA PORTA DE ACESSO OU CATRACA - MPHAC001B
IDEMIA	LEITOR BIOMETRICO FACIAL PARA PORTA DE ACESSO OU CATRACA - ASI7223X-A-V1-T1
IDEMIA	LEITOR BIOMETRICO SEM CONTATO PARA PORTA DE ACESSO OU CATRACA - MORPHO WAVE COMPACT
HID	LEITOR DE CARTAO DE PROXIMIDADE COM TECLADO PARA PORTA DE ACESSO OU CATRACA -RK40EKNN
HID	LEITOR DE CARTAO DE PROXIMIDADE PARA PORTA DE ACESSO OU CATRACA - 900PTNNEK00000

3. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

3.13 A CREDENCIADA no ato da liberação do item deve fazer a inspeção e testes gerais de funcionamento para garantir a solução definitiva de falhas.

3.14 A garantia para as substituições de peças e componentes decorrentes da manutenção, será de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos, inclusive após o término do contrato.

3.15 Para os materiais rejeitados pelos CAT's da BBTS ou para itens em período de garantia que lhe der causa, o Frete é de responsabilidade da BBTS, sendo imediatamente efetuada a **Glosa no valor de 50% do Reparo Básico** do item para efeito de ressarcimento de custos e impacto na operação da BBTS, decorrente da falha em período de garantia.

3.16 A CREDENCIADA deverá reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os módulos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados.

3.17 O prazo para correção de não conformidades e/ou defeitos no período de garantia é idêntico ou reparo original, contatos em dias corridos, após entrega do modulo, no laboratório via BBTS.

3.18 Todos os itens e componentes utilizados no reparo, inclusive os substituídos/repostos durante o período de garantia, serão novos, sem uso, reforma ou recondicionamento.

4. Condições de Entrega / Prazos:

4.1. Os serviços deverão ser prestados dentro dos prazos e condições contratadas, de acordo com o tipo do serviço para determinação de Acordo de Nível de Serviço – ANS.

4.2. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

4.2.1. **Frete via BBTS:** Os módulos serão entregues e retirados no ambiente do reparador, diretamente pela BBTS, com custos de coleta e entrega sob responsabilidade da BBTS.

4.2.2. O prazo de conclusão do reparo é de até **7 (sete) dias úteis** partir do recebimento dos módulos on-site.

4.2.3. Os casos de reparo Complexos ou Superior, terão o prazo suspenso após o recebimento do laudo técnico para análise da BBTS e retomados após aprovação.

4.2.4. Em casos extraordinários, mediante consulta, poderá ser ampliado o prazo, por igual período, desde que, devidamente fundamentado e sem ocorrências contínuas de solicitação de ampliação de prazos.

4.2.5. O prazo de execução dos serviços de reparo será acrescido de 5 (cinco) dias úteis para os Reparo em Painéis de TAA, devido à natureza do serviço.

4.2.6. A quantidade é dimensionada de acordo com as necessidades da BBTS, em conformidade com a capacidade homologada.

4.2.7. O envio é semanal para itens críticos para BBTS.

4.2.8. O envio é quinzenal para demais itens.

4.2.9. Embalagem:

4.2.9.1. Todos os itens devem circular em embalagens que garantam a integridade física dos mesmos durante o manuseio: transporte, armazenagem e movimentação de material.

4.2.9.2. Deverá possuir um conjunto mínimo para embalagem como: plástico bolha, papelão, embalagem antiestática, calços e ou espumas.

4.2.9.3. As placas mãe deverão conter proteção no socket do processador e embaladas com plástico antiestática, deverão ser acomodadas em caixa com espumas ou calço, de modo que a peça não desloque da caixa com facilidade.

4.2.9.4. Módulos que possuam vidros, telas e monitores deverão ser acondicionados em embalagens com plástico bolha e espuma.

4.2.9.5. As caixas deverão ser fechadas e ou lacradas com fitas adesivas transparentes de forma que garanta a integridade da peça e da caixa.

4.2.9.6. Caso a embalagem original recebida esteja danificada, deve ser observado possível dano nos módulos, sinalizado no conhecimento de entrega de material e comunicado a BBTS a ocorrência via caixa departamental sulog.apoio@bbts.com.br ou aplicativo disponibilizado via BBTS para que sejam tomadas as devidas providencias junto a origem da não conformidade. De imediato deve ser feita a substituição da embalagem danificada, conforme o caso.

4.2.9.7. Exemplo de fita adesiva transparente:



*Imagens meramente ilustrativas

4.2.9.8. Exemplo de embalagem individual.

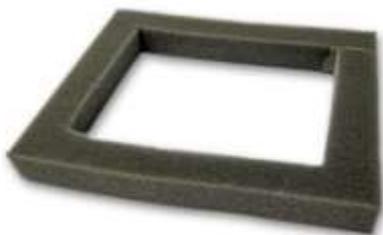
Exemplo de Caixa de Papelão

T-20 CX DE PAPELÃO P/MISCELANEA 1(150X90X90 MM)



Exemplo de Calço de Espuma

T-20 CALÇO DE ESPUMA VAZADO(220X170X30X20 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplo de Calço de Espuma

T-20 CALÇO DE ESPUMA(20X170X220 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplos de Sacos plásticos antiestático e plástico bolha:



*Imagem meramente ilustrativa

5. Formação dos preços:

5.3. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO

5.3.1. O preço do serviço será atribuído por grupo de equipamento, família e tipo de serviços, conforme tabela de credenciamento.

5.3.2. As partes e peças substituídas deverão ser originais, novas ou remanufaturados de igual desempenho com valores associadas as famílias do credenciamento de reparo.

5.3.3. Existindo restrições técnicas a realização do serviço deverá ser acionada a equipe da BBTS para análise e validação em até 1 dia útil do início programado do serviço.

5.3.4. A equipe da BBTS retornará com a validação em até 1 dia útil após o acionamento.

6. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

6.1. A efetiva distribuição das demandas ocorrerá de acordo com as premissas do **Projeto Básico item Distribuição de demandas;**

6.2. Os acionamentos ocorrerão de acordo com as eventuais necessidades, não existindo compromisso de faturamento mensal para as empresas CREDENCIADAS.

6.3. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

6.3.1. As empresas proponentes deverão relacionar as famílias de módulos que pretendem reparar, informando também a capacidade máxima mensal de módulos de cada família.

6.3.2. As possíveis solicitações do fornecedor de serviço de reparo sobre alterações de: inclusão ou exclusão de família e/ou acréscimos ou decréscimos na capacidade mensal deverão ser informadas a BBTS para nova homologação.

6.3.3. Os fornecedores de serviço de reparo poderão requerer a suspensão do envio de módulos de uma ou mais famílias a qualquer tempo, mediante notificação a BBTS; esse requerimento não os eximirá da obrigação de reparar os módulos daquelas famílias que já estiverem sob sua guarda ou em trânsito.

7. Avaliação Técnica de soluções alternativas:

7.1. Para o aceite de soluções alternativas relacionadas a itens obsoletos e/ou com indisponibilidade comprovada no mercado, a CREDENCIADA poderá propor substituição por outro de características técnicas iguais ou superiores. O aceite da solução será efetuado pelos técnicos da BBTS.

7.2. Para validação deverá apresentar os seguintes dados:

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

7.3. A CREDENCIADA deverá apresentar a BBTS uma declaração que todos os exemplares serão fornecidos exatamente de acordo com o Relatório de Aceite Técnico.

7.4. Se solicitado, deverão ser entregues até 2 (dois) exemplares do sobressalente com todos os seus componentes e acessórios para teste de aceite, em até cinco dias úteis após aviso formal da Contratante, em dia útil, das 9h00 às 17h00 nos seguintes locais.

BBTS Tecnologia e Serviços - Brasília:

CNPJ: 42.318.949/0013-18

Endereço: SEPN - Setor de Edifícios de Utilidade Norte - Quadra 508 Conjunto "C" Lote 07 - 1º Subsolo, aos cuidados da DILOG - Divisão de Engenharia e Logística.

CEP 70740-543 - Brasília - DF.

7.5. A CREDENCIADA deverá encaminhar, juntamente com os sobressalentes, quando se aplicarem, os seguintes itens:

7.5.1. 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 sobressalente;

7.5.2. Conjunto de manual técnico e/ou documentação específica, em meio eletrônico, contemplando todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, em português (Brasil) ou inglês, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.3. Conjunto, em meio eletrônico, dos drivers de configuração/software de todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.4. Documentação/manual de programação, em meio eletrônico, dos módulos e periféricos que integram o sobressalente, 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.

7.6. No caso de rejeição da solução alternativa o Fornecedor deverá corrigir, em até 15 (cinco) dias úteis, a partir da notificação oficial à CONTRATADA, eventual ocorrência detectada durante a aplicação dos testes em laboratório.

7.7. O não atendimento a qualquer um dos itens constantes desta especificação implicará na reprovação da solução alternativa.

Anexo I.4 - Manutenção em sistema de alarme

1. Objeto

1.1. Atendimento em bancada de laboratório, à nível de troca de componentes, partes e peças;

2. Especificações Técnicas:

2.1. Por serviços técnicos complementares entende-se a série de procedimentos que envolvem intervenções na estrutura mecânica e eletroeletrônica, inclusive a nível de substituição de componentes eletrônicos em ambiente de laboratório ou on-site.

2.2. Espera-se o credenciamento de fornecedores de serviços em âmbito nacional, visando encaminhamento de demandas para aquele que estiver mais próximo do local da execução, de acordo com a ordem sequencial da fila de convocações.

2.3. Todas as partes, peças e componentes utilizados nas manutenções / recuperações deverão ser originais, novos ou remanufaturados ou deverão atender às especificações técnicas do fabricante, com validação prévia dessas especificações pela CONTRATANTE, que, a seu critério, pode solicitar amostras dos materiais para testes operacionais e de qualidade, visando preservar a funcionalidade e desempenho original do produto, conforme **item 7 - Avaliação Técnica de soluções alternativas**.

2.3.1. A indisponibilidade de peças e componentes no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados à CONTRATANTE, acompanhados de laudos e evidências técnicas para verificação e validação.

2.4. As demandas estão estimadas por região geográfica, sendo que a PROPONETE poderá se credenciar para executar atividades em qualquer das UFs e municípios.

2.5. No **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**, estão as estimativas de demandas por localidade. Cabendo destacar que os acionamentos ocorrerão de acordo com as necessidades, sem compromisso de faturamento, mensal ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.6. O pagamento dos serviços ocorrerá pela efetiva execução da demanda e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, em especial quanto **item 4 - Condições de Entrega / Prazos**, condições de aceite e com a estrita observância ao ANS contratado.

2.7. Em caso de comprometimento da qualidade dos serviços e do ANS, será suspenso o acionamento da CREDENCIADA, até a efetiva justificativa e regularização, respeitando os princípios do contraditório e da ampla defesa.

2.8. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

2.8.1. Por atendimento em bancada de laboratório entende-se a reparação das falhas dos módulos, mediante a substituição de peças e componentes que apresentem defeitos e revisão dos demais componentes, de acordo com manuais e normas técnicas específicas para os módulos. Os serviços prestados deverão garantir o pleno funcionamento dos módulos.

2.8.2. Os módulos são agrupados em famílias, de acordo com a sua função e/ou aplicabilidade, conforme resumo no **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**;

2.8.3. Qualquer alteração nas famílias será comunicada com antecedência de 30 dias e formalizada mediante simples acordo entre as partes, sendo que módulos similares aos relacionados nas famílias poderão ser incluídos ao longo do período a ser contratado, desde que respeitadas às semelhanças técnicas e o custo estimado de reparo.

2.8.4. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações dos fabricantes, da BB Tecnologia e Serviços S.A. (BBTS) e das melhores práticas do mercado (limpeza do módulo, qualidade de soldas, troca componentes defeituosos ou gastos, embalagem, documentação fiscal) não podendo ser realizadas modificações ou adaptações com objetivo de simular as características originais. Os fornecedores de serviço de reparo deverão cumprir rigorosamente o **Anexo 2 - Procedimento para atendimento de reparo em laboratório**

2.8.5. É proibida a retirada de partes e peças em bom funcionamento, de um módulo de propriedade da BBTS para a execução de reparos em outros módulos defeituosos, exceções devem ser negociadas via envio de e-mail para dilog@bbts.com.br com devidas justificativas.

2.8.6. Sempre que se fizer necessário, os fornecedores de serviço de reparo deverão substituir, sem ônus adicionais, peças e/ou componentes, mecânicos ou eletrônicos, que se encontrem quebrados, com defeitos ou gastos pelo uso normal, por outros de configuração, qualidade e desempenho idênticos ou superiores aos originais, novos e recomendados pelo fabricante.

2.8.7. A substituição da peça ou componente mecânico original por peça alternativa que não tenha sido recomendada pelo fabricante, fica condicionada à autorização prévia e formal feita pela BBTS.

2.8.8. Partes mecânicas móveis ou de encaixe, como buchas, rolamentos, eixos, engrenagens, correias, roletes, etc., que apresentem folga ou desgaste, ou que atingiram limite de vida útil especificado pelo fabricante, devem ser substituídas, mesmo que não estejam relacionadas com o defeito original do módulo.

2.8.9. Conectores que apresentarem oxidação, dano ou folga, que impeça ou prejudique o correto encaixe de cabos e/ou placas, também deverão ser substituídos, mesmo que não estejam relacionados com o defeito original do módulo.

2.8.10. A manutenção corretiva deverá ser efetuada de forma a deixar os módulos em perfeitas condições de funcionamento, efetuando ajustes, reparos e substituição de peças/componentes conservando-os com suas características originais.

2.8.11. A indisponibilidade de partes e peças no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados, via e-mail para sulog.apoio@bbts.com.br acompanhados de laudo e evidências técnicas para verificação e concordância da BBTS.

2.8.12. As CREDENCIADAS deverão reparar os módulos recebidos, substituindo aqueles que não puderem ser reparados por outros em perfeitas condições de funcionamento observando o está definido no **item 2.11 - DESCRIÇÃO DOS TIPOS DE ATIVIDADES CREDENCIADAS**

2.8.12.1. Apenas nos casos descritos, referente as etapas de Recepção e Inspeção, será aceito o retorno de módulos sem reparo. O procedimento que envolve emissão de documentos poderá ser substituído por solução web/app fornecida pela BBTS, onde:

“Problemas observados (módulos incompletos, quebrados, queimados ou em desacordo com a nota fiscal) deverão ser formalmente comunicados à BBTS, juntamente ao Centro de Assistência Técnica (CAT) de onde foi encaminhado o material, em um prazo máximo de 72 horas após o recebimento, aguardando orientação quanto ao procedimento a ser seguido.”

“Se o reparador julgar que existe inviabilidade de reparo para um determinado material, seja ela por quaisquer motivos, emitir FQ1311-003 – Laudo de Material não Reparável, e encaminhá-lo à BBTS, através do e-mail Sulog.apoio@bbts.com.br, aguardando resposta. Não é necessária a emissão do laudo no caso de divergência entre o material recebido e a Nota Fiscal.”

2.8.13. **Envio de Módulos Defeituosos:**

2.8.13.1. Os envios de módulos defeituosos ocorrerão de acordo com as necessidades da BBTS, respeitado o perfil variável da demanda em função de flutuações do parque de equipamentos atendidos, sem compromisso de faturamento mensal e/ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.8.13.2. No ato do início da prestação dos serviços a CREDENCIADA deverá estar plenamente habilitada para realização dos serviços de reparo, dentro da capacidade e condições definidas neste projeto básico.

2.8.13.3. Será respeitada a capacidade máxima informada e homologa para a respectiva CREDENCIADA.

2.8.13.4. A distribuição ocorrerá respeitando os critérios informados no projeto básico, **Item - Distribuição de Demandas de Serviços.**

2.8.13.5. O **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas** apresenta a composição das famílias de reparo, apresenta a quantidade de módulos estimados por família para um período de 60 meses e o preço Credenciado, considerando evolução do parque contratado ao longo do período, os quais serão distribuídos para as CREDENCIADAS de acordo com a necessidade da BBTS.

2.8.13.6. Quando se tratar de atendimento em laboratório, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística por, entre outras vantagens, ampliar o número de empresas em âmbito nacional capazes de participar do credenciamento e atender necessidades de reparo existente em todos os estoques da BBTS distribuídos em todo o país.

2.8.13.7. Quando se tratar de atendimento em laboratório para itens em garantia de reparo, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística pelos mesmos motivos citados no item anterior. Sendo que, será efetuada a glosa relativa a 50% do valor pago pelo reparo inicial do item, com o valor descontado imediatamente na fatura do mês corrente da apresentação do item em garantia ao Credenciado.

2.9. **CAPACITAÇÃO EXIGIDA**

2.9.1. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações da BBTS e as melhores práticas do mercado, não podendo ser realizados improvisos ou adaptações.

2.9.2. Na prestação de serviços deverão estar garantidas a integridade dos equipamentos, bem como a inexistência de danos ao patrimônio e aos ambientes envolvidos.

2.9.3. A CREDENCIADA deverá ser especializada e plenamente capacitada aos serviços, compreendendo a troca de partes e peças necessárias ao restabelecimento da funcionalidade dos diversos modelos de equipamentos, incluindo, mas não se limitando à lista de equipamentos fornecida previamente.

2.9.4. A CREDENCIADA deverá cumprir rigorosamente as normas de segurança e medicina do trabalho, recomendadas pela legislação pertinente, fornecendo aos seus empregados os equipamentos de proteção individual (EPI) que se façam necessários e adequados ao risco de cada atividade.

2.9.5. Para o serviço de reparo em laboratório a CREDENCIADA deverá possuir em sua infraestrutura mínima Circuito Fechado de Televisão (CFTV) e controle de acesso dos funcionários em seu ambiente de trabalho, de forma a garantir a segurança e sensibilidade dos itens tratados.

2.9.5.1. Caso exista alguma restrição ou limitação, deve ser mencionado no pedido de credenciamento para que seja analisada a possibilidade de credenciamento parcial.

2.9.6. **Ambiente de trabalho**

2.9.6.1. Deverá possuir área específica para recebimento e organização das peças, consiste em instalações com armários, prateleiras e ou espaços devidamente identificados com etiquetas que demonstrem a organização e segregação de peças.

2.9.6.2. Área específica para armazenagem de peças aguardando reparo, armários, bancadas ou espaços destinados a equipe técnica para coleta de peça para reparo.

2.9.6.3. Área específica destinada à limpeza dos módulos a serem reparados, deverá conter pias, tanques, cubas, escurredores e/ou itens para processo de secagem e aspiração de sujeiras das peças.

2.9.6.4. Área específica para reparo, com bancadas adequadas à execução dos reparos propostos: Deverá possuir bancada com espaço físico mínimo de acomodação da peça a ser reparada e do profissional que realizará o serviço.

2.9.6.5. Área específica para armazenagem de módulos / equipamentos reparados (produtos acabados, consiste em bancada e ou armário com identificação e segregação de peças que foram reparadas, testadas e aprovadas no teste de qualidade assegurada.

2.9.6.6. Área específica para embalagem, consiste em bancadas e ou mesas, devidamente emborrachadas e que não estejam próximas a locais como: janelas, ar condicionados, filtros de água ou que apresentem riscos de umidade as peças e embalagens.

2.9.6.7. Área específica para expedição, consiste em armários, mesas, locais e ou bancada devidamente organizadas e identificadas.

2.9.6.8. Postos de trabalho em número compatível com a capacidade pretendida, consiste na quantidade de bancadas, prateleiras, armários, locais para segregações de peças compatível ao número de peças pretendidas ao reparo.

2.9.7. **Verificação da qualidade e adequação dos postos de trabalho**

2.9.7.1. Os postos de trabalhos deverão ser apropriados ou adequados para recebimento da família para o reparo dos módulos pretendidos, consiste em ferramentas específicas em bom estado de conservação para o reparo completo dos módulos e Jig de testes.

2.9.8. **Capacidade de produção de reparo**

2.9.8.1. A capacidade mensal de produção está de acordo com o pretendido no credenciamento, incide em quantidade de ferramentas, insumos, componentes, embalagens para o volume pretendido.

2.9.9. **Documentação dos produtos**

2.9.9.1. A CREDENCIADA deverá possuir manuais de usuários, manuais técnicos ou procedimentos técnicos, orientações de limpeza e conservação, arquivos digitais, firmwares, sistemas operacionais, softwares de recuperação de módulos, equipamentos e ferramentas.

2.9.9.2. Os arquivos poderão ser digitais ou impressos, desde que sejam acessíveis aos colaboradores que realizarão os reparos dos módulos pretendidos.

2.9.10. **Ferramentas, insumos e softwares para reparo**

2.9.10.1. Prever proteções antiestática ESD, tais como calcanheira, luvas, pulseiras, jalecos, calçado antiestática, onde necessário, a fim de formar um sistema de aterramento completo garantindo a dissipação a carga estática produzida pelo corpo humano.

2.9.10.2. Para limpeza e higienização dos módulos a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas com propriedades antiestáticas como (pincel, escova ou panos).

2.9.10.3. Não deverá ser utilizado material abrasivo que possua efeito de desgaste ou polimento, para limpeza de superfícies de contatos de comutação pentes de conectores de placas, circuitos impressos, sensores indutivos, capacitivos, fotoelétricos, lasers, magnéticos, transdutores lineares e etc.

2.9.10.4. As bancadas para reparo devem possuir barras de tomadas, sistema de aterramento e no tampo principal deverá estar emborrachado a fim de evitar antiestática nos equipamentos.

2.9.10.5. A CREDENCIADA deverá possuir as seguintes ferramentas:

2.9.10.6. Jogo de chave philips, fenda, torxs e allen.

2.9.10.7. Alicates de bico, corte ou universal.

2.9.10.8. Osciloscópio digital.

2.9.10.9. Multímetro digital.

2.9.10.10. Estação de ar quente.

2.9.10.11. Ferro de solda com diversos tipos de ponteiros.

2.9.10.12. Fonte variável de tensão contínua.

2.9.10.13. Frigobar para guarda de fluxo, pasta de solda e consumíveis que necessitem de refrigeração.

2.9.10.14. Microcomputador para gravação de BIOS, firmwares, instalação de sistemas operacionais e ou softwares de manutenção e testes.

2.9.11. **Condições de conservação das ferramentas**

2.9.11.1. A CREDENCIADA deverá ter controle da validade dos insumos utilizados como: solda, estanhos, álcool, pastas térmicas, vaselinas sólidas, fitas isolantes, tubo termo retrátil e ou itens que possam comprometer a vida útil e alterar as características de reparo.

2.9.11.2. As ferramentas com características mecânicas ou metálicas, devem estar sem sinais de ferrugem, corrosão ou desgaste.

2.9.11.3. As ferramentas com características elétricas e eletrônicas devem estar em pleno funcionamento, sem sinais de improvisações.

2.9.11.4. As ferramentas de testes, medição e aferição como: multímetro, paquímetro, manômetro devem possuir escalas visíveis para as medidas.

2.9.11.5. As estações de solda, calor e retrabalho, devem estar com as escalas de temperaturas visíveis e que possuam controle de temperatura e função de resfriamento automática.

2.9.11.6. As fontes variáveis de tensão contínua, devem possuir boa estabilização de tensão.

2.9.11.7. O microcomputador e as jigs de testes deverão estar em bom estado de conservação e funcionamento.

2.9.11.8. Os equipamentos NVR DVR ou híbridos devem estar em bom estado de conservação e funcionamento.

2.9.11.9. O monitor ou TV devem estar com imagens nítidas que permitam a visualização.

2.9.12. **Instrumentos de aferição, medição, Jigs de testes e microcomputadores**

2.9.13. As ferramentas de aferições e medições deverão estar calibradas e certificadas.

2.9.14. As jigs de testes e microcomputadores deverão estar atualizadas com os softwares mais adequados para as simulações e avaliações.

2.9.15. A BBTS poderá a qualquer tempo e a seu critério exclusivo, por intermédio do gestor do contrato, solicitar a apresentação de comprovação de procedência das peças e componentes utilizados nos serviços do contrato.

2.10. **Inspeção visual e testes funcionais**

2.10.1. Constituem-se nas principais fases do processo, respondendo pela qualidade do reparo, englobando:

2.10.2. Inspeção visual, garantir que todas os componentes substituídos estão bem fixados e que não há constatação de falhas visuais como trincas, arranhões, empenamento, oxidação, corrosão e partes faltantes.

- 2.10.3. Teste funcional, consiste em testes funcionais da peça, verificando os movimentos no caso de equipamentos mecânicos que possuam roletes, correias e polias. Para casos de componentes e peças eletrônicas deverá ser realizado testes com multímetros e osciloscópio para garantir a funcionalidade dos componentes.
- 2.10.4. Os módulos e peças deverão ser testados nas diferentes configurações de tensões possíveis. Ex.: fontes em 127V e 220 VAC, fontes DC 12V, 24V, 36V e alimentação dos equipamentos conforme orientação do fabricante.
- 2.10.5. Módulos que possuam circuito de baterias conectadas, deverão ser testadas com a presença da bateria e sem a bateria, de modo que fique evidente o teste dos circuitos.
- 2.10.6. Módulos com captação de imagens, som e ou leitor facial devem ser testadas as alimentações, resoluções, interações, cores, zoom, foco, conectividades, inclusive testes em ambiente com iluminação direta, teste de visão noturna e quando aplicáveis sensores de infravermelho e mascaramento.
- 2.10.7. Módulos do tipo catraca, como: catracas do tipo pedestal, balcão com urna ou sem urna e catraca do tipo PNE, deverão ser testados os movimentos mecânicos, de forma a garantir que os movimentos estejam leves e sem ruídos.
- 2.10.8. Módulos de leitura óptica, biométrica, facial, chip ou aproximação deverão ser testados para verificação dos sensores de leitura e contato, quando houver.
- 2.10.9. Partes e peças que possuam efeito de tranca ou encaixe mecânico, deverão ser verificadas a integridade das trancas ou feixes, de modo a garantir que as mesmas estejam em perfeito encaixe.
- 2.10.10. Com relação aos reparos em módulos que possuam partes e peças plásticas, emborrachadas ou acrílicas, em caso de trincas, rupturas e desgaste é necessário a substituição completa.
- 2.10.11. Módulos que possuam circuito de baterias conectadas, deverão ser testadas com a presença da bateria e sem a bateria, de modo que fique evidente o teste dos circuitos.
- 2.10.12. Módulos com captação de imagens, som e ou leitor facial devem ser testadas as alimentações, resoluções, interações, cores, zoom, foco, conectividades, inclusive testes em ambiente com iluminação direta, teste de visão noturna e quando aplicáveis sensores de infravermelho e mascaramento.
- 2.10.13. Módulos geradores de neblinas deverão ser testadas a aspersão, temperatura, disparo, comando, conexão, resistência, sensores de tamper e alimentação, quando houver.
- 2.10.14. Módulos com efeitos estroboscópicos deverão ser testados por um período de 5 min, de modo, garantir os disparos de flashes das lâmpadas e funcionamento do equipamento.
- 2.10.15. Placas eletrônicas de centrais de alarmes devem ser testadas os acionamentos por zoneamento, canal ou ponto, as conexões e circuitos de alimentação.
- 2.10.16. Tablet ou monitores de 3,5" a 7" polegadas deverão ser testadas as configurações básicas, alimentação, bateria, qualidade de imagem, botões de acionamentos e touch quando for aplicável.
- 2.10.17. Módulos que possuam características de efeitos sonoros como sirenes deverão ser testadas os piezoelétricos, placas eletrônicas, circuito de alimentação e sensores de tamper.
- 2.10.18. Módulos de receptores de pânico e acionadores, deverão ser testadas a placa de alimentação, sensores de tamper, comunicação e botoeiras.
- 2.10.19. Módulos de teclados com LCD ou sem devem ser testados todas as teclas e caracteres de configuração.
- 2.10.20. Módulos de leitura óptica, biométrica, facial, chip ou aproximação deverão ser testados para verificação dos sensores de leitura e contato, quando houver.
- 2.10.21. Partes e peças que possuam efeito de tranca ou encaixe mecânico, deverão ser verificadas a integridade das trancas ou feixes, de modo a garantir que as mesmas estejam em perfeito encaixe.

2.10.22. Partes e peças que possuam entrada de conectores eletrônicos ou analógicos como: RJ45, RJ11, entradas HDMI, USB, plugs, conectores jack e bnc deverão ser verificadas as integridades das entradas, verificar os conectores internos de contato e sinais de oxidação como por exemplo (sujeira, mau contato e folgas).

2.10.23. Módulos com características visuais e de toque, tais como: monitor, touchscreen, tela de privacidade, câmeras, teclados e leitor biométrico. Deverão ser testados a qualidade de imagem, sensibilidade, cores, contatos e funcionalidades básicas.

2.10.24. Com relação aos reparos em módulos que possuam partes e peças plásticas, emborrachadas ou acrílicas, em caso de trincas, rupturas e desgaste é necessário a substituição completa.

2.10.25. Cabos que possuam sinais de danos no revestimento, ruptura da malha de blindagem e ou defeitos de isolamento, deverão ser substituídos por completo, mantendo o tamanho do original.

2.11. DESCRIÇÃO DOS TIPOS DE ATIVIDADES CREDENCIADAS

2.11.1. No ato do envio das demandas de movimentação, são informados os modelos de equipamentos e as atividades a serem executadas.

2.11.2. Todos os custos de impostos, substituição ou reparo das peças e componentes, estão inclusos no valor apresentado, conforme descrição dos serviços credenciados.

2.11.3. No caso de necessidade de substituição de partes e peças consumíveis, quando o custo estiver previsto no valor dos serviços credenciados, a execução de possíveis de reparo, deve contemplar todas as ações necessárias para o restabelecimento do funcionamento dos equipamentos, conforme o grau da falha: Básico, Complexo ou Superior.

2.11.4. Na ocorrência de reparo Complexo ou Superior é necessário envio de Laudo Técnico, além dos respectivos componentes danificados e substituídos, conforme relação de serviços credenciados:

- a. **SERVIÇO DE REPARO DE GERADORES DE NEBLINA (BÁSICO):** Consiste em reparo/recuperação de placas de controle, comando, reparo de caldeira, placa alimentação, conexões, reservatórios, aspersão e disparo de neblina, configurações, sensor de temperatura, resistência, disjuntor térmico com custos de componentes próximo a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- b. **SERVIÇO DE REPARO DE GERADOR DE NEBLINA (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% da do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- c. **SERVIÇO DE REPARO DE TELA E MONITOR (BÁSICO):** Resume-se em substituição/instalação de tela para o tablet de 3,5" e 7", acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique a inviabilidade do reparo, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- d. **SERVIÇO DE REPARO DE TELA E MONITOR (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de

condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- e. **SERVIÇO DE REPARO DE CENTRAIS DE ALARME (BÁSICO):** Consiste em reparo de placas, LEDs, substituição de componentes, reparo de solda fria, conexões, cabos, microchaves, sirenes, acionadores e placas de comunicação dos sistemas de alarme, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- f. **SERVIÇO DE REPARO DE CENTRAIS DE ALARME (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- g. **SERVIÇO DE REPARO DE LUZ ESTROBOSCÓPICA (BÁSICO):** Resume-se em reparo/substituição de placa eletrônica, substituição de LEDs, lâmpada estroboscópica de flash múltiplo, vidro, reparo de solda fria, troca de componentes eletrônicos, reparo de fonte interna, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- h. **SERVIÇO DE REPARO DE LUZ ESTROBOSCÓPICA (BÁSICO):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

2.12. LAUDO TÉCNICO DE REPARO COMPLEXO OU SUPERIOR:

2.12.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo COMPLEXO, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 30% e abaixo de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.2. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo SUPERIOR, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.3. No ato do recebimento do Laudo, a contagem do prazo de reparo será interrompida e retomada após aprovação do orçamento de reparo

2.12.4. Nos laudos deverão constar as seguintes informações:

2.12.5. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.12.6. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.12.7. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.12.7.1. A condição de recebimento do item para reparo;

2.12.7.2. Fotos das condições físicas do item e dos componentes danificados;

2.12.7.3. Custos dos componentes danificados;

2.12.7.4. Caso de necessidade de dilatação do prazo de reparo, deve ser apresentado o novo prazo e a justificativa.

2.12.7.5. Para os casos de componentes cujo montante dos custos seja superior a 50% do valor do item deverá ser apresentado o valor total orçado para fins de aprovação.

2.12.8. A equipe técnica da BBTS fará análise do laudo e se for o caso do orçamento apresentado:

2.12.8.1. Se aprovado, o reparo deve prosseguir de forma tempestiva, devolvendo ao final junto ao item, cópia do orçamento aprovado e todos os componentes substituídos como evidência.

2.12.8.2. Se rejeitado, será apresentada a justificativa e a solicitação de emissão de laudo de inviabilidade de reparo ou substituição, decorrente de valor inviável de reparo, cuja cópia deve ser anexada ao item no ato da devolução.

2.13. LAUDO TÉCNICO DE INVIABILIDADE DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO:

2.13.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos de inviabilidade de reparo ou substituição.

2.13.2. No laudo deverão constar as seguintes informações:

2.13.3. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.13.4. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.13.5. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.13.6. Na descrição do defeito deverá constar as informações da inviabilidade técnica para o reparo ou o motivo da impossibilidade de substituição por outro módulo idêntico ao original ou outro modular similar que possua os requisitos mínimos definidos a seguir, e/ou tenha sido previamente homologado pela equipe de engenharia da BBTS.

2.14. DESCRIÇÃO REQUISITOS MÍNIMOS

2.14.1. DESEMPENHO USO GERAL:

2.14.1.1. Só serão aceitos equipamentos iguais ou superiores homologados pela BBTS.

2.14.1.2. Os desempenhos dos sistemas de alarme devem atender as exigências das características fabris.

2.14.1.3. As sirenes devem conter as especificações iguais ou superiores a original.

2.14.1.4. O fluido do gerador de neblina, deverá ser o mesmo utilizado no equipamento original homologado pelo fabricante ou BBTS.

2.14.1.5. Os acionadores, botoeiras devem ser as mesmas, qualquer peça que seja visível ao módulo, ou seja, parte externa deverá estar na mesma paleta de cores do original.

2.15. EXEMPLOS DE MODELOS DE EQUIPAMENTOS:

Tabela 01: Exemplos de fabricantes.

FABRICANTE	MODELO PEÇAS E GERADOR DE NEBLINA
CONCEPT	MODULO DE SUPERVISAO E DIAGNOSTICO PARA GERADOR DE NEBLINA CONCEPT/ALLARMI - TITAN CORE
2FW	MODULO DE SUPERVISAO E DIAGNOSTICO PARA GERADOR DE NEBLINA RESPOSTA IMEDIATA/SANTANA - FW-FW01
ALARMTEK	FLUIDO GERADOR DE NEBLINA - ATK3000
ALARMTEK	GERADOR DE NEBLINA ATK3000 - LIFE SEGURANCA / ALARMTEK - ATK3000
POWER YOUR LIFE LONG	BATERIA 12 V / 2.1 AH DEDICADA GERADOR DE NEBLINA CONCEPT/ALLARMI - POWER YOUR LIFE LONG - WP1223A

CONCEPT	RECIPIENTE E FLUIDO PARA GERADOR DE NEBLINA CONCEPT/ALLARMI - SFL-1000 ml
PROTECT	RECIPIENTE E FLUIDO PARA GERADOR DE NEBLINA - PROTECT - REFIL 600i
ALARMTEK	FLUIDO PARA GERADOR DE NEBLINA PROTECT COM RECIPIENTE - ALARMTEK - SCFL3000
ALARMTEK	DISPLAY 7" TOUCH SCREEN PARA MODULO DE SUPERVISAO SMARTBOX - MP0087
RASPBERRY PI	DISPLAY 7" TOUCH SCREEN PARA MODULO DE SUPERVISAO SMARTBOX - Raspberry Pi 7" Touchscreen Display

Tabela 02: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELOS DE LUZ ESTROBOSCÓPICA
DELTRONICA	LUZ ESTROBOSCOPICA DE LED - E1500-BB
ALLARMI	LUZ ESTROBOSCOPICA DE XENON - ALAR00363

Tabela 03: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELOS DE PEÇAS E CENTRAIS DE ALARME
VIAWEB	PLACA DA CENTRAL DE ALARME 16 ZONAS VW16Z IP STAR VW16ZETH C/MODULO TCP/IP EMBUTIDO - GERACAO 3 - 3.01.00.0049
VIAWEB	CENTRAL DE ALARME ATE 8 ZONAS VIAWEB - 3.01.00.0070
VIAWEB	CENTRAL DE ALARME VW16Z GPRS KIT STAR C/GABINETE/PLACA GPRS/FONTE/ANTENA - GERACAO 3 - 3.03.00.0094
VIAWEB	FONTE AUXILIAR 3A CENTRAL DE ALARME C/CARREGADOR DE BATERIA - GERACAO 2 - VIAWEB - 3.03.00.0092
VIAWEB	GABINETE ESTRUTURADO ATE 32 ZONAS - VIAWEB - 3.01.00.0069
MOREY	SIRENE AUTO-ALIMENTADA INTERNA / EXTERNA - MOREY - TITAN
VIAWEB	RECEPTOR DOS ACIONADORES DE PANICO REMOTO IBUS V2 - VIAWEB - 3.03.00.0156
VIAWEB	REPETIDOR DOS ACIONADORES DE PANICO REMOTO SEM FIO IBUS V2 - VIAWEB - 3.03.00.0157

3. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

3.19 A CREDENCIADA no ato da liberação do item deve fazer a inspeção e testes gerais de funcionamento para garantir a solução definitiva de falhas.

3.20 A garantia para as substituições de peças e componentes decorrentes da manutenção, será de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos, inclusive após o término do contrato.

3.21 Para os materiais rejeitados pelos CAT's da BBTS ou para itens em período de garantia que lhe der causa, o Frete é de responsabilidade da BBTS, sendo imediatamente efetuada a **Glosa no valor de 50% do Reparo Básico** do item para efeito de ressarcimento de custos e impacto na operação da BBTS, decorrente da falha em período de garantia.

3.22 A CREDENCIADA deverá reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os módulos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados.

3.23 O prazo para correção de não conformidades e/ou defeitos no período de garantia é idêntico ou reparo original, contatos em dias corridos, após entrega do modulo, no laboratório via BBTS.

3.24 Todos os itens e componentes utilizados no reparo, inclusive os substituídos/repostos durante o período de garantia, serão novos, sem uso, reforma ou recondicionamento.

4. Condições de Entrega / Prazos:

4.1. Os serviços deverão ser prestados dentro dos prazos e condições contratadas, de acordo com o tipo do serviço para determinação de Acordo de Nível de Serviço – ANS.

4.2. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

4.2.1. **Frete via BBTS:** Os módulos serão entregues e retirados no ambiente do reparador, diretamente pela BBTS, com custos de coleta e entrega sob responsabilidade da BBTS.

4.2.2. O prazo de conclusão do reparo é de até **7 (sete) dias úteis** partir do recebimento dos módulos on-site.

4.2.3. Os casos de reparo Complexos ou Superior, terão o prazo suspenso após o recebimento do laudo técnico para análise da BBTS e retomados após aprovação.

4.2.4. Em casos extraordinários, mediante consulta, poderá ser ampliado o prazo, por igual período, desde que, devidamente fundamentado e sem ocorrências contínuas de solicitação de ampliação de prazos.

4.2.5. O prazo de execução dos serviços de reparo será acrescido de 5 (cinco) dias úteis para os Reparo em Painéis de TAA, devido à natureza do serviço.

4.2.6. A quantidade é dimensionada de acordo com as necessidades da BBTS, em conformidade com a capacidade homologada.

4.2.7. O envio é semanal para itens críticos para BBTS.

4.2.8. O envio é quinzenal para demais itens.

4.2.9. Embalagem:

4.2.9.1. Todos os itens devem circular em embalagens que garantam a integridade física dos mesmos durante o manuseio: transporte, armazenagem e movimentação de material.

4.2.9.2. Deverá possuir um conjunto mínimo para embalagem como: plástico bolha, papelão, embalagem antiestática, calços e ou espumas.

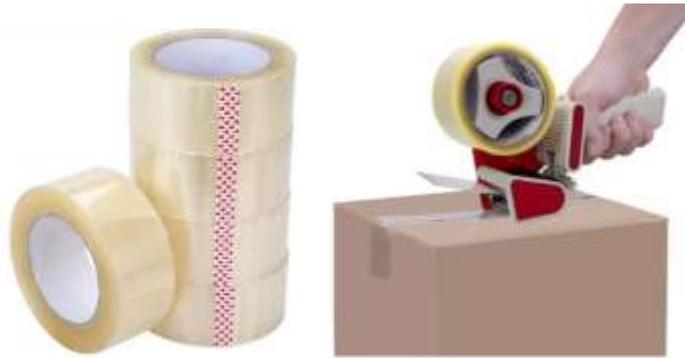
4.2.9.3. As placas mãe deverão conter proteção no socket do processador e embaladas com plástico antiestática, deverão ser acomodadas em caixa com espumas ou calço, de modo que a peça não desloque da caixa com facilidade.

4.2.9.4. Módulos que possuam vidros, telas e monitores deverão ser acondicionados em embalagens com plástico bolha e espuma.

4.2.9.5. As caixas deverão ser fechadas e ou lacradas com fitas adesivas transparentes de forma que garanta a integridade da peça e da caixa.

4.2.9.6. Caso a embalagem original recebida esteja danificada, deve ser observado possível dano nos módulos, sinalizado no conhecimento de entrega de material e comunicado a BBTS a ocorrência via caixa departamental sulog.apoio@bbts.com.br ou aplicativo disponibilizado via BBTS para que sejam tomadas as devidas providências junto a origem da não conformidade. De imediato deve ser feita a substituição da embalagem danificada, conforme o caso.

4.2.9.7. Exemplo de fita adesiva transparente:



*Imagens meramente ilustrativas

4.2.9.8. Exemplo de embalagem individual.

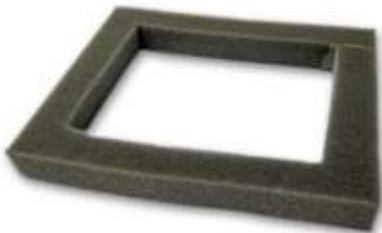
Exemplo de Caixa de Papelão

T-20 CX DE PAPELÃO P/MISCELANEA 1(150X90X90 MM)



Exemplo de Calço de Espuma

T-20 CALCO DE ESPUMA VAZADO(220X170X30X20 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplo de Calço de Espuma

T-20 CALCO DE ESPUMA(26X175X220 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplos de Sacos plásticos antiestático e plástico bolha:



*Imagem meramente ilustrativa

5. Formação dos preços:

5.4. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO

5.4.1. O preço do serviço será atribuído por grupo de equipamento, família e tipo de serviços, conforme tabela de credenciamento.

5.4.2. As partes e peças substituídas deverão ser originais, novas ou remanufaturados de igual desempenho com valores associadas as famílias do credenciamento de reparo.

5.4.3. Existindo restrições técnicas a realização do serviço deverá ser acionada a equipe da BBTS para análise e validação em até 1 dia útil do início programado do serviço.

5.4.4. A equipe da BBTS retornará com a validação em até 1 dia útil após o acionamento.

6. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

6.1. A efetiva distribuição das demandas ocorrerá de acordo com as premissas do **Projeto Básico item Distribuição de demandas**

6.2. Os acionamentos ocorrerão de acordo com as eventuais necessidades, não existindo compromisso de faturamento mensal para as empresas CREDENCIADAS.

6.3. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

6.3.1. As empresas proponentes deverão relacionar as famílias de módulos que pretendem reparar, informando também a capacidade máxima mensal de módulos de cada família.

6.3.2. As possíveis solicitações do fornecedor de serviço de reparo sobre alterações de: inclusão ou exclusão de família e/ou acréscimos ou decréscimos na capacidade mensal deverão ser informadas a BBTS para nova homologação.

6.3.3. Os fornecedores de serviço de reparo poderão requerer a suspensão do envio de módulos de uma ou mais famílias a qualquer tempo, mediante notificação a BBTS; esse requerimento não os eximirá da obrigação de reparar os módulos daquelas famílias que já estiverem sob sua guarda ou em trânsito.

7. Avaliação Técnica de soluções alternativas:

7.1. Para o aceite de soluções alternativas relacionadas a itens obsoletos e/ou com indisponibilidade comprovada no mercado, a CREDENCIADA poderá propor substituição por outro de características técnicas iguais ou superiores. O aceite da solução será efetuado pelos técnicos da BBTS.

7.2. Para validação deverá apresentar os seguintes dados:

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

7.3. A CREDENCIADA deverá apresentar a BBTS uma declaração que todos os exemplares serão fornecidos exatamente de acordo com o Relatório de Aceite Técnico.

7.4. Se solicitado, deverão ser entregues até 2 (dois) exemplares do sobressalente com todos os seus componentes e acessórios para teste de aceite, em até cinco dias úteis após aviso formal da Contratante, em dia útil, das 9h00 às 17h00 nos seguintes locais.

BBTS Tecnologia e Serviços - Brasília:

CNPJ: 42.318.949/0013-18

Endereço: SEPN - Setor de Edifícios de Utilidade Norte - Quadra 508 Conjunto "C" Lote 07 - 1º Subsolo, aos cuidados da DILOG - Divisão de Engenharia e Logística.

CEP 70740-543

Brasília - DF.

7.5. A CREDENCIADA deverá encaminhar, juntamente com os sobressalentes, quando se aplicarem, os seguintes itens:

7.5.1. 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 sobressalente;

7.5.2. Conjunto de manual técnico e/ou documentação específica, em meio eletrônico, contemplando todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, em português (Brasil) ou inglês, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.3. Conjunto, em meio eletrônico, dos drivers de configuração/software de todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.4. Documentação/manual de programação, em meio eletrônico, dos módulos e periféricos que integram o sobressalente, 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.

7.6. No caso de rejeição da solução alternativa o Fornecedor deverá corrigir, em até 15 (cinco) dias úteis, a partir da notificação oficial à CONTRATADA, eventual ocorrência detectada durante a aplicação dos testes em laboratório.

7.7. O não atendimento a qualquer um dos itens constantes desta especificação implicará na reprovação da solução alternativa.

Anexo I.5 - Manutenção em impressoras laser, tonner, térmicas e OUTROS

1. Objeto:

1.1. Atendimento em bancada de laboratório, à nível de troca de componentes, partes e peças;

2. Especificações Técnicas:

2.1. Por serviços técnicos complementares entende-se a série de procedimentos que envolvem intervenções na estrutura mecânica e eletroeletrônica, inclusive a nível de substituição de componentes eletrônicos em ambiente de laboratório ou on-site.

2.2. Espera-se o credenciamento de fornecedores de serviços em âmbito nacional, visando encaminhamento de demandas para aquele que estiver mais próximo do local da execução, de acordo com a ordem sequencial da fila de convocações.

2.3. Todas as partes, peças e componentes utilizados nas manutenções / recuperações deverão ser originais, novos ou remanufaturados ou deverão atender às especificações técnicas do fabricante, com validação prévia dessas especificações pela CONTRATANTE, que, a seu critério, pode solicitar amostras dos materiais para testes operacionais e de qualidade, visando preservar a funcionalidade e desempenho original do produto, conforme **item 7 - Avaliação Técnica de soluções alternativas**.

2.3.1. A indisponibilidade de peças e componentes no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados à CONTRATANTE, acompanhados de laudos e evidências técnicas para verificação e validação.

2.4. As demandas estão estimadas por região geográfica, sendo que a PROPONETE poderá se credenciar para executar atividades em qualquer das UFs e municípios.

2.5. No **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**, estão as estimativas de demandas por localidade. Cabendo destacar que os acionamentos ocorrerão de acordo com as necessidades, sem compromisso de faturamento, mensal ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.6. O pagamento dos serviços ocorrerá pela efetiva execução da demanda e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, em especial quanto **item 4 - Condições de Entrega / Prazos**, condições de aceite e com a estrita observância ao ANS contratado.

2.7. Em caso de comprometimento da qualidade dos serviços e do ANS, será suspenso o acionamento da CREDENCIADA, até a efetiva justificativa e regularização, respeitando os princípios do contraditório e da ampla defesa.

2.8. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

2.8.1. Por atendimento em bancada de laboratório entende-se a reparação das falhas dos módulos, mediante a substituição de peças e componentes que apresentem defeitos e revisão dos demais componentes, de acordo com manuais e normas técnicas específicas para os módulos. Os serviços prestados deverão garantir o pleno funcionamento dos módulos.

2.8.2. Os módulos são agrupados em famílias, de acordo com a sua função e/ou aplicabilidade, conforme resumo no **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**;

2.8.3. Qualquer alteração nas famílias será comunicada com antecedência de 30 dias e formalizada mediante simples acordo entre as partes, sendo que módulos similares aos relacionados nas famílias poderão ser incluídos ao longo do período a ser contratado, desde que respeitadas às semelhanças técnicas e o custo estimado de reparo.

2.8.4. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações dos fabricantes, da BB Tecnologia e Serviços S.A. (BBTS) e das melhores práticas do mercado (limpeza

do módulo, qualidade de soldas, troca componentes defeituosos ou gastos, embalagem, documentação fiscal) não podendo ser realizadas modificações ou adaptações com objetivo de simular as características originais. Os fornecedores de serviço de reparo deverão cumprir rigorosamente o **Anexo 2 - Procedimento para atendimento de reparo em laboratório**

2.8.5. É proibida a retirada de partes e peças em bom funcionamento, de um módulo de propriedade da BBTS para a execução de reparos em outros módulos defeituosos, exceções devem ser negociadas via envio de e-mail para dilog@bbts.com.br com devidas justificativas.

2.8.6. Sempre que se fizer necessário, os fornecedores de serviço de reparo deverão substituir, sem ônus adicionais, peças e/ou componentes, mecânicos ou eletrônicos, que se encontrem quebrados, com defeitos ou gastos pelo uso normal, por outros de configuração, qualidade e desempenho idênticos ou superiores aos originais, novos e recomendados pelo fabricante.

2.8.7. A substituição da peça ou componente mecânico original por peça alternativa que não tenha sido recomendada pelo fabricante, fica condicionada à autorização prévia e formal feita pela BBTS.

2.8.8. Partes mecânicas móveis ou de encaixe, como buchas, rolamentos, eixos, engrenagens, correias, roletes, etc., que apresentem folga ou desgaste, ou que atingiram limite de vida útil especificado pelo fabricante, devem ser substituídas, mesmo que não estejam relacionadas com o defeito original do módulo.

2.8.9. Conectores que apresentarem oxidação, dano ou folga, que impeça ou prejudique o correto encaixe de cabos e/ou placas, também deverão ser substituídos, mesmo que não estejam relacionados com o defeito original do módulo.

2.8.10. A manutenção corretiva deverá ser efetuada de forma a deixar os módulos em perfeitas condições de funcionamento, efetuando ajustes, reparos e substituição de peças/componentes conservando-os com suas características originais.

2.8.11. A indisponibilidade de partes e peças no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados, via e-mail para sulog.apoio@bbts.com.br acompanhados de laudo e evidências técnicas para verificação e concordância da BBTS.

2.8.12. As CREDENCIADAS deverão reparar os módulos recebidos, substituindo aqueles que não puderem ser reparados por outros em perfeitas condições de funcionamento observando o está definido no **item 2.11 - DESCRIÇÃO DOS TIPOS DE ATIVIDADES CREDENCIADAS**

2.8.12.1. Apenas nos casos descritos, referente as etapas de Recepção e Inspeção, será aceito o retorno de módulos sem reparo. O procedimento que envolve emissão de documentos poderá ser substituído por solução web/app fornecida pela BBTS, onde:

“Problemas observados (módulos incompletos, quebrados, queimados ou em desacordo com a nota fiscal) deverão ser formalmente comunicados à BBTS, juntamente ao Centro de Assistência Técnica (CAT) de onde foi encaminhado o material, em um prazo máximo de 72 horas após o recebimento, aguardando orientação quanto ao procedimento a ser seguido.”

“Se o reparador julgar que existe inviabilidade de reparo para um determinado material, seja ela por quaisquer motivos, emitir FQ1311-003 – Laudo de Material não Reparável, e encaminhá-lo à BBTS, através do e-mail Sulog.apoio@bbts.com.br, aguardando resposta. Não é necessária a emissão do laudo no caso de divergência entre o material recebido e a Nota Fiscal.”

2.8.13. **Envio de Módulos Defeituosos:**

2.8.13.1. Os envios de módulos defeituosos ocorrerão de acordo com as necessidades da BBTS, respeitado o perfil variável da demanda em função de flutuações do parque de equipamentos

atendidos, sem compromisso de faturamento mensal e/ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.8.13.2. No ato do início da prestação dos serviços a CREDENCIADA deverá estar plenamente habilitada para realização dos serviços de reparo, dentro da capacidade e condições definidas neste projeto básico.

2.8.13.3. Será respeitada a capacidade máxima informada e homologa para a respectiva CREDENCIADA.

2.8.13.4. A distribuição ocorrerá respeitando os critérios informados no projeto básico, **Item - Distribuição de Demandas de Serviços.**

2.8.13.5. O **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas** apresenta a composição das famílias de reparo, apresenta a quantidade de módulos estimados por família para um período de 60 meses e o preço Credenciado, considerando evolução do parque contratado ao longo do período, os quais serão distribuídos para as CREDENCIADAS de acordo com a necessidade da BBTS.

2.8.13.6. Quando se tratar de atendimento em laboratório, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística por, entre outras vantagens, ampliar o número de empresas em âmbito nacional capazes de participar do credenciamento e atender necessidades de reparo existente em todos os estoques da BBTS distribuídos em todo o país.

2.8.13.7. **Quando se tratar de atendimento em laboratório para itens em garantia de reparo, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística pelos mesmos motivos citados no item anterior. Sendo que, será efetuada a glosa relativa a 50% do valor pago pelo reparo inicial do item, com o valor descontado imediatamente na fatura do mês corrente da apresentação do item em garantia ao Credenciado.**

2.9. CAPACITAÇÃO EXIGIDA

2.9.1. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações da BBTS e as melhores práticas do mercado, não podendo ser realizados improvisos ou adaptações.

2.9.2. Na prestação de serviços deverão estar garantidas a integridade dos equipamentos, bem como a inexistência de danos ao patrimônio e aos ambientes envolvidos.

2.9.3. A CREDENCIADA deverá ser especializada e plenamente capacitada aos serviços, compreendendo a troca de partes e peças necessárias ao restabelecimento da funcionalidade dos diversos modelos de equipamentos, incluindo, mas não se limitando à lista de equipamentos fornecida previamente.

2.9.4. A CREDENCIADA deverá cumprir rigorosamente as normas de segurança e medicina do trabalho, recomendadas pela legislação pertinente, fornecendo aos seus empregados os equipamentos de proteção individual (EPI) que se façam necessários e adequados ao risco de cada atividade.

2.9.5. Para o serviço de reparo em laboratório a CREDENCIADA deverá possuir em sua infraestrutura mínima Circuito Fechado de Televisão (CFTV) e controle de acesso dos funcionários em seu ambiente de trabalho, de forma a garantir a segurança e sensibilidade dos itens tratados.

2.9.5.1. Caso exista alguma restrição ou limitação, deve ser mencionado no pedido de credenciamento para que seja analisada a possibilidade de credenciamento parcial.

2.9.6. Ambiente de trabalho

2.9.6.1. Deverá possuir área específica para recebimento e organização das peças, consiste em instalações com armários, prateleiras e ou espaços devidamente identificados com etiquetas que demonstrem a organização e segregação de peças.

2.9.6.2. Área específica para armazenagem de peças aguardando reparo, armários, bancadas ou espaços destinados a equipe técnica para coleta de peça para reparo.

2.9.6.3. Área específica destinada à limpeza dos módulos a serem reparados, deverá conter pias, tanques, cubas, escurredores e/ou itens para processo de secagem e aspiração de sujeiras das peças.

2.9.6.4. Área específica para reparo, com bancadas adequadas à execução dos reparos propostos: Deverá possuir bancada com espaço físico mínimo de acomodação da peça a ser reparada e do profissional que realizará o serviço.

2.9.6.5. Área específica para armazenagem de módulos / equipamentos reparados (produtos acabados, consiste em bancada e ou armário com identificação e segregação de peças que foram reparadas, testadas e aprovadas no teste de qualidade assegurada.

2.9.6.6. Área específica para embalagem, consiste em bancadas e ou mesas, devidamente emborrachadas e que não estejam próximas a locais como: janelas, ar condicionados, filtros de água ou que apresentem riscos de umidade as peças e embalagens.

2.9.6.7. Área específica para expedição, consiste em armários, mesas, locais e ou bancada devidamente organizadas e identificadas.

2.9.6.8. Postos de trabalho em número compatível com a capacidade pretendida, consiste na quantidade de bancadas, prateleiras, armários, locais para segregações de peças compatível ao número de peças pretendidas ao reparo.

2.9.7. **Verificação da qualidade e adequação dos postos de trabalho**

2.9.7.1. Os postos de trabalhos deverão ser apropriados ou adequados para recebimento da família para o reparo dos módulos pretendidos, consiste em ferramentas específicas em bom estado de conservação para o reparo completo dos módulos e Jig de testes.

2.9.8. **Capacidade de produção de reparo**

2.9.8.1. A capacidade mensal de produção está de acordo com o pretendido no credenciamento, incide em quantidade de ferramentas, insumos, componentes, embalagens para o volume pretendido.

2.9.9. **Documentação dos produtos**

2.9.9.1. A CREDENCIADA deverá possuir manuais de usuários, manuais técnicos ou procedimentos técnicos, orientações de limpeza e conservação, arquivos digitais, firmwares, sistemas operacionais, softwares de recuperação de módulos, equipamentos e ferramentas.

2.9.9.2. Os arquivos poderão ser digitais ou impressos, desde que sejam acessíveis aos colaboradores que realizarão os reparos dos módulos pretendidos.

2.9.10. **Ferramentas, insumos e softwares para reparo**

2.9.10.1. Prever proteções antiestática ESD, tais como calcanheira, luvas, pulseiras, jalecos, calçado antiestática, onde necessário, a fim de formar um sistema de aterramento completo garantindo a dissipação a carga estática produzida pelo corpo humano.

2.9.10.2. Para limpeza e higienização dos módulos a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas com propriedades antiestáticas como (pincel, escova ou panos).

2.9.10.3. Não deverá ser utilizado material abrasivo que possua efeito de desgaste ou polimento, para limpeza de superfícies de contatos de comutação pentes de conectores de placas, circuitos impressos, sensores indutivos, capacitivos, fotoelétricos, lasers, magnéticos, transdutores lineares e etc.

2.9.10.4. As bancadas para reparo devem possuir barras de tomadas, sistema de aterramento e no tampo principal deverá estar emborrachado a fim de evitar antiestática nos equipamentos.

2.9.10.5. A CREDENCIADA deverá possuir as seguintes ferramentas:

2.9.10.6. Jogo de chave philips, fenda, torxs e allen.

2.9.10.7. Alicates de bico, corte ou universal.

- 2.9.10.8. Osciloscópio digital.
- 2.9.10.9. Multímetro digital.
- 2.9.10.10. Estação de ar quente.
- 2.9.10.11. Ferro de solda com diversos tipos de ponteiros.
- 2.9.10.12. Fonte variável de tensão contínua.
- 2.9.10.13. Frigobar para guarda de fluxo, pasta de solda e consumíveis que necessitem de refrigeração.
- 2.9.10.14. Microcomputador para gravação de BIOS, firmwares, instalação de sistemas operacionais e ou softwares de manutenção e testes.

2.9.11. **Condições de conservação das ferramentas**

- 2.9.11.1. A CREDENCIADA deverá ter controle da validade dos insumos utilizados como: solda, estanhos, álcool, pastas térmicas, vaselinas sólidas, fitas isolantes, tubo termo retrátil e ou itens que possam comprometer a vida útil e alterar as características de reparo.
- 2.9.11.2. As ferramentas com características mecânicas ou metálicas, devem estar sem sinais de ferrugem, corrosão ou desgaste.
- 2.9.11.3. As ferramentas com características elétricas e eletrônicas devem estar em pleno funcionamento, sem sinais de improvisações.
- 2.9.11.4. As ferramentas de testes, medição e aferição como: multímetro, paquímetro, manômetro devem possuir escalas visíveis para as medidas.
- 2.9.11.5. As estações de solda, calor e retrabalho, devem estar com as escalas de temperaturas visíveis e que possuam controle de temperatura e função de resfriamento automática.
- 2.9.11.6. As fontes variáveis de tensão contínua, devem possuir boa estabilização de tensão.
- 2.9.11.7. O microcomputador e as jigs de testes deverão estar em bom estado de conservação e funcionamento.
- 2.9.11.8. Os equipamentos NVR DVR ou híbridos devem estar em bom estado de conservação e funcionamento.
- 2.9.11.9. O monitor ou TV devem estar com imagens nítidas que permitam a visualização.

2.9.12. **Instrumentos de aferição, medição, Jigs de testes e microcomputadores**

- 2.9.13. As ferramentas de aferições e medições deverão estar calibradas e certificadas.
- 2.9.14. As jigas de testes e microcomputadores deverão estar atualizadas com os softwares mais adequados para as simulações e avaliações.
- 2.9.15. A BBTS poderá a qualquer tempo e a seu critério exclusivo, por intermédio do gestor do contrato, solicitar a apresentação de comprovação de procedência das peças e componentes utilizados nos serviços do contrato.

2.10. **INSPEÇÃO VISUAL E TESTES FUNCIONAIS**

- 2.10.1. Constituem-se nas principais fases do processo, respondendo pela qualidade do reparo, englobando:
- 2.10.2. Inspeção visual, garantir que todas os componentes substituídos estão bem fixados e que não há constatação de falhas visuais como trincas, arranhões, empenamento, oxidação, corrosão e partes faltantes.
- 2.10.3. Teste funcional, consiste em testes funcionais da peça, verificando os movimentos no caso de equipamentos mecânicos que possuam roletes, correias e polias. Para casos de componentes e peças eletrônicas deverá ser realizado testes com multímetros e osciloscópio para garantir a funcionalidade dos componentes.

- 2.10.4. Os módulos e peças deverão ser testados nas diferentes configurações de tensões possíveis. Ex.: fontes em 127V e 220 VAC, fontes DC 12V, 24V, 36V e alimentação dos equipamentos conforme orientação do fabricante.
- 2.10.5. Módulos que possuam circuito de baterias conectadas, deverão ser testadas com a presença da bateria e sem a bateria, de modo que fique evidente o teste dos circuitos.
- 2.10.6. Módulos com captação de imagens, som e ou leitor facial devem ser testadas as alimentações, resoluções, interações, cores, zoom, foco, conectividades, inclusive testes em ambiente com iluminação direta, teste de visão noturna e quando aplicáveis sensores de infravermelho e mascaramento.
- 2.10.7. Módulos geradores de neblinas deverão ser testadas a aspersão, temperatura, disparo, comando, conexão, resistência, sensores de tamper e alimentação, quando houver.
- 2.10.8. Módulos com efeito estroboscópico deverão ser testados por um período de 5 min, de modo, garantir os disparos de flashes das lâmpadas e funcionamento do equipamento.
- 2.10.9. Placas eletrônicas de centrais de alarmes devem ser testadas os acionamentos por zoneamento, canal ou ponto, as conexões e circuitos de alimentação.
- 2.10.10. Tablet ou monitores de 3,5" a 7" polegadas deverão ser testadas as configurações básicas, alimentação, bateria, qualidade de imagem, botões de acionamentos e touch quando for aplicável.
- 2.10.11. Módulos que possuam características de efeitos sonoros como sirenes deverão ser testadas os piezoelétricos, placas eletrônicas, circuito de alimentação e sensores de tamper.
- 2.10.12. Módulos de receptores de pânico e acionadores, deverão ser testadas a placa de alimentação, sensores de tamper, comunicação e botoeiras.
- 2.10.13. Módulos de teclados com LCD ou sem devem ser testados todas as teclas e caracteres de configuração.
- 2.10.14. Módulos de leitura óptica, biométrica, facial, chip ou aproximação deverão ser testados para verificação dos sensores de leitura e contato, quando houver.
- 2.10.15. Partes e peças que possuam efeito de tranca ou encaixe mecânico, deverão ser verificadas a integridade das trancas ou feixes, de modo a garantir que as mesmas estejam em perfeito encaixe.
- 2.10.16. Impressoras térmicas, laser e toner devem ser testadas a qualidade de impressão em três cópias, no mínimo. As configurações e acesso a rede devem ser averiguados a fim de garantir o funcionamento completo do equipamento.
- 2.10.17. Partes e peças que possuam entrada de conectores eletrônicos ou analógicos como: RJ45, RJ11, entradas HDMI, USB, plugs, conectores Jack e BNC deverão ser verificadas as integridades das entradas, verificar os conectores internos de contato e sinais de oxidação como por exemplo (sujeira, mau contato e folgas).
- 2.10.18. Módulos com características visuais e de toque, tais como: monitor, touchscreen, tela de privacidade, câmeras, teclados e leitor biométrico. Deverão ser testados a qualidade de imagem, sensibilidade, cores, contatos e funcionalidades básicas.
- 2.10.19. Módulos que possuem características de estabilização de tensão como nobreaks e estabilizadores, devem ser testados com carga até o limite indicado pelo fabricante.
- 2.10.20. Com relação aos reparos em módulos que possuam partes e peças plásticas, emborrachadas ou acrílicas, em caso de trincas, rupturas e desgaste é necessário a substituição completa.
- 2.10.21. Cabos que possuam sinais de danos no revestimento, ruptura da malha de blindagem e ou defeitos de isolamento, deverão ser substituídos por completo, mantendo o tamanho do original.

2.11. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CREDENCIADOS

2.11.1. No ato do envio das demandas de movimentação, são informados os modelos de equipamentos e as atividades a serem executadas.

2.11.2. Todos os custos de impostos, substituição ou reparo das peças e componentes, estão inclusos no valor apresentado, conforme descrição dos serviços credenciados.

2.11.3. No caso de necessidade de substituição de partes e peças consumíveis, quando o custo estiver previsto no valor dos serviços credenciados, a execução de possíveis de reparo, deve contemplar todas as ações necessárias para o restabelecimento do funcionamento dos equipamentos, conforme o grau da falha: Básico, Complexo ou Superior.

2.11.4. Na ocorrência de reparo Complexo ou Superior é necessário envio de Laudo Técnico, além dos respectivos componentes danificados e substituídos, conforme relação de serviços credenciados:

- a. **SERVIÇO DE REPARO DE IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA OU COLORIDA (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo em nível de componentes de placas de controle, de processamento, de sensores ou de alimentação, além do fusor, módulo scanner de imagens, módulo em duplex, motores internos, rolos de transporte, engrenagens internas, roletes, bandejas com capacidade de até 500 folhas e partes plásticas/metálicas externas e internas de impressoras a laser monocromáticas ou coloridas com custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- b. **SERVIÇO DE REPARO DE IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA OU COLORIDA (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- c. **SERVIÇO DE REPARO DE IMPRESSORAS TÉRMICAS (BÁSICO):** Consiste em reparo e substituição de placas eletrônicas, presenter, guilhotinas, engrenagens, cabeça térmica, correrias, roletes, bocal, partes plásticas ou metálicas que compõem o mecanismo, com custo de componentes próximo a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- d. **SERVIÇO DE REPARO DE IMPRESSORAS TÉRMICAS (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em reparo e substituição de placas eletrônicas, presenter, guilhotinas, engrenagens, cabeça térmica, correrias, roletes, bocal, partes plásticas ou metálicas que compõem o mecanismo, com custo de componentes próximo a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- e. **SERVIÇO DE REPARO DE BANDEJAS DE IMPRESSORAS LASER MONOCROMÁTICA OU COLORIDA (BÁSICO):** Resume-se em reposição de bandejas plásticas com capacidade de até 500 folhas, com custos de componentes próximo a 30% do valor do item, bem como todas as ações para que o equipamento retorne em suas funcionalidades padrões.

- f. **SERVIÇO DE REPARO DE BANDEJAS DE IMPRESSORAS LASER MONOCROMÁTICA OU COLORIDA (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em reparo e substituição de placas eletrônicas, presenter, guilhotinas, engrenagens, cabeça térmica, correrias, roletes, bocal, partes plásticas ou metálicas que compõem o mecanismo, com custo de componentes próximo a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- g. **SERVIÇO DE REPARO DE SCANNER DE MESA, ÓTICO E AUTOMÁTICO (BÁSICO):** Consiste em reparo/substituição de pequenas peças e partes do scanner: Rolo de alimentação, rolo de transferência, pinos, correias, eixos, engrenagens, calibração e ajustes de configuração com custo de componentes próximo a 30% do valor do item.
- h. **SERVIÇO DE REPOSIÇÃO DE SCANNER DE MESA, ÓTICO E AUTOMÁTICO (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em reparo e substituição de placas eletrônicas, presenter, guilhotinas, engrenagens, cabeça térmica, correrias, roletes, bocal, partes plásticas ou metálicas que compõem o mecanismo, com custo de componentes próximo a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

2.12. LAUDO TÉCNICO DE REPARO COMPLEXO OU SUPERIOR:

2.12.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo COMPLEXO, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 30% e abaixo de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.2. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo SUPERIOR, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.3. No ato do recebimento do Laudo, a contagem do prazo de reparo será interrompida e retomada após aprovação do orçamento de reparo

2.12.4. Nos laudos deverão constar as seguintes informações:

2.12.5. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.12.6. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.12.7. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.12.7.1. A condição de recebimento do item para reparo;

2.12.7.2. Fotos das condições físicas do item e dos componentes danificados;

2.12.7.3. Custos dos componentes danificados;

2.12.7.4. Caso de necessidade de dilatação do prazo de reparo, deve ser apresentado o novo prazo e a justificativa.

2.12.7.5. Para os casos de componentes cujo montante dos custos seja superior a 50% do valor do item deverá ser apresentado o valor total orçado para fins de aprovação.

2.12.8. A equipe técnica da BBTS fará análise do laudo e se for o caso do orçamento apresentado:

2.12.8.1. Se aprovado, o reparo deve prosseguir de forma tempestiva, devolvendo ao final junto ao item, cópia do orçamento aprovado e todos os componentes substituídos como evidência.

2.12.8.2. Se rejeitado, será apresentada a justificativa e a solicitação de emissão de laudo de inviabilidade de reparo ou substituição, decorrente de valor inviável de reparo, cuja cópia deve ser anexada ao item no ato da devolução.

2.13. LAUDO TÉCNICO DE INVIABILIDADE DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO:

2.13.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos de inviabilidade de reparo ou substituição.

2.13.2. No laudo deverão constar as seguintes informações:

2.13.3. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.13.4. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.13.5. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.13.6. Na descrição do defeito deverá constar as informações da inviabilidade técnica para o reparo ou o motivo da impossibilidade de substituição por outro módulo idêntico ao original ou outro modular similar que possua os requisitos mínimos definidos a seguir, e/ou tenha sido previamente homologado pela equipe de engenharia da BBTS.

2.14. DESCRIÇÃO REQUISITOS MÍNIMOS

2.14.1. Desempenho Geral:

2.14.1.1. Só serão aceitos componentes / equipamentos iguais ou superiores homologados pela BBTS.

2.14.1.2. Em caso de substituição as cores de qualquer peça que seja visível ao módulo, ou seja, parte externa deverá estar na mesma paleta de cores do original.

2.14.1.3. Impressora de cheques deverá ser a laser monocromática e com tecnologia MICR.

2.14.1.4. Impressão por processo eletrofotográfico a laser com utilização de toner magnético, padrão MICR (Magnetic Ink Character Recognition), permitindo a impressão de caracteres no padrão CMC-7;

2.14.1.5. Velocidade de impressão de até 47 ppm em formato A4, modo simplex, utilizando toner magnético;

2.14.1.6. Resolução da impressão de 600 x 600 dpi.

2.14.1.7. bandejas de alimentação de papel com capacidade para 250 folhas cada, considerando papel no formato Ofício II com gramatura de 75 g/m²;

2.14.1.8. Capacidade de impressão de até 175.000 páginas por mês;

2.14.1.9. Capacidade de emulação das linguagens, PCL5e, PCL6 e PS 3, com chaveamento automático;

2.14.1.10. Possui fontes escaláveis Universal e Arial em memória permanente, suportando até 10 fontes escalonáveis.

2.14.1.11. Atenda às recomendações de gerenciamento de energia EPA Energy Star;

2.14.1.12. Drivers disponíveis em português (Brasil), nas linguagens PCL 5e e 6 e PS 3, compatível com os Sistemas Operacionais Windows 10 Pro e Linux SLE 15;

2.14.1.13. Possui sensor que impede a utilização de toner que não seja MICR;]

2.14.1.14. Capacidade de ajuste fino do alinhamento (superior, inferior, direito e esquerdo) da impressão;

2.15. EXEMPLOS DE MODELOS DE EQUIPAMENTOS:

Tabela 01: Exemplos de fabricantes.

FABRICANTE	MODELO DE IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA
LEXMARK	IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA - MS621dn – 36S0403
OKIDATA	IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA MICR OKIDATA B4600 27 PPM
SAMSUNG	IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICA ADF DUPLEX SAMSUNG SCX-5835NX 33 PPM
DIEBOLD	IMPRESSORA DE CAIXA DIEBOLD IM453H USB
HP	IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA MICR DUPLEX HP P2055DN 33 PPM

Tabela 02: Exemplos de fabricantes.

FABRICANTE	MODELO DE BANDEJAS
OKIDATA	BANDEJA ADICIONAL 500 FOLHAS DA IMPRESSORA OKIDATA B4600 - 40834411
LEXMARK	BANDEJA PARA 250 FOLHAS - NR. DA PEÇA: 36S2910

Tabela 03: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE IMPRESSORA TÉRMICA
ENGWORKS	IMPRESSORA HÍBRIDA TÉRMICA/MATRICIAL DARUMA PMF FIRMWARE SP3511-R003/ PE35-008
TECPOINT	IMPRESSORA HÍBRIDA TÉRMICA/MATRICIAL TECPOINT THP100 PARALELA
FUJITSU	IMPRESSORA TÉRMICA DE RECIBOS ITAUTEC FUJITSU FJT10 RS232 SERIAL
FUJITSU	IMPRESSORA TÉRMICA DE RECIBOS – FUJITSU – GUILHOTINA / FTP-639CT06
DARUMA	IMPRESSORA TÉRMICA DE RECIBOS DARUMA DR 700L R.00
FUJITSU	IMPRESSORA TÉRMICA DE RECIBOS - FTP-63GMCL453

Tabela 04: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE SCANNER
HP	CONJUNTO SCANNER DE MESA OFÍCIO S/ADF HP M3027 - CC476-67911
FUJITSU	SCANNER DUPLEX COLORIDO A4 ADF MESA FUJITSU - FI6240
KODAK	SCANNER ADF DUPLEX A4 50 PPM USB KODAK I2600
PANASONIC	SCANNER ADF DUPLEX A4 40 PPM USB PANASONIC KV-S1045C
KODAK	MESA DIGITALIZADORA OFÍCIO PARA SCANNER KODAK I2600
PANASONIC	SCANNER ADF DUPLEX A4 40 PPM USB KV-S1045C MESA DIGITALIZADORA A4 KV-SS080
KODAK	SCANNER COMPACTO KODAK SCANMATE I940
KODAK	SCANNER AUTOMÁTICO KODAK I1190 COM MESA OFÍCIO

3. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

3.25 A CREDENCIADA no ato da liberação do item deve fazer a inspeção e testes gerais de funcionamento para garantir a solução definitiva de falhas.

3.26 A garantia para as substituições de peças e componentes decorrentes da manutenção, será de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos, inclusive após o término do contrato.

3.27 Para os materiais rejeitados pelos CAT's da BBTS ou para itens em período de garantia que lhe der causa, o Frete é de responsabilidade da BBTS, sendo imediatamente efetuada a **Glosa no valor de 50% do Reparo Básico** do item para efeito de ressarcimento de custos e impacto na operação da BBTS, decorrente da falha em período de garantia.

3.28 A CREDENCIADA deverá reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os módulos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados.

3.29 O prazo para correção de não conformidades e/ou defeitos no período de garantia é idêntico ou reparo original, contatos em dias corridos, após entrega do modulo, no laboratório via BBTS.

3.30 Todos os itens e componentes utilizados no reparo, inclusive os substituídos/repostos durante o período de garantia, serão novos, sem uso, reforma ou recondicionamento.

4. Condições de Entrega / Prazos:

4.1. Os serviços deverão ser prestados dentro dos prazos e condições contratadas, de acordo com o tipo do serviço para determinação de Acordo de Nível de Serviço – ANS.

4.2. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

4.2.1. **Frete via BBTS:** Os módulos serão entregues e retirados no ambiente do reparador, diretamente pela BBTS, com custos de coleta e entrega sob responsabilidade da BBTS.

4.2.2. O prazo de conclusão do reparo é de até **7 (sete) dias úteis** partir do recebimento dos módulos on-site.

4.2.3. Os casos de reparo Complexos ou Superior, terão o prazo suspenso após o recebimento do laudo técnico para análise da BBTS e retomados após aprovação.

4.2.4. Em casos extraordinários, mediante consulta, poderá ser ampliado o prazo, por igual período, desde que, devidamente fundamentado e sem ocorrências contínuas de solicitação de ampliação de prazos.

4.2.5. O prazo de execução dos serviços de reparo será acrescido de 5 (cinco) dias úteis para os Reparo em Painéis de TAA, devido à natureza do serviço.

4.2.6. A quantidade é dimensionada de acordo com as necessidades da BBTS, em conformidade com a capacidade homologada.

4.2.7. O envio é semanal para itens críticos para BBTS.

4.2.8. O envio é quinzenal para demais itens.

4.2.9. Embalagem:

4.2.9.1. Todos os itens devem circular em embalagens que garantam a integridade física dos mesmos durante o manuseio: transporte, armazenagem e movimentação de material.

4.2.9.2. Deverá possuir um conjunto mínimo para embalagem como: plástico bolha, papelão, embalagem antiestática, calços e ou espumas.

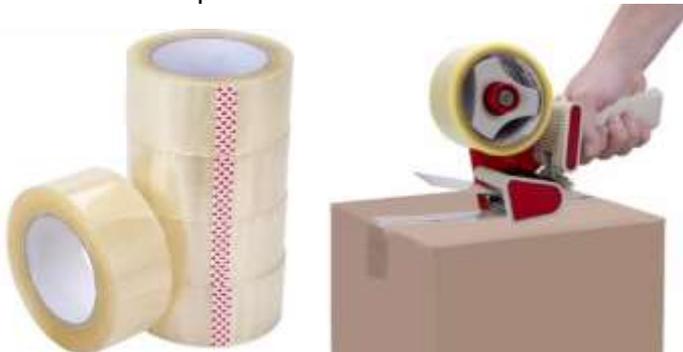
4.2.9.3. As placas mãe deverão conter proteção no socket do processador e embaladas com plástico antiestática, deverão ser acomodadas em caixa com espumas ou calço, de modo que a peça não desloque da caixa com facilidade.

4.2.9.4. Módulos que possuam vidros, telas e monitores deverão ser acondicionados em embalagens com plástico bolha e espuma.

4.2.9.5. As caixas deverão ser fechadas e ou lacradas com fitas adesivas transparentes de forma que garanta a integridade da peça e da caixa.

4.2.9.6. Caso a embalagem original recebida esteja danificada, deve ser observado possível dano nos módulos, sinalizado no conhecimento de entrega de material e comunicado a BBTS a ocorrência via caixa departamental sulog.apoio@bbts.com.br ou aplicativo disponibilizado via BBTS para que sejam tomadas as devidas providências junto a origem da não conformidade. De imediato deve ser feita a substituição da embalagem danificada, conforme o caso.

4.2.9.7. Exemplo de fita adesiva transparente:



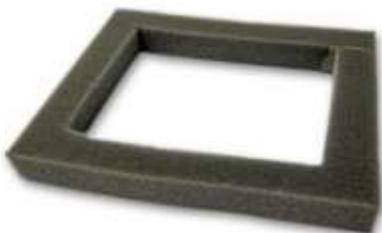
*Imagens meramente ilustrativas

4.2.9.8. Exemplo de embalagem individual.

Exemplo de Caixa de Papelão
T-20 CX DE PAPELÃO P/MISCELANEA 1(150X90X90 MM)



Exemplo de Calço de Espuma
T-20 CALCO DE ESPUMA VAZADO(220X170X30X20 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplo de Calço de Espuma
T-20 CALCO DE ESPUMA(26X175X320 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplos de Sacos plásticos antiestático e plástico bolha:



*Imagem meramente ilustrativa

5. Formação dos preços:

5.5. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO

5.5.1. O preço do serviço será atribuído por grupo de equipamento, família e tipo de serviços, conforme tabela de credenciamento.

5.5.2. As partes e peças substituídas deverão ser originais, novas ou remanufaturados de igual desempenho com valores associadas as famílias do credenciamento de reparo.

5.5.3. Existindo restrições técnicas a realização do serviço deverá ser acionada a equipe da BBTS para análise e validação em até 1 dia útil do início programado do serviço.

5.5.4. A equipe da BBTS retornará com a validação em até 1 dia útil após o acionamento.

6. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

6.1. A efetiva distribuição das demandas ocorrerá de acordo com as premissas do **Projeto Básico item Distribuição de demandas**

6.2. Os acionamentos ocorrerão de acordo com as eventuais necessidades, não existindo compromisso de faturamento mensal para as empresas CREDENCIADAS.

6.3. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

6.3.1. As empresas proponentes deverão relacionar as famílias de módulos que pretendem reparar, informando também a capacidade máxima mensal de módulos de cada família.

6.3.2. As possíveis solicitações do fornecedor de serviço de reparo sobre alterações de: inclusão ou exclusão de família e/ou acréscimos ou decréscimos na capacidade mensal deverão ser informadas a BBTS para nova homologação.

6.3.3. Os fornecedores de serviço de reparo poderão requerer a suspensão do envio de módulos de uma ou mais famílias a qualquer tempo, mediante notificação a BBTS; esse requerimento não os eximirá da obrigação de reparar os módulos daquelas famílias que já estiverem sob sua guarda ou em trânsito.

7. Avaliação Técnica de soluções alternativas:

7.1. Para o aceite de soluções alternativas relacionadas a itens obsoletos e/ou com indisponibilidade comprovada no mercado, a CREDENCIADA poderá propor substituição por

outro de características técnicas iguais ou superiores. O aceite da solução será efetuado pelos técnicos da BBTS.

7.2. Para validação deverá apresentar os seguintes dados:

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

7.3. A CREDENCIADA deverá apresentar a BBTS uma declaração que todos os exemplares serão fornecidos exatamente de acordo com o Relatório de Aceite Técnico.

7.4. Se solicitado, deverão ser entregues até 2 (dois) exemplares do sobressalente com todos os seus componentes e acessórios para teste de aceite, em até cinco dias úteis após aviso formal da Contratante, em dia útil, das 9h00 às 17h00 nos seguintes locais.

BBTS Tecnologia e Serviços - Brasília:

CNPJ: 42.318.949/0013-18

Endereço: SEPN - Setor de Edifícios de Utilidade Norte - Quadra 508 Conjunto "C" Lote 07 - 1º Subsolo, aos cuidados da DILOG - Divisão de Engenharia e Logística.

CEP 70740-543 - Brasília - DF.

7.5. A CREDENCIADA deverá encaminhar, juntamente com os sobressalentes, quando se aplicarem, os seguintes itens:

7.5.1. 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 sobressalente;

7.5.2. Conjunto de manual técnico e/ou documentação específica, em meio eletrônico, contemplando todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, em português (Brasil) ou inglês, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.3. Conjunto, em meio eletrônico, dos drivers de configuração/software de todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.4. Documentação/manual de programação, em meio eletrônico, dos módulos e periféricos que integram o sobressalente, 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.

7.6. No caso de rejeição da solução alternativa o Fornecedor deverá corrigir, em até 15 (cinco) dias úteis, a partir da notificação oficial à CONTRATADA, eventual ocorrência detectada durante a aplicação dos testes em laboratório.

7.7. O não atendimento a qualquer um dos itens constantes desta especificação implicará na reprovação da solução alternativa.

Anexo I.6 - Manutenção em equipamento de comunicação, videowall, telefonia e nobreaks

1. Objeto:

1.1. Atendimento em bancada de laboratório, à nível de troca de componentes, partes e peças;

2. Especificações Técnicas:

2.1. Por serviços técnicos complementares entende-se a série de procedimentos que envolvem intervenções na estrutura mecânica e eletroeletrônica, inclusive a nível de substituição de componentes eletrônicos em ambiente de laboratório ou on-site.

2.2. Espera-se o credenciamento de fornecedores de serviços em âmbito nacional, visando encaminhamento de demandas para aquele que estiver mais próximo do local da execução, de acordo com a ordem sequencial da fila de convocações.

2.3. Todas as partes, peças e componentes utilizados nas manutenções / recuperações deverão ser originais, novos ou remanufaturados ou deverão atender às especificações técnicas do fabricante, com validação prévia dessas especificações pela CONTRATANTE, que, a seu critério, pode solicitar amostras dos materiais para testes operacionais e de qualidade, visando preservar a funcionalidade e desempenho original do produto, conforme **item 7 - Avaliação Técnica de soluções alternativas**.

2.3.1. A indisponibilidade de peças e componentes no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados à CONTRATANTE, acompanhados de laudos e evidências técnicas para verificação e validação.

2.4. As demandas estão estimadas por região geográfica, sendo que a PROPONETE poderá se credenciar para executar atividades em qualquer das UFs e municípios.

2.5. No **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**, estão as estimativas de demandas por localidade. Cabendo destacar que os acionamentos ocorrerão de acordo com as necessidades, sem compromisso de faturamento, mensal ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.6. O pagamento dos serviços ocorrerá pela efetiva execução da demanda e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, em especial quanto **item 4 - Condições de Entrega / Prazos**, condições de aceite e com a estrita observância ao ANS contratado.

2.7. Em caso de comprometimento da qualidade dos serviços e do ANS, será suspenso o acionamento da CREDENCIADA, até a efetiva justificativa e regularização, respeitando os princípios do contraditório e da ampla defesa.

2.8. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

2.8.1. Por atendimento em bancada de laboratório entende-se a reparação das falhas dos módulos, mediante a substituição de peças e componentes que apresentem defeitos e revisão dos demais componentes, de acordo com manuais e normas técnicas específicas para os módulos. Os serviços prestados deverão garantir o pleno funcionamento dos módulos.

2.8.2. Os módulos são agrupados em famílias, de acordo com a sua função e/ou aplicabilidade, conforme resumo no **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**;

2.8.3. Qualquer alteração nas famílias será comunicada com antecedência de 30 dias e formalizada mediante simples acordo entre as partes, sendo que módulos similares aos relacionados nas famílias poderão ser incluídos ao longo do período a ser contratado, desde que respeitadas às semelhanças técnicas e o custo estimado de reparo.

2.8.4. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações dos fabricantes, da BB Tecnologia e Serviços S.A. (BBTS) e das melhores práticas do mercado (limpeza do módulo, qualidade de soldas, troca componentes defeituosos ou gastos, embalagem,

documentação fiscal) não podendo ser realizadas modificações ou adaptações com objetivo de simular as características originais. Os fornecedores de serviço de reparo deverão cumprir rigorosamente o **Anexo 2 - Procedimento para atendimento de reparo em laboratório**

2.8.5. É proibida a retirada de partes e peças em bom funcionamento, de um módulo de propriedade da BBTS para a execução de reparos em outros módulos defeituosos, exceções devem ser negociadas via envio de e-mail para dilog@bbts.com.br com devidas justificativas.

2.8.6. Sempre que se fizer necessário, os fornecedores de serviço de reparo deverão substituir, sem ônus adicionais, peças e/ou componentes, mecânicos ou eletrônicos, que se encontrem quebrados, com defeitos ou gastos pelo uso normal, por outros de configuração, qualidade e desempenho idênticos ou superiores aos originais, novos e recomendados pelo fabricante.

2.8.7. A substituição da peça ou componente mecânico original por peça alternativa que não tenha sido recomendada pelo fabricante, fica condicionada à autorização prévia e formal feita pela BBTS.

2.8.8. Partes mecânicas móveis ou de encaixe, como buchas, rolamentos, eixos, engrenagens, correias, roletes, etc., que apresentem folga ou desgaste, ou que atingiram limite de vida útil especificado pelo fabricante, devem ser substituídas, mesmo que não estejam relacionadas com o defeito original do módulo.

2.8.9. Conectores que apresentarem oxidação, dano ou folga, que impeça ou prejudique o correto encaixe de cabos e/ou placas, também deverão ser substituídos, mesmo que não estejam relacionados com o defeito original do módulo.

2.8.10. A manutenção corretiva deverá ser efetuada de forma a deixar os módulos em perfeitas condições de funcionamento, efetuando ajustes, reparos e substituição de peças/componentes conservando-os com suas características originais.

2.8.11. A indisponibilidade de partes e peças no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados, via e-mail para sulog.apoio@bbts.com.br acompanhados de laudo e evidências técnicas para verificação e concordância da BBTS.

2.8.12. As CREDENCIADAS deverão reparar os módulos recebidos, substituindo aqueles que não puderem ser reparados por outros em perfeitas condições de funcionamento observando o está definido no **item 2.11 - DESCRIÇÃO DOS TIPOS DE ATIVIDADES CREDENCIADAS**

2.8.12.1. Apenas nos casos descritos, referente as etapas de Recepção e Inspeção, será aceito o retorno de módulos sem reparo. O procedimento que envolve emissão de documentos poderá ser substituído por solução web/app fornecida pela BBTS, onde:

“Problemas observados (módulos incompletos, quebrados, queimados ou em desacordo com a nota fiscal) deverão ser formalmente comunicados à BBTS, juntamente ao Centro de Assistência Técnica (CAT) de onde foi encaminhado o material, em um prazo máximo de 72 horas após o recebimento, aguardando orientação quanto ao procedimento a ser seguido.”

“Se o reparador julgar que existe inviabilidade de reparo para um determinado material, seja ela por quaisquer motivos, emitir FQ1311-003 – Laudo de Material não Reparável, e encaminhá-lo à BBTS, através do e-mail Sulog.apoio@bbts.com.br, aguardando resposta. Não é necessária a emissão do laudo no caso de divergência entre o material recebido e a Nota Fiscal.”

2.8.13. **Envio de Módulos Defeituosos:**

2.8.13.1. Os envios de módulos defeituosos ocorrerão de acordo com as necessidades da BBTS, respeitado o perfil variável da demanda em função de flutuações do parque de equipamentos

atendidos, sem compromisso de faturamento mensal e/ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.8.13.2. No ato do início da prestação dos serviços a CREDENCIADA deverá estar plenamente habilitada para realização dos serviços de reparo, dentro da capacidade e condições definidas neste projeto básico.

2.8.13.3. Será respeitada a capacidade máxima informada e homologa para a respectiva CREDENCIADA.

2.8.13.4. A distribuição ocorrerá respeitando os critérios informados no projeto básico, **Item - Distribuição de Demandas de Serviços.**

2.8.13.5. O **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas** apresenta a composição das famílias de reparo, apresenta a quantidade de módulos estimados por família para um período de 60 meses e o preço Credenciado, considerando evolução do parque contratado ao longo do período, os quais serão distribuídos para as CREDENCIADAS de acordo com a necessidade da BBTS.

2.8.13.6. Quando se tratar de atendimento em laboratório, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística por, entre outras vantagens, ampliar o número de empresas em âmbito nacional capazes de participar do credenciamento e atender necessidades de reparo existente em todos os estoques da BBTS distribuídos em todo o país.

2.8.13.7. **Quando se tratar de atendimento em laboratório para itens em garantia de reparo, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística pelos mesmos motivos citados no item anterior. Sendo que, será efetuada a glosa relativa a 50% do valor pago pelo reparo inicial do item, com o valor descontado imediatamente na fatura do mês corrente da apresentação do item em garantia ao Credenciado.**

2.9. CAPACITAÇÃO EXIGIDA

2.9.1. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações da BBTS e as melhores práticas do mercado, não podendo ser realizados improvisos ou adaptações.

2.9.2. Na prestação de serviços deverão estar garantidas a integridade dos equipamentos, bem como a inexistência de danos ao patrimônio e aos ambientes envolvidos.

2.9.3. A CREDENCIADA deverá ser especializada e plenamente capacitada aos serviços, compreendendo a troca de partes e peças necessárias ao restabelecimento da funcionalidade dos diversos modelos de equipamentos, incluindo, mas não se limitando à lista de equipamentos fornecida previamente.

2.9.4. A CREDENCIADA deverá cumprir rigorosamente as normas de segurança e medicina do trabalho, recomendadas pela legislação pertinente, fornecendo aos seus empregados os equipamentos de proteção individual (EPI) que se façam necessários e adequados ao risco de cada atividade.

2.9.5. Para o serviço de reparo em laboratório a CREDENCIADA deverá possuir em sua infraestrutura mínima Circuito Fechado de Televisão (CFTV) e controle de acesso dos funcionários em seu ambiente de trabalho, de forma a garantir a segurança e sensibilidade dos itens tratados.

2.9.5.1. Caso exista alguma restrição ou limitação, deve ser mencionado no pedido de credenciamento para que seja analisada a possibilidade de credenciamento parcial.

2.9.6. Ambiente de trabalho

2.9.6.1. Deverá possuir área específica para recebimento e organização das peças, consiste em instalações com armários, prateleiras e ou espaços devidamente identificados com etiquetas que demonstrem a organização e segregação de peças.

2.9.6.2. Área específica para armazenagem de peças aguardando reparo, armários, bancadas ou espaços destinados a equipe técnica para coleta de peça para reparo.

2.9.6.3. Área específica destinada à limpeza dos módulos a serem reparados, deverá conter pias, tanques, cubas, escurredores e/ou itens para processo de secagem e aspiração de sujeiras das peças.

2.9.6.4. Área específica para reparo, com bancadas adequadas à execução dos reparos propostos: Deverá possuir bancada com espaço físico mínimo de acomodação da peça a ser reparada e do profissional que realizará o serviço.

2.9.6.5. Área específica para armazenagem de módulos / equipamentos reparados (produtos acabados, consiste em bancada e ou armário com identificação e segregação de peças que foram reparadas, testadas e aprovadas no teste de qualidade assegurada.

2.9.6.6. Área específica para embalagem, consiste em bancadas e ou mesas, devidamente emborrachadas e que não estejam próximas a locais como: janelas, ar condicionados, filtros de água ou que apresentem riscos de umidade as peças e embalagens.

2.9.6.7. Área específica para expedição, consiste em armários, mesas, locais e ou bancada devidamente organizadas e identificadas.

2.9.6.8. Postos de trabalho em número compatível com a capacidade pretendida, consiste na quantidade de bancadas, prateleiras, armários, locais para segregações de peças compatível ao número de peças pretendidas ao reparo.

2.9.7. **Verificação da qualidade e adequação dos postos de trabalho**

2.9.7.1. Os postos de trabalhos deverão ser apropriados ou adequados para recebimento da família para o reparo dos módulos pretendidos, consiste em ferramentas específicas em bom estado de conservação para o reparo completo dos módulos e Jig de testes.

2.9.8. **Capacidade de produção de reparo**

2.9.8.1. A capacidade mensal de produção está de acordo com o pretendido no credenciamento, incide em quantidade de ferramentas, insumos, componentes, embalagens para o volume pretendido.

2.9.9. **Documentação dos produtos**

2.9.9.1. A CREDENCIADA deverá possuir manuais de usuários, manuais técnicos ou procedimentos técnicos, orientações de limpeza e conservação, arquivos digitais, firmwares, sistemas operacionais, softwares de recuperação de módulos, equipamentos e ferramentas.

2.9.9.2. Os arquivos poderão ser digitais ou impressos, desde que sejam acessíveis aos colaboradores que realizarão os reparos dos módulos pretendidos.

2.9.10. **Ferramentas, insumos e softwares para reparo**

2.9.10.1. Prever proteções antiestática ESD, tais como calcanheira, luvas, pulseiras, jalecos, calçado antiestática, onde necessário, a fim de formar um sistema de aterramento completo garantindo a dissipação a carga estática produzida pelo corpo humano.

2.9.10.2. Para limpeza e higienização dos módulos a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas com propriedades antiestáticas como (pincel, escova ou panos).

2.9.10.3. Não deverá ser utilizado material abrasivo que possua efeito de desgaste ou polimento, para limpeza de superfícies de contatos de comutação pentes de conectores de placas, circuitos impressos, sensores indutivos, capacitivos, fotoelétricos, lasers, magnéticos, transdutores lineares e etc.

2.9.10.4. As bancadas para reparo devem possuir barras de tomadas, sistema de aterramento e no tampo principal deverá estar emborrachado a fim de evitar antiestática nos equipamentos.

2.9.10.5. A CREDENCIADA deverá possuir as seguintes ferramentas:

2.9.10.6. Jogo de chave philips, fenda, torxs e allen.

2.9.10.7. Alicates de bico, corte ou universal.

2.9.10.8. Osciloscópio digital.

2.9.10.9. Multímetro digital.

2.9.10.10. Estação de ar quente.

2.9.10.11. Ferro de solda com diversos tipos de ponteiros.

2.9.10.12. Fonte variável de tensão contínua.

2.9.10.13. Frigobar para guarda de fluxo, pasta de solda e consumíveis que necessitem de refrigeração.

2.9.10.14. Microcomputador para gravação de BIOS, firmwares, instalação de sistemas operacionais e ou softwares de manutenção e testes.

2.9.11. Condições de conservação das ferramentas

2.9.11.1. A CREDENCIADA deverá ter controle da validade dos insumos utilizados como: solda, estanhos, álcool, pastas térmicas, vaselinas sólidas, fitas isolantes, tubo termo retrátil e ou itens que possam comprometer a vida útil e alterar as características de reparo.

2.9.11.2. As ferramentas com características mecânicas ou metálicas, devem estar sem sinais de ferrugem, corrosão ou desgaste.

2.9.11.3. As ferramentas com características elétricas e eletrônicas devem estar em pleno funcionamento, sem sinais de improvisações.

2.9.11.4. As ferramentas de testes, medição e aferição como: multímetro, paquímetro, manômetro devem possuir escalas visíveis para as medidas.

2.9.11.5. As estações de solda, calor e retrabalho, devem estar com as escalas de temperaturas visíveis e que possuam controle de temperatura e função de resfriamento automática.

2.9.11.6. As fontes variáveis de tensão contínua, devem possuir boa estabilização de tensão.

2.9.11.7. O microcomputador e as jigs de testes deverão estar em bom estado de conservação e funcionamento.

2.9.11.8. Os equipamentos NVR DVR ou híbridos devem estar em bom estado de conservação e funcionamento.

2.9.11.9. O monitor ou TV devem estar com imagens nítidas que permitam a visualização.

2.9.12. Instrumentos de aferição, medição, Jigs de testes e microcomputadores

2.9.13. As ferramentas de aferições e medições deverão estar calibradas e certificadas.

2.9.14. As jigas de testes e microcomputadores deverão estar atualizadas com os softwares mais adequados para as simulações e avaliações.

2.9.15. A BBTS poderá a qualquer tempo e a seu critério exclusivo, por intermédio do gestor do contrato, solicitar a apresentação de comprovação de procedência das peças e componentes utilizados nos serviços do contrato.

2.10. INSPEÇÃO VISUAL E TESTES FUNCIONAIS

2.10.1. Constituem-se nas principais fases do processo, respondendo pela qualidade do reparo, englobando:

2.10.2. Inspeção visual, garantir que todas os componentes substituídos estão bem fixados e que não há constatação de falhas visuais como trincas, arranhões, empenamento, oxidação, corrosão e partes faltantes.

2.10.3. Teste funcional, consiste em testes funcionais da peça, verificando os movimentos no caso de equipamentos mecânicos que possuam roletes, correias e polias. Para casos de componentes e peças eletrônicas deverá ser realizado testes com multímetros e osciloscópio para garantir a funcionalidade dos componentes.

2.10.4. Os módulos e peças deverão ser testados nas diferentes configurações de tensões possíveis. Ex.: fontes em 127V e 220 VAC, fontes DC 12V, 24V, 36V e alimentação dos equipamentos conforme orientação do fabricante.

2.10.5. Módulos que possuam circuito de baterias conectadas, deverão ser testadas com a presença da bateria e sem a bateria, de modo que fique evidente o teste dos circuitos.

2.10.6. Módulos com captação de imagens, som e ou leitor facial devem ser testadas as alimentações, resoluções, interações, cores, zoom, foco, conectividades, inclusive testes em ambiente com iluminação direta, teste de visão noturna e quando aplicáveis sensores de infravermelho e mascaramento.

2.10.7. Módulos geradores de neblinas deverão ser testadas a aspersão, temperatura, disparo, comando, conexão, resistência, sensores de tamper e alimentação, quando houver.

2.10.8. Módulos com efeito estroboscópico deverão ser testados por um período de 5 min, de modo, garantir os disparos de flashes das lâmpadas e funcionamento do equipamento.

2.10.9. Placas eletrônicas de centrais de alarmes devem ser testadas os acionamentos por zoneamento, canal ou ponto, as conexões e circuitos de alimentação.

2.10.10. Tablet ou monitores de 3,5" a 7" polegadas deverão ser testadas as configurações básicas, alimentação, bateria, qualidade de imagem, botões de acionamentos e touch quando for aplicável.

2.10.11. Módulos que possuam características de efeitos sonoros como sirenes deverão ser testadas os piezoelétricos, placas eletrônicas, circuito de alimentação e sensores de tamper.

2.10.12. Módulos de receptores de pânico e acionadores, deverão ser testadas a placa de alimentação, sensores de tamper, comunicação e botoeiras.

2.10.13. Módulos de teclados com LCD ou sem devem ser testados todas as teclas e caracteres de configuração.

2.10.14. Módulos de leitura óptica, biométrica, facial, chip ou aproximação deverão ser testados para verificação dos sensores de leitura e contato, quando houver.

2.10.15. Partes e peças que possuam efeito de tranca ou encaixe mecânico, deverão ser verificadas a integridade das trancas ou feixes, de modo a garantir que as mesmas estejam em perfeito encaixe.

2.10.16. Impressoras térmicas, laser e toner devem ser testadas a qualidade de impressão em três cópias, no mínimo. As configurações e acesso a rede devem ser averiguados a fim de garantir o funcionamento completo do equipamento.

2.10.17. Partes e peças que possuam entrada de conectores eletrônicos ou analógicos como: RJ45, RJ11, entradas HDMI, USB, plugs, conectores Jack e BNC deverão ser verificadas as integridades das entradas, verificar os conectores internos de contato e sinais de oxidação como por exemplo (sujeira, mau contato e folgas).

2.10.18. Módulos com características visuais e de toque, tais como: monitor, touchscreen, tela de privacidade, câmeras, teclados e leitor biométrico. Deverão ser testados a qualidade de imagem, sensibilidade, cores, contatos e funcionalidades básicas.

2.10.19. Módulos que possuem características de estabilização de tensão como nobreaks e estabilizadores, devem ser testados com carga até o limite indicado pelo fabricante.

2.10.20. Com relação aos reparos em módulos que possuam partes e peças plásticas, emborrachadas ou acrílicas, em caso de trincas, rupturas e desgaste é necessário a substituição completa.

2.10.21. Cabos que possuam sinais de danos no revestimento, ruptura da malha de blindagem e ou defeitos de isolamento, deverão ser substituídos por completo, mantendo o tamanho do original.

2.11. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CREDENCIADOS

2.11.1. No ato do envio das demandas de movimentação, são informados os modelos de equipamentos e as atividades a serem executadas.

2.11.2. Todos os custos de impostos, substituição ou reparo das peças e componentes, estão inclusos no valor apresentado, conforme descrição dos serviços credenciados.

2.11.3. No caso de necessidade de substituição de partes e peças consumíveis, quando o custo estiver previsto no valor dos serviços credenciados, a execução de possíveis de reparo, deve contemplar todas as ações necessárias para o restabelecimento do funcionamento dos equipamentos, conforme o grau da falha: Básico, Complexo ou Superior.

2.11.4. Na ocorrência de reparo Complexo ou Superior é necessário envio de Laudo Técnico, além dos respectivos componentes danificados e substituídos, conforme relação de serviços credenciados:

- a. **SERVIÇO DE REPARO DE PLACAS DOS GATEWAYS DE TELEFONIA (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo de componentes eletrônicos das placas principais e de expansão dos gateways de telefonia analógicas e digitais, além de todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- b. **SERVIÇO DE REPARO DE PLACAS DOS GATEWAYS DE TELEFONIA (COMPLEXO E SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- c. **SERVIÇO DE REPARO DE AUDIO BIDIRECIONAL (BÁSICO):** Consiste em reparo de equipamentos com funcionalidade de captação de áudio em duas direções, possuem microfone capaz de captar áudios externos e um alto falante. O reparo nesses itens consiste em substituição de componentes danificados como (microfones, piezoeléctrico, LEDs, button, cabos e sensores) com custos de componentes próximo a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- d. **SERVIÇO DE REPARO DE AUDIO BIDIRECIONAL (COMPLEXO E SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- e. **SERVIÇO DE REPARO DE SWITCH, ROTEADORES E ADAPTORES ATA (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo de componentes eletrônicos das placas principais, de expansão e de alimentação além dos plugs e conectores dos switches, roteadores e adaptadores ATA com tecnologia PoE ou não, com capacidade de 10Mbs a 1 Gbps e com capacidade de portas entre 2 a 36, com custos dos componentes próximo a 30% do valor do item, além de todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- f. **SERVIÇO DE REPARO DE SWITCH, ROTEADORES E ADAPTORES ATA (COMPLEXO E SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- g. **SERVIÇO DE REPARO DE SERVIDORES (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo de componentes eletrônicos de placa mãe, de expansão, de alimentação, de conexão, memórias, processadores, leitores de mídias removíveis, ventiladores, plugs, conectores, fonte de alimentação, sendo bivolt ou não, de servidores com custo dos componentes próximo a 30% do valor do item, além de configuração e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- h. **SERVIÇO DE REPARO DE SERVIDORES (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em substituição/reparo de componentes eletrônicos de placa mãe, de expansão, de alimentação, de conexão, memórias, processadores, leitores de mídias removíveis, ventiladores, plugs, conectores, fonte de alimentação, sendo bivolt ou não, de servidores com custo dos componentes próximo a 30% do valor do item, além de configuração e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- i. **SERVIÇO COM REPARO DE NOBREAK E ESTABILIZADORES (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo de placas lógicas, placa reversor/inversora de controle, de comando e de alimentação além do reparo do display e das teclas de acionamento assim como disjuntores, plugs, fusíveis e cabos com custo de componentes próximo a 30% do valor do bem. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- j. **SERVIÇO COM REPARO DE NOBREAK E ESTABILIZADORES (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em substituição/reparo de componentes eletrônicos de placa mãe, de expansão, de alimentação, de conexão, memórias, processadores, leitores de mídias removíveis, ventiladores, plugs, conectores, fonte de alimentação, sendo bivolt ou não, de servidores com custo dos componentes próximo a 30% do valor do item, além de configuração e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- k. **SERVIÇO COM REPARO DE VIDEOWALL (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo de placas lógicas, placa principal, alimentação, além do reparo do display, LED, LCD, tela e fonte dos televisores com custos dos componentes próximos a 30% do valor do item. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- I. **SERVIÇO COM REPARO DE VIDEOWALL: (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste em substituição/reparo de componentes eletrônicos de placa mãe, de expansão, de alimentação, de conexão, memórias, processadores, leitores de mídias removíveis, ventiladores, plugs, conectores, fonte de alimentação, sendo bivolt ou não, de servidores com custo dos componentes próximo a 30% do valor do item, além de configuração e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

2.12. LAUDO TÉCNICO DE REPARO COMPLEXO OU SUPERIOR:

2.12.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo COMPLEXO, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 30% e abaixo de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.2. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo SUPERIOR, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.3. No ato do recebimento do Laudo, a contagem do prazo de reparo será interrompida e retomada após aprovação do orçamento de reparo

2.12.4. Nos laudos deverão constar as seguintes informações:

2.12.5. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.12.6. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.12.7. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.12.7.1. A condição de recebimento do item para reparo;

2.12.7.2. Fotos das condições físicas do item e dos componentes danificados;

2.12.7.3. Custos dos componentes danificados;

2.12.7.4. Caso de necessidade de dilatação do prazo de reparo, deve ser apresentado o novo prazo e a justificativa.

2.12.7.5. Para os casos de componentes cujo montante dos custos seja superior a 50% do valor do item deverá ser apresentado o valor total orçado para fins de aprovação.

2.12.8. A equipe técnica da BBTS fará análise do laudo e se for o caso do orçamento apresentado:

2.12.8.1. Se aprovado, o reparo deve prosseguir de forma tempestiva, devolvendo ao final junto ao item, cópia do orçamento aprovado e todos os componentes substituídos como evidência.

2.12.8.2. Se rejeitado, será apresentada a justificativa e a solicitação de emissão de laudo de inviabilidade de reparo ou substituição, decorrente de valor inviável de reparo, cuja cópia deve ser anexada ao item no ato da devolução.

2.13. LAUDO TÉCNICO DE INVIABILIDADE DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO:

2.13.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos de inviabilidade de reparo ou substituição.

2.13.2. No laudo deverão constar as seguintes informações:

2.13.3. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.13.4. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.13.5. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.13.6. Na descrição do defeito deverá constar as informações da inviabilidade técnica para o reparo ou o motivo da impossibilidade de substituição por outro módulo idêntico ao original ou outro modular similar que possua os requisitos mínimos definidos a seguir, e/ou tenha sido previamente homologado pela equipe de engenharia da BBTS.

2.14. DESCRIÇÃO REQUISITOS MÍNIMOS

2.14.1. Desempenho geral:

2.14.1.1. Só serão aceitos equipamentos iguais ou homologados pela BBTS.

2.14.1.2. Em caso de substituição as cores de qualquer peça que seja visível ao módulo, ou seja, parte externa deverá estar na mesma paleta de cores do original.

2.15. EXEMPLOS DE MODELOS DE EQUIPAMENTOS:

Tabela 01: Exemplos de fabricantes.

FABRICANTE	MODELO DE VIDEO WALL
LG	MONITOR LED 47 POL VIDEO WALL - LG47LV35A
POSITIVO	VIDEO WALL 2X2 46,85 POL POSITIVO MASTER D610

Tabela 02: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO PEÇAS DE GATEWAYS DE TELEFONIA E AUDIO BIDIRECIONAL
ALIGERA	GATEWAY DE TELEFONIA - AG308-S2
ALIGERA	GATEWAY DE TELEFONIA - AG800
GRANDSTREAM	SISTEMA DE AUDIO BIDIRECIONAL - GSC 3510

Tabela 03: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE SERVIDOR
ITAUTEC	SERVIDOR RACK 1U ITAUTEC LX113 2011
SUPERMICRO	SERVIDOR 1U SRVUP XEON 2X4GB DE MEMORIA 1TB DE HD SATA 3 SUPERMICRO/DIEBOLD CSE-811I350B/TW9150
DELL	SERVIDOR DELL POWEREDGE R730
HUAWEI	SERVIDOR ARQUIVAMENTO RH2288

Tabela 04: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELOS DE NOBREAK
RAGTECH	NOBREAK BIVOLT DE 1,5KVA COM MODULO DE BATERIAS 02 COM 40AH COM BATERIA INTERNA - 2858 INFINIUM DIGITAL + 1110 MOD. BATERIA
SMS	NOBREAK BIVOLT DE 1,5KVA COM MODULO DE BATERIAS 02 COM 40AH COM BATERIA INTERNA - 0027429 NET WINNER EXPERT + 0062215 MOD.IV
UPSAI	NOBREAK UPSAI FLASH II 650VA ENTRADA 220V SAIDA 220V
PRONET	NOBREAK TORRE 2 KVA SEM BATERIA 110V SAIDA 110V SERIAL PRONET POWERPACK MS2000
LACERDA	NOBREAK TORRE 2 KVA SEM BATERIA 220V SAIDA 220V SERIAL LACERDA NEW MS 2000
TS SHARA	NOBREAK DE 3KVA A 10 KVA – 6815
APC SMART	NOBREAK DE 11KVA A 40 KVA – SRTG20KXLI

Tabela 05: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE SWITCH, ROTEADOR E ADAPTADOR ATA
HIKVISION	SWITCH 16 PORTAS 10/ 100M POE - DS-3E0318P-E/M(B)
D-LINK	SWITCH GERENCIAVEL COM 8 PORTAS 10/100 MBPS - DES-3010G
INTEL	SWITCH ETHERNET INTEL 24-PORT 100MBPS - ES460T24
D-LINK	SWITCH ETHERNET CAMADA 2 GERENCIAVEL D-LINK DES-3200-28P 24 PORTAS POE - DES-3200-28P
CISCO	ROTEADOR C891F E 36 MESES DE SMARTNET 8X5XNBD
CISCO	ROTEADOR CISCO 1941
CISCO	ROTEADOR CISCO 3945E-SEC/K9
GRANDSTREAM	ADAPTADOR PARA LINHA TELEFONICA IP/ANALOGICA - ATA-502BR
GRANDSTREAM	ADAPTADOR PARA LINHA TELEFONICA IP/ANALOGICA - ATA-HT812

3. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

3.31 A CREDENCIADA no ato da liberação do item deve fazer a inspeção e testes gerais de funcionamento para garantir a solução definitiva de falhas.

3.32 A garantia para as substituições de peças e componentes decorrentes da manutenção, será de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos, inclusive após o término do contrato.

3.33 Para os materiais rejeitados pelos CAT's da BBTS ou para itens em período de garantia que lhe der causa, o Frete é de responsabilidade da BBTS, sendo imediatamente efetuada a **Glosa no valor de 50% do Reparo Básico** do item para efeito de ressarcimento de custos e impacto na operação da BBTS, decorrente da falha em período de garantia.

3.34 A CREDENCIADA deverá reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os módulos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados.

3.35 O prazo para correção de não conformidades e/ou defeitos no período de garantia é idêntico ou reparo original, contatos em dias corridos, após entrega do modulo, no laboratório via BBTS.

3.36 Todos os itens e componentes utilizados no reparo, inclusive os substituídos/repostos durante o período de garantia, serão novos, sem uso, reforma ou recondicionamento.

4. Condições de Entrega / Prazos:

4.1. Os serviços deverão ser prestados dentro dos prazos e condições contratadas, de acordo com o tipo do serviço para determinação de Acordo de Nível de Serviço – ANS.

4.2. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

4.2.1. **Frete via BBTS:** Os módulos serão entregues e retirados no ambiente do reparador, diretamente pela BBTS, com custos de coleta e entrega sob responsabilidade da BBTS.

4.2.2. O prazo de conclusão do reparo é de até **7 (sete) dias úteis** partir do recebimento dos módulos on-site.

4.2.3. Os casos de reparo Complexos ou Superior, terão o prazo suspenso após o recebimento do laudo técnico para análise da BBTS e retomados após aprovação.

4.2.4. Em casos extraordinários, mediante consulta, poderá ser ampliado o prazo, por igual período, desde que, devidamente fundamentado e sem ocorrências contínuas de solicitação de ampliação de prazos.

4.2.5. O prazo de execução dos serviços de reparo será acrescido de 5 (cinco) dias úteis para os Reparo em Painéis de TAA, devido à natureza do serviço.

4.2.6. A quantidade é dimensionada de acordo com as necessidades da BBTS, em conformidade com a capacidade homologada.

4.2.7. O envio é semanal para itens críticos para BBTS.

4.2.8. O envio é quinzenal para demais itens.

4.2.9. **Embalagem:**

4.2.9.1. Todos os itens devem circular em embalagens que garantam a integridade física dos mesmos durante o manuseio: transporte, armazenagem e movimentação de material.

4.2.9.2. Deverá possuir um conjunto mínimo para embalagem como: plástico bolha, papelão, embalagem antiestática, calços e ou espumas.

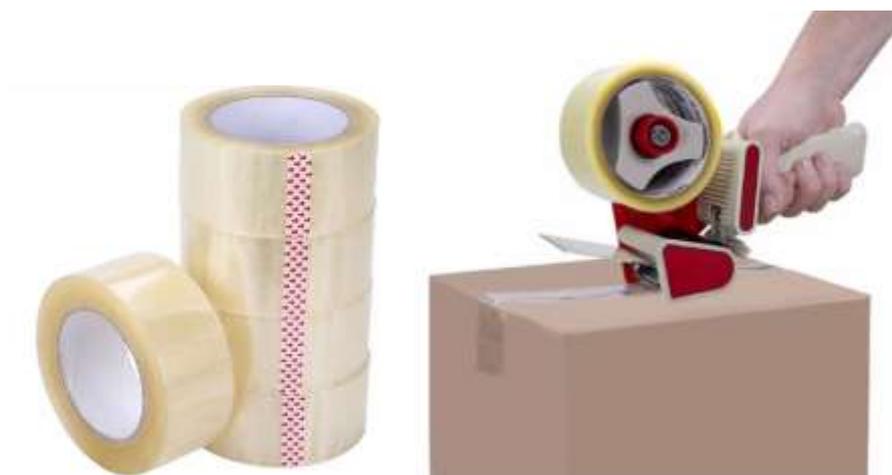
4.2.9.3. As placas mãe deverão conter proteção no socket do processador e embaladas com plástico antiestática, deverão ser acomodadas em caixa com espumas ou calço, de modo que a peça não desloque da caixa com facilidade.

4.2.9.4. Módulos que possuam vidros, telas e monitores deverão ser acondicionados em embalagens com plástico bolha e espuma.

4.2.9.5. As caixas deverão ser fechadas e ou lacradas com fitas adesivas transparentes de forma que garanta a integridade da peça e da caixa.

4.2.9.6. Caso a embalagem original recebida esteja danificada, deve ser observado possível dano nos módulos, sinalizado no conhecimento de entrega de material e comunicado a BBTS a ocorrência via caixa departamental sulog.apoio@bbts.com.br ou aplicativo disponibilizado via BBTS para que sejam tomadas as devidas providencias junto a origem da não conformidade. De imediato deve ser feita a substituição da embalagem danificada, conforme o caso.

4.2.9.7. Exemplo de fita adesiva transparente:



*Imagens meramente ilustrativas

4.2.9.8. Exemplo de embalagem individual.

Exemplo de Caixa de Papelão

T-20 CX DE PAPELÃO P/MISCELANEA 1(150X90X90 MM)



Exemplo de Calço de Espuma

T-20 CALCO DE ESPUMA VAZADO(220X170X30X20 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplo de Calço de Espuma

T-20 CALCO DE ESPUMA(26X175X220 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplos de Sacos plásticos antiestático e plástico bolha:



*Imagem meramente ilustrativa

5. Formação dos preços:

5.6. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO

5.6.1. O preço do serviço será atribuído por grupo de equipamento, família e tipo de serviços, conforme tabela de credenciamento.

5.6.2. As partes e peças substituídas deverão ser originais, novas ou remanufaturados de igual desempenho com valores associadas as famílias do credenciamento de reparo.

5.6.3. Existindo restrições técnicas a realização do serviço deverá ser acionada a equipe da BBTS para análise e validação em até 1 dia útil do início programado do serviço.

5.6.4. A equipe da BBTS retornará com a validação em até 1 dia útil após o acionamento.

6. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

6.1. A efetiva distribuição das demandas ocorrerá de acordo com as premissas do **Projeto Básico item Distribuição de demandas**

6.2. Os acionamentos ocorrerão de acordo com as eventuais necessidades, não existindo compromisso de faturamento mensal para as empresas CREDENCIADAS.

6.3. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

6.3.1. As empresas proponentes deverão relacionar as famílias de módulos que pretendem reparar, informando também a capacidade máxima mensal de módulos de cada família.

6.3.2. As possíveis solicitações do fornecedor de serviço de reparo sobre alterações de: inclusão ou exclusão de família e/ou acréscimos ou decréscimos na capacidade mensal deverão ser informadas a BBTS para nova homologação.

6.3.3. Os fornecedores de serviço de reparo poderão requerer a suspensão do envio de módulos de uma ou mais famílias a qualquer tempo, mediante notificação a BBTS; esse requerimento não os eximirá da obrigação de reparar os módulos daquelas famílias que já estiverem sob sua guarda ou em trânsito.

7. Avaliação Técnica de soluções alternativas:

7.1. Para o aceite de soluções alternativas relacionadas a itens obsoletos e/ou com indisponibilidade comprovada no mercado, a CREDENCIADA poderá propor substituição por outro de características técnicas iguais ou superiores. O aceite da solução será efetuado pelos técnicos da BBTS.

7.2. Para validação deverá apresentar os seguintes dados:

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

7.3. A CREDENCIADA deverá apresentar a BBTS uma declaração que todos os exemplares serão fornecidos exatamente de acordo com o Relatório de Aceite Técnico.

7.4. Se solicitado, deverão ser entregues até 2 (dois) exemplares do sobressalente com todos os seus componentes e acessórios para teste de aceite, em até cinco dias úteis após aviso formal da Contratante, em dia útil, das 9h00 às 17h00 nos seguintes locais.

BBTS Tecnologia e Serviços - Brasília:

CNPJ: 42.318.949/0013-18

Endereço: SEPN - Setor de Edifícios de Utilidade Norte - Quadra 508 Conjunto "C" Lote 07 - 1º Subsolo, aos cuidados da DILOG - Divisão de Engenharia e Logística.

CEP 70740-543 - Brasília - DF.

7.5. A CREDENCIADA deverá encaminhar, juntamente com os sobressalentes, quando se aplicarem, os seguintes itens:

7.5.1. 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 sobressalente;

7.5.2. Conjunto de manual técnico e/ou documentação específica, em meio eletrônico, contemplando todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, em português (Brasil) ou inglês, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.3. Conjunto, em meio eletrônico, dos drivers de configuração/software de todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.4. Documentação/manual de programação, em meio eletrônico, dos módulos e periféricos que integram o sobressalente, 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.

7.6. No caso de rejeição da solução alternativa o Fornecedor deverá corrigir, em até 15 (cinco) dias úteis, a partir da notificação oficial à CONTRATADA, eventual ocorrência detectada durante a aplicação dos testes em laboratório.

7.7. O não atendimento a qualquer um dos itens constantes desta especificação implicará na reprovação da solução alternativa.

Anexo I.7 - Manutenção de Equipamentos de Terminal de Autoatendimento

1. Objeto:

1.1. Atendimento em bancada de laboratório, à nível de troca de componentes, partes e peças;

2. Especificações Técnicas:

2.1. Por serviços técnicos complementares entende-se a série de procedimentos que envolvem intervenções na estrutura mecânica e eletroeletrônica, inclusive a nível de substituição de componentes eletrônicos em ambiente de laboratório ou on-site.

2.2. Espera-se o credenciamento de fornecedores de serviços em âmbito nacional, visando encaminhamento de demandas para aquele que estiver mais próximo do local da execução, de acordo com a ordem sequencial da fila de convocações.

2.3. Todas as partes, peças e componentes utilizados nas manutenções / recuperações deverão ser originais, novos ou remanufaturados ou deverão atender às especificações técnicas do fabricante, com validação prévia dessas especificações pela CONTRATANTE, que, a seu critério, pode solicitar amostras dos materiais para testes operacionais e de qualidade, visando preservar a funcionalidade e desempenho original do produto, conforme **item 7 - Avaliação Técnica de soluções alternativas**.

2.3.1. A indisponibilidade de peças e componentes no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados à CONTRATANTE, acompanhados de laudos e evidências técnicas para verificação e validação.

2.4. As demandas estão estimadas por região geográfica, sendo que a PROPONETE poderá se credenciar para executar atividades em qualquer das UFs e municípios.

2.5. No **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**, estão as estimativas de demandas por localidade. Cabendo destacar que os acionamentos ocorrerão de acordo com as necessidades, sem compromisso de faturamento, mensal ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.6. O pagamento dos serviços ocorrerá pela efetiva execução da demanda e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, em especial quanto **item 4 - Condições de Entrega / Prazos**, condições de aceite e com a estrita observância ao ANS contratado.

2.7. Em caso de comprometimento da qualidade dos serviços e do ANS, será suspenso o acionamento da CREDENCIADA, até a efetiva justificativa e regularização, respeitando os princípios do contraditório e da ampla defesa.

2.8. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

2.8.1. Por atendimento em bancada de laboratório entende-se a reparação das falhas dos módulos, mediante a substituição de peças e componentes que apresentem defeitos e revisão dos demais componentes, de acordo com manuais e normas técnicas específicas para os módulos. Os serviços prestados deverão garantir o pleno funcionamento dos módulos.

2.8.2. Os módulos são agrupados em famílias, de acordo com a sua função e/ou aplicabilidade, conforme resumo no **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**;

2.8.3. Qualquer alteração nas famílias será comunicada com antecedência de 30 dias e formalizada mediante simples acordo entre as partes, sendo que módulos similares aos relacionados nas famílias poderão ser incluídos ao longo do período a ser contratado, desde que respeitadas às semelhanças técnicas e o custo estimado de reparo.

2.8.4. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações dos fabricantes, da BB Tecnologia e Serviços S.A. (BBTS) e das melhores práticas do mercado (limpeza

do módulo, qualidade de soldas, troca componentes defeituosos ou gastos, embalagem, documentação fiscal) não podendo ser realizadas modificações ou adaptações com objetivo de simular as características originais. Os fornecedores de serviço de reparo deverão cumprir rigorosamente o **Anexo 2 - Procedimento para atendimento de reparo em laboratório**

2.8.5. É proibida a retirada de partes e peças em bom funcionamento, de um módulo de propriedade da BBTS para a execução de reparos em outros módulos defeituosos, exceções devem ser negociadas via envio de e-mail para dilog@bbts.com.br com devidas justificativas.

2.8.6. Sempre que se fizer necessário, os fornecedores de serviço de reparo deverão substituir, sem ônus adicionais, peças e/ou componentes, mecânicos ou eletrônicos, que se encontrem quebrados, com defeitos ou gastos pelo uso normal, por outros de configuração, qualidade e desempenho idênticos ou superiores aos originais, novos e recomendados pelo fabricante.

2.8.7. A substituição da peça ou componente mecânico original por peça alternativa que não tenha sido recomendada pelo fabricante, fica condicionada à autorização prévia e formal feita pela BBTS.

2.8.8. Partes mecânicas móveis ou de encaixe, como buchas, rolamentos, eixos, engrenagens, correias, roletes, etc., que apresentem folga ou desgaste, ou que atingiram limite de vida útil especificado pelo fabricante, devem ser substituídas, mesmo que não estejam relacionadas com o defeito original do módulo.

2.8.9. Conectores que apresentarem oxidação, dano ou folga, que impeça ou prejudique o correto encaixe de cabos e/ou placas, também deverão ser substituídos, mesmo que não estejam relacionados com o defeito original do módulo.

2.8.10. A manutenção corretiva deverá ser efetuada de forma a deixar os módulos em perfeitas condições de funcionamento, efetuando ajustes, reparos e substituição de peças/componentes conservando-os com suas características originais.

2.8.11. A indisponibilidade de partes e peças no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados, via e-mail para sulog.apoio@bbts.com.br acompanhados de laudo e evidências técnicas para verificação e concordância da BBTS.

2.8.12. As CREDENCIADAS deverão reparar os módulos recebidos, substituindo aqueles que não puderem ser reparados por outros em perfeitas condições de funcionamento observando o está definido no **item 2.11 - DESCRIÇÃO DOS TIPOS DE ATIVIDADES CREDENCIADAS**

2.8.12.1. Apenas nos casos descritos, referente as etapas de Recepção e Inspeção, será aceito o retorno de módulos sem reparo. O procedimento que envolve emissão de documentos poderá ser substituído por solução web/app fornecida pela BBTS, onde:

“Problemas observados (módulos incompletos, quebrados, queimados ou em desacordo com a nota fiscal) deverão ser formalmente comunicados à BBTS, juntamente ao Centro de Assistência Técnica (CAT) de onde foi encaminhado o material, em um prazo máximo de 72 horas após o recebimento, aguardando orientação quanto ao procedimento a ser seguido.”

“Se o reparador julgar que existe inviabilidade de reparo para um determinado material, seja ela por quaisquer motivos, emitir FQ1311-003 – Laudo de Material não Reparável, e encaminhá-lo à BBTS, através do e-mail Sulog.apoio@bbts.com.br, aguardando resposta. Não é necessária a emissão do laudo no caso de divergência entre o material recebido e a Nota Fiscal.”

2.8.13. **Envio de Módulos Defeituosos:**

2.8.13.1. Os envios de módulos defeituosos ocorrerão de acordo com as necessidades da BBTS, respeitado o perfil variável da demanda em função de flutuações do parque de equipamentos

atendidos, sem compromisso de faturamento mensal e/ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.8.13.2. No ato do início da prestação dos serviços a CREDENCIADA deverá estar plenamente habilitada para realização dos serviços de reparo, dentro da capacidade e condições definidas neste projeto básico.

2.8.13.3. Será respeitada a capacidade máxima informada e homologa para a respectiva CREDENCIADA.

2.8.13.4. A distribuição ocorrerá respeitando os critérios informados no projeto básico, **Item - Distribuição de Demandas de Serviços.**

2.8.13.5. O **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas** apresenta a composição das famílias de reparo, apresenta a quantidade de módulos estimados por família para um período de 60 meses e o preço Credenciado, considerando evolução do parque contratado ao longo do período, os quais serão distribuídos para as CREDENCIADAS de acordo com a necessidade da BBTS.

2.8.13.6. Quando se tratar de atendimento em laboratório, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística por, entre outras vantagens, ampliar o número de empresas em âmbito nacional capazes de participar do credenciamento e atender necessidades de reparo existente em todos os estoques da BBTS distribuídos em todo o país.

2.8.13.7. **Quando se tratar de atendimento em laboratório para itens em garantia de reparo, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística pelos mesmos motivos citados no item anterior. Sendo que, será efetuada a glosa relativa a 50% do valor pago pelo reparo inicial do item, com o valor descontado imediatamente na fatura do mês corrente da apresentação do item em garantia ao Credenciado.**

2.9. CAPACITAÇÃO EXIGIDA

2.9.1. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações da BBTS e as melhores práticas do mercado, não podendo ser realizados improvisos ou adaptações.

2.9.2. Na prestação de serviços deverão estar garantidas a integridade dos equipamentos, bem como a inexistência de danos ao patrimônio e aos ambientes envolvidos.

2.9.3. A CREDENCIADA deverá ser especializada e plenamente capacitada aos serviços, compreendendo a troca de partes e peças necessárias ao restabelecimento da funcionalidade dos diversos modelos de equipamentos, incluindo, mas não se limitando à lista de equipamentos fornecida previamente.

2.9.4. A CREDENCIADA deverá cumprir rigorosamente as normas de segurança e medicina do trabalho, recomendadas pela legislação pertinente, fornecendo aos seus empregados os equipamentos de proteção individual (EPI) que se façam necessários e adequados ao risco de cada atividade.

2.9.5. Para o serviço de reparo em laboratório a CREDENCIADA deverá possuir em sua infraestrutura mínima Circuito Fechado de Televisão (CFTV) e controle de acesso dos funcionários em seu ambiente de trabalho, de forma a garantir a segurança e sensibilidade dos itens tratados.

2.9.5.1. Caso exista alguma restrição ou limitação, deve ser mencionado no pedido de credenciamento para que seja analisada a possibilidade de credenciamento parcial.

2.9.6. Ambiente de trabalho

2.9.6.1. Deverá possuir área específica para recebimento e organização das peças, consiste em instalações com armários, prateleiras e ou espaços devidamente identificados com etiquetas que demonstrem a organização e segregação de peças.

2.9.6.2. Área específica para armazenagem de peças aguardando reparo, armários, bancadas ou espaços destinados a equipe técnica para coleta de peça para reparo.

2.9.6.3. Área específica destinada à limpeza dos módulos a serem reparados, deverá conter pias, tanques, cubas, escurredores e/ou itens para processo de secagem e aspiração de sujeiras das peças.

2.9.6.4. Área específica para reparo, com bancadas adequadas à execução dos reparos propostos: Deverá possuir bancada com espaço físico mínimo de acomodação da peça a ser reparada e do profissional que realizará o serviço.

2.9.6.5. Área específica para armazenagem de módulos / equipamentos reparados (produtos acabados, consiste em bancada e ou armário com identificação e segregação de peças que foram reparadas, testadas e aprovadas no teste de qualidade assegurada.

2.9.6.6. Área específica para embalagem, consiste em bancadas e ou mesas, devidamente emborrachadas e que não estejam próximas a locais como: janelas, ar condicionados, filtros de água ou que apresentem riscos de umidade as peças e embalagens.

2.9.6.7. Área específica para expedição, consiste em armários, mesas, locais e ou bancada devidamente organizadas e identificadas.

2.9.6.8. Postos de trabalho em número compatível com a capacidade pretendida, consiste na quantidade de bancadas, prateleiras, armários, locais para segregações de peças compatível ao número de peças pretendidas ao reparo.

2.9.7. **Verificação da qualidade e adequação dos postos de trabalho**

2.9.7.1. Os postos de trabalhos deverão ser apropriados ou adequados para recebimento da família para o reparo dos módulos pretendidos, consiste em ferramentas específicas em bom estado de conservação para o reparo completo dos módulos e Jig de testes.

2.9.8. **Capacidade de produção de reparo**

2.9.8.1. A capacidade mensal de produção está de acordo com o pretendido no credenciamento, incide em quantidade de ferramentas, insumos, componentes, embalagens para o volume pretendido.

2.9.9. **Documentação dos produtos**

2.9.9.1. A CREDENCIADA deverá possuir manuais de usuários, manuais técnicos ou procedimentos técnicos, orientações de limpeza e conservação, arquivos digitais, firmwares, sistemas operacionais, softwares de recuperação de módulos, equipamentos e ferramentas.

2.9.9.2. Os arquivos poderão ser digitais ou impressos, desde que sejam acessíveis aos colaboradores que realizarão os reparos dos módulos pretendidos.

2.9.9.3. que realizarão os reparos dos módulos pretendidos.

2.9.10. **Ferramentas, insumos e softwares para reparo**

2.9.10.1. Prever proteções antiestática ESD, tais como calcanheira, luvas, pulseiras, jalecos, calçado antiestática, onde necessário, a fim de formar um sistema de aterramento completo garantindo a dissipação a carga estática produzida pelo corpo humano.

2.9.10.2. Para limpeza e higienização dos módulos a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas com propriedades antiestáticas como (pincel, escova ou panos).

2.9.10.3. Não deverá ser utilizado material abrasivo que possua efeito de desgaste ou polimento, para limpeza de superfícies de contatos de comutação pentes de conectores de placas, circuitos impressos, sensores indutivos, capacitivos, fotoelétricos, lasers, magnéticos, transdutores lineares e etc.

2.9.10.4. As bancadas para reparo devem possuir barras de tomadas, sistema de aterramento e no tampo principal deverá estar emborrachado a fim de evitar antiestática nos equipamentos.

2.9.10.5. A CREDENCIADA deverá possuir as seguintes ferramentas:

2.9.10.6. Jogo de chave philips, fenda, torxs e allen.

2.9.10.7. Alicates de bico, corte ou universal.

2.9.10.8. Osciloscópio digital.

2.9.10.9. Multímetro digital.

2.9.10.10. Estação de ar quente.

2.9.10.11. Ferro de solda com diversos tipos de ponteiros.

2.9.10.12. Fonte variável de tensão contínua.

2.9.10.13. Frigobar para guarda de fluxo, pasta de solda e consumíveis que necessitem de refrigeração.

2.9.10.14. Microcomputador para gravação de BIOS, firmwares, instalação de sistemas operacionais e ou softwares de manutenção e testes.

2.9.11. **Condições de conservação das ferramentas**

2.9.11.1. A CREDENCIADA deverá ter controle da validade dos insumos utilizados como: solda, estanhos, álcool, pastas térmicas, vaselinas sólidas, fitas isolantes, tubo termo retrátil e ou itens que possam comprometer a vida útil e alterar as características de reparo.

2.9.11.2. As ferramentas com características mecânicas ou metálicas, devem estar sem sinais de ferrugem, corrosão ou desgaste.

2.9.11.3. As ferramentas com características elétricas e eletrônicas devem estar em pleno funcionamento, sem sinais de improvisações.

2.9.11.4. As ferramentas de testes, medição e aferição como: multímetro, paquímetro, manômetro devem possuir escalas visíveis para as medidas.

2.9.11.5. As estações de solda, calor e retrabalho, devem estar com as escalas de temperaturas visíveis e que possuam controle de temperatura e função de resfriamento automática.

2.9.11.6. As fontes variáveis de tensão contínua, devem possuir boa estabilização de tensão.

2.9.11.7. O microcomputador e as jigs de testes deverão estar em bom estado de conservação e funcionamento.

2.9.11.8. Os equipamentos NVR DVR ou híbridos devem estar em bom estado de conservação e funcionamento.

2.9.11.9. O monitor ou TV devem estar com imagens nítidas que permitam a visualização.

2.9.12. **Instrumentos de aferição, medição, Jigs de testes e microcomputadores**

2.9.13. As ferramentas de aferições e medições deverão estar calibradas e certificadas.

2.9.14. As jigs de testes e microcomputadores deverão estar atualizadas com os softwares mais adequados para as simulações e avaliações.

2.9.15. A BBTS poderá a qualquer tempo e a seu critério exclusivo, por intermédio do gestor do contrato, solicitar a apresentação de comprovação de procedência das peças e componentes utilizados nos serviços do contrato.

2.10. **INSPEÇÃO VISUAL E TESTES FUNCIONAIS**

2.10.1. Constituem-se nas principais fases do processo, respondendo pela qualidade do reparo, englobando:

2.10.2. Inspeção visual, garantir que todas os componentes substituídos estão bem fixados e que não há constatação de falhas visuais como trincas, arranhões, empenamento, oxidação, corrosão e partes faltantes.

2.10.3. Teste funcional, consiste em testes funcionais da peça, verificando os movimentos no caso de equipamentos mecânicos que possuam roletes, correias e polias. Para casos de componentes e peças eletrônicas deverá ser realizado testes com multímetros e osciloscópio para garantir a funcionalidade dos componentes.

2.10.4. Os módulos e peças deverão ser testados nas diferentes configurações de tensões possíveis. Ex.: fontes em 127V e 220 VAC, fontes DC 12V, 24V, 36V e alimentação dos equipamentos conforme orientação do fabricante.

2.10.5. Módulos que possuam circuito de baterias conectadas, deverão ser testadas com a presença da bateria e sem a bateria, de modo que fique evidente o teste dos circuitos.

2.10.6. Módulos com captação de imagens, som e ou leitor facial devem ser testadas as alimentações, resoluções, interações, cores, zoom, foco, conectividades, inclusive testes em ambiente com iluminação direta, teste de visão noturna e quando aplicáveis sensores de infravermelho e mascaramento.

2.10.7. Módulos geradores de neblinas deverão ser testadas a aspersão, temperatura, disparo, comando, conexão, resistência, sensores de tamper e alimentação, quando houver.

2.10.8. Módulos com efeito estroboscópico deverão ser testados por um período de 5 min, de modo, garantir os disparos de flashes das lâmpadas e funcionamento do equipamento.

2.10.9. Placas eletrônicas de centrais de alarmes devem ser testadas os acionamentos por zoneamento, canal ou ponto, as conexões e circuitos de alimentação.

2.10.10. Tablet ou monitores de 3,5" a 7" polegadas deverão ser testadas as configurações básicas, alimentação, bateria, qualidade de imagem, botões de acionamentos e touch quando for aplicável.

2.10.11. Módulos que possuam características de efeitos sonoros como sirenes deverão ser testadas os piezoelétricos, placas eletrônicas, circuito de alimentação e sensores de tamper.

2.10.12. Módulos de receptores de pânico e acionadores, deverão ser testadas a placa de alimentação, sensores de tamper, comunicação e botoeiras.

2.10.13. Módulos de teclados com LCD ou sem devem ser testados todas as teclas e caracteres de configuração.

2.10.14. Módulos de leitura óptica, biométrica, facial, chip ou aproximação deverão ser testados para verificação dos sensores de leitura e contato, quando houver.

2.10.15. Partes e peças que possuam efeito de tranca ou encaixe mecânico, deverão ser verificadas a integridade das trancas ou feixes, de modo a garantir que as mesmas estejam em perfeito encaixe.

2.10.16. Impressoras térmicas, laser e toner devem ser testadas a qualidade de impressão em três cópias, no mínimo. As configurações e acesso a rede devem ser averiguados a fim de garantir o funcionamento completo do equipamento.

2.10.17. Partes e peças que possuam entrada de conectores eletrônicos ou analógicos como: RJ45, RJ11, entradas HDMI, USB, plugs, conectores Jack e BNC deverão ser verificadas as integridades das entradas, verificar os conectores internos de contato e sinais de oxidação como por exemplo (sujeira, mau contato e folgas).

2.10.18. Módulos com características visuais e de toque, tais como: monitor, touchscreen, tela de privacidade, câmeras, teclados e leitor biométrico. Deverão ser testados a qualidade de imagem, sensibilidade, cores, contatos e funcionalidades básicas.

2.10.19. Módulos que possuem características de estabilização de tensão como nobreaks e estabilizadores, devem ser testados com carga até o limite indicado pelo fabricante.

2.10.20. Com relação aos reparos em módulos que possuam partes e peças plásticas, emborrachadas ou acrílicas, em caso de trincas, rupturas e desgaste é necessário a substituição completa.

2.10.21. Cabos que possuam sinais de danos no revestimento, ruptura da malha de blindagem e ou defeitos de isolamento, deverão ser substituídos por completo, mantendo o tamanho do original.

2.11. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CREDENCIADOS

2.11.1. No ato do envio das demandas de movimentação, são informados os modelos de equipamentos e as atividades a serem executadas.

2.11.2. Todos os custos de impostos, substituição ou reparo das peças e componentes, estão inclusos no valor apresentado, conforme descrição dos serviços credenciados.

2.11.3. No caso de necessidade de substituição de partes e peças consumíveis, quando o custo estiver previsto no valor dos serviços credenciados, a execução de possíveis de reparo, deve contemplar todas as ações necessárias para o restabelecimento do funcionamento dos equipamentos, conforme o grau da falha: Básico, Complexo ou Superior.

2.11.4. Na ocorrência de reparo Complexo ou Superior é necessário envio de Laudo Técnico, além dos respectivos componentes danificados e substituídos, conforme relação de serviços credenciados:

- a. **SERVIÇO DE REPARO EM LEITOR DE CARTÃO MAGNÉTICO/HÍBRIDO (BÁSICO):** Consiste em reparo/reposição de partes e peças da leitora de cartões em nível de componentes e peças como: Guias plásticas, LED multicolorido de sinalização, cabos, flats, conectores, indutores, atuadores, leitor, micro switch, bezel, placa sensor Anti Skimming e placa controladora da leitora com custos de componentes próximos a 30% do valor do item. Assim como todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- b. **SERVIÇO DE REPARO EM LEITOR DE CARTÃO MAGNÉTICO/HÍBRIDO (COMPLEXO E SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- c. **SERVIÇO DE REPARO DE LEITOR CONTACTLESS (BÁSICO):** Resume-se em reparo do leitor de contactless, leitor de contato, bateria interna, NFC, conector, cabos, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- d. **SERVIÇO DE REPARO DE LEITOR CONTACTLESS (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- e. **SERVIÇO DE REPARO DE MÓDULO DE ARMAZENAMENTO DE CÉDULAS TEMPORÁRIAS – ESCROW (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, sensores, vidro acrílico, atuadores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes, com custos de componentes próximo a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- f. **SERVIÇO DE REPARO DE MÓDULO DE ARMAZENAMENTO DE CÉDULAS TEMPORÁRIAS – ESCROW (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- g. **SERVIÇO DE REPARO DE CAIXA DE DINHEIRO – CASH SLOT (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, micro chaves, prismas, transistor, diodos correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS
- h. **SERVIÇO DE REPARO DE CAIXA DE DINHEIRO – CASH SLOT (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- i. **SERVIÇO DE REPARO DO VALIDADOR DE NOTAS - BILL VALIDATOR (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, micro chaves, prismas, transistor, diodos correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes com custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- j. **SERVIÇO DE REPARO DO VALIDADOR DE NOTAS - BILL VALIDATOR (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- k. **SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE DE TRANSPORTE EXTERNO – TRANSPORT EXTERNAL (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, micro chaves, prismas, transistor, diodos correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, placa principal, placas

secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes, com custo de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- l. SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE DE TRANSPORTE EXTERNO – TRANSPORT EXTERNAL (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- m. SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE TRANSPORTE SUPERIOR TRASEIRO – UPPER TRANSPORT REAR (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, micro chaves, prismas, transistor, diodos atuadores, sensores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes com custo de componente próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- n. SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE TRANSPORTE SUPERIOR TRASEIRO – UPPER TRANSPORT REAR (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- o. SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE TRANSPORTE SUPERIOR FRONTAL – UPPER TRANSPORT FRONT (BASICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, correias, micro chaves, prismas, transistor, diodos guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes com custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- p. SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE TRANSPORTE SUPERIOR FRONTAL – UPPER TRANSPORT FRONT (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na

possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- q. **SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE INFERIOR – LOWER UNIT (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, correias, guias, roletes, rolamentos, micro chaves, prismas, transistor, diodos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, motores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes com custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- r. **SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE INFERIOR – LOWER UNIT (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- s. **SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE TOPO INFERIOR – LOWER TOP (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, micro chaves, prismas, transistor, diodos, correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, motores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes com custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- t. **SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE TOPO INFERIOR – LOWER TOP (COMPLEXO OU SUPERIOR)** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- u. **SERVIÇO DE REPARO DE CASSETES DE RECICLAGEM SEM SISTEMAS DE ENTINTAMENTO EMBARCADO (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, travas de ajuste de altura, travas de ajuste de largura, micro chaves, prismas, transistor, diodos, correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, motores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as

ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- v. **SERVIÇO DE REPARO DE CASSETES DE RECICLAGEM SEM SISTEMAS DE ENTINTAMENTO EMBARCADO (COMPLEXO OU SUPERIOR)** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- w. **SERVIÇO DE REPARO DE CASSETES DE RECICLAGEM COM SISTEMAS DE ENTINTAMENTO EMBARCADO (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, baterias internas, travas de ajuste de altura, travas de ajuste de largura, micro chaves, prismas, transistor, diodos, correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, motores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- x. **SERVIÇO DE REPARO DE CASSETES DE RECICLAGEM COM SISTEMAS DE ENTINTAMENTO EMBARCADO (COMPLEXO OU SUPERIOR)** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- y. **SERVIÇO DE REPARO DE QUALIFICADOR DE CÉDULAS, NOTE QUALIFIER (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, travas de ajuste de altura, travas de ajuste de largura, micro chaves, prismas, transistor, diodos, correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, motores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes com todos os custos dos componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- z. **SERVIÇO DE REPARO DE QUALIFICADOR DE CÉDULAS, NOTE QUALIFIER (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- aa. **SERVIÇO DE REPARO DE DESVIADOR DE CÉDULAS, EMPILHADOR DE CÉDULAS e UNIDADE DE TRANSPORTE DE PACOTES, NOTE DIVERTER, NOTE STACKER e BUNDLE CARRIAGE UNIT (BASICO)** : Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, travas de ajuste de altura, travas de ajuste de largura, micro chaves, prismas, transistor, diodos, correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, motores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes com os custos dos componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- bb. **SERVIÇO DE REPARO DE DESVIADOR DE CÉDULAS, EMPILHADOR DE CÉDULAS e UNIDADE DE TRANSPORTE DE PACOTES, NOTE DIVERTER, NOTE STACKER e BUNDLE CARRIAGE UNIT (COMPLEXO OU SUPERIOR)**: Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- cc. **SERVIÇO DE REPARO DE ALIMENTADORES DE CÉDULAS – DSU e NOTEFEEDEE (BÁSICO)**: Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, travas de ajuste de altura, travas de ajuste de largura, micro chaves, prismas, transistor, diodos, correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, motores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- dd. **SERVIÇO DE REPARO DE ALIMENTADORES DE CÉDULAS – DSU e NOTEFEEDEE (COMPLEXO OU SUPERIOR)**: Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- ee. **SERVIÇO DE REPARO DE ACIONADOR DE CÉDULAS – MECÂNICO (BÁSICO)**: Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, micro chaves, prismas, transistor, diodos, correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, motores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes, com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para

que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- ff. **SERVIÇO DE REPARO DE ACIONADOR DE CÉDULAS – MECÂNICO (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- gg. **SERVIÇO DE REPARO DE PRESETER DE PASSAGEM DE CÉDULAS (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo, micro chaves, prismas, transistor, diodos, correias, guias, roletes, rolamentos, flats, cabos, conectores, vidro acrílico, atuadores, sensores, motores, placa principal, placas secundárias de alimentação, travas mecânicas, buchas, anel elástico, molas, solenoides, limpeza e sincronismo do módulo, alinhamento de guias metálicas, feixes, com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- hh. **SERVIÇO DE REPARO DE PRESETER DE PASSAGEM DE CÉDULAS (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- ii. **SERVIÇO DE REPARO DE TELA DE TOQUE E MONITOR COM TOUCHSCREEN (BÁSICO):** Resume-se no reparo na placa controladora, calibração, limpeza, substituição de componentes eletrônicos, troca de cabos, conectores, remoção de pequenas trincas, com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- jj. **SERVIÇO DE REPARO DE TELA DE TOQUE E MONITOR COM TOUCHSCREEN (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- kk. **SERVIÇO DE REPARO EM MÓDULO DEPOSITÁRIO DE ENVELOPES E MÓDULO SCANNER DE CHEQUES (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo da placa de controle, placa de comunicação, placa de alimentação, LED de sinalização, cabos de

comunicação, cabo flat, guias plásticas, trimpot, caneta optica, sensores IR, correias, acionadores, motores, buchas, prisma, guias plásticas, hastes metálicas, feixes mecânicos de encaixe, conectores, com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- II. **SERVIÇO DE REPARO EM MÓDULO DEPOSITÁRIO DE ENVELOPES E MÓDULO SCANNER DE CHEQUES (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instancia, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- mm. **SERVIÇO COM REPARO DE SHUTTER FRONTAL E TRASEIRO (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo de placas de controle e/ou comando, motores, roletes de tração, correias, sensores de passagem, conectores e cabos de comunicação, engrenagens, prismas, buchas com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- nn. **SERVIÇO COM REPARO DE SHUTTER FRONTAL E TRASEIRO (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instancia, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- oo. **SERVIÇO DE REPARO DE FONTE ATX, MINI ITX E BABY (BÁSICO):** Resume-se no reparo e substituição de componentes eletrônicos, cabos, conectores, com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- pp. **SERVIÇO DE REPARO DE FONTE ATX, MINI ITX E BABY (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instancia, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- qq. **SERVIÇO DE REPARO DE FONTE CHAVEADA (BÁSICO):** Resume-se no reparo e substituição de componentes eletrônicos, cabos, conectores com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que

o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- rr. **SERVIÇO DE REPARO DE FONTE CHAVEADA (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- ss. **SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE SUPERIOR/INTERMEDIARIA - HEAD MODULE RMH4 (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo da placa de controle, placa de comunicação, placa de alimentação, LED de sinalização, cabos de comunicação, cabo flat, guias plásticas, trimpot, caneta optica, sensores IR, correias, acionadores, motores, buchas, prisma, guias plásticas, hastes metálicas, feixes mecânicos de encaixe, conectores, com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- tt. **SERVIÇO DE REPARO DA UNIDADE SUPERIOR/INTERMEDIARIA - HEAD MODULE RMH4 (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- uu. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO DE ENTRADA E SAIDA DAS NOTAS (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo da placa de controle, placa de comunicação, placa de alimentação, LED de sinalização, cabos de comunicação, cabo flat, guias plásticas, trimpot, caneta optica, sensores IR, correias, acionadores, motores, buchas, prisma, guias plásticas, hastes metálicas, feixes mecânicos de encaixe, conectores, com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- vv. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO DE ENTRADA E SAIDA DAS NOTAS (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

- ww. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO COLETOR, SAIDA DAS NOTAS (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo da placa de controle, placa de comunicação, placa de

alimentação, LED de sinalização, cabos de comunicação, cabo flat, guias plásticas, trimpot, caneta optica, sensores IR, correias, acionadores, motores, buchas, prisma, guias plásticas, hastes metálicas, feixes mecânicos de encaixe, conectores, com todos os custos de componentes próximos a 30% dos valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

xx. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO COLETOR, SAIDA DAS NOTAS (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instancia, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

yy. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO DE TRANSPORTE SUPERIOR (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo da placa de controle, placa de comunicação, placa de alimentação, LED de sinalização, cabos de comunicação, cabo flat, guias plásticas, trimpot, caneta optica, sensores IR, correias, acionadores, motores, buchas, prisma, guias plásticas, hastes metálicas, feixes mecânicos de encaixe, conectores, com todos os custos de componentes próximos ao valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

zz. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO DE TRANSPORTE SUPERIOR (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instancia, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

aaa. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO DE TRANSPORTE E CHASSIS DA UNIDADE SUPERIOR (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo da placa de controle, placa de comunicação, placa de alimentação, LED de sinalização, cabos de comunicação, cabo flat, guias plásticas, trimpot, caneta optica, sensores IR, correias, acionadores, motores, buchas, prisma, guias plásticas, hastes metálicas, feixes mecânicos de encaixe, conectores, com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

bbb. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO DE TRANSPORTE E CHASSIS DA UNIDADE SUPERIOR (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instancia, laudo de condenação. Na

possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

ccc. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO DE TRANSPORTE INTERMEDIARIO DA UNIDADE SUPERIOR (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo da placa de controle, placa de comunicação, placa de alimentação, LED de sinalização, cabos de comunicação, cabo flat, guias plásticas, trimpot, caneta optica, sensores IR, correias, acionadores, motores, buchas, prisma, guias plásticas, hastes metálicas, feixes mecânicos de encaixe, conectores, com todos os custos dos componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

ddd. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO DE TRANSPORTE INTERMEDIARIO DA UNIDADE SUPERIOR (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instancia, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

eee. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO DE TRANSPORTE INFERIOR DA UNIDADE SUPERIOR (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo da placa de controle, placa de comunicação, placa de alimentação, LED de sinalização, cabos de comunicação, cabo flat, guias plásticas, trimpot, caneta optica, sensores IR, correias, acionadores, motores, buchas, prisma, guias plásticas, hastes metálicas, feixes mecânicos de encaixe, conectores e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

fff. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO DE TRANSPORTE INFERIOR DA UNIDADE SUPERIOR (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instancia, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

ggg. **SERVIÇO DE REPARO DO MODULO SVT (SAFE VERTICAL TRANSPORT) (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo da placa de controle, placa de comunicação, placa de alimentação, LED de sinalização, cabos de comunicação, cabo flat, guias plásticas, trimpot, caneta optica, sensores IR, correias, acionadores, motores, buchas, prisma, guias plásticas, hastes metálicas, feixes mecânicos de encaixe, conectores, com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

hhh. **SERVIÇO DE REPARO DO MÓDULO SVT (SAFE VERTICAL TRANSPORT) (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

iii. **SERVIÇO DE REPARO DO MODELO DE PLACAS ELETRÔNICAS (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo da placa de controle, placa de comunicação, placa de alimentação, LED de sinalização, cabos de comunicação, cabo flat, guias plásticas, trimpot, caneta óptica, sensores IR, correias, acionadores, motores, buchas, prisma, guias plásticas, hastes metálicas, feixes mecânicos de encaixe, conectores, com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

jjj. **SERVIÇO DE REPARO DO MODELO DE PLACAS ELETRÔNICAS (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

kkk. **SERVIÇO DE REPARO DO MODELO CONJ PORTA ENTINTAMENTO (BÁSICO):** Consiste em substituição/reparo da placa de controle, placa de comunicação, placa de alimentação, LED de sinalização, cabos de comunicação, cabo flat, guias plásticas, trimpot, caneta óptica, sensores IR, correias, acionadores, motores, buchas, prisma, guias plásticas, hastes metálicas, feixes mecânicos de encaixe, conectores, com todos os custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

III. **SERVIÇO DE REPARO DO MODELO CONJ PORTA ENTINTAMENTO (COMPLEXO OU SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

2.12. LAUDO TÉCNICO DE REPARO COMPLEXO OU SUPERIOR:

2.12.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo COMPLEXO, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 30% e abaixo de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.2. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo SUPERIOR, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.12.3. No ato do recebimento do Laudo, a contagem do prazo de reparo será interrompida e retomada após aprovação do orçamento de reparo

2.12.4. Nos laudos deverão constar as seguintes informações:

2.12.5. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.12.6. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.12.7. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.12.7.1. A condição de recebimento do item para reparo;

2.12.7.2. Fotos das condições físicas do item e dos componentes danificados;

2.12.7.3. Custos dos componentes danificados;

2.12.7.4. Caso de necessidade de dilatação do prazo de reparo, deve ser apresentado o novo prazo e a justificativa.

2.12.7.5. Para os casos de componentes cujo montante dos custos seja superior a 50% do valor do item deverá ser apresentado o valor total orçado para fins de aprovação.

2.12.8. A equipe técnica da BBTS fará análise do laudo e se for o caso do orçamento apresentado:

2.12.8.1. Se aprovado, o reparo deve prosseguir de forma tempestiva, devolvendo ao final junto ao item, cópia do orçamento aprovado e todos os componentes substituídos como evidência.

2.12.8.2. Se rejeitado, será apresentada a justificativa e a solicitação de emissão de laudo de inviabilidade de reparo ou substituição, decorrente de valor inviável de reparo, cuja cópia deve ser anexada ao item no ato da devolução.

2.13. LAUDO TÉCNICO DE INVIABILIDADE DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO:

2.13.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos de inviabilidade de reparo ou substituição.

2.13.2. No laudo deverão constar as seguintes informações:

2.13.3. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.13.4. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.13.5. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.13.6. Na descrição do defeito deverá constar as informações da inviabilidade técnica para o reparo ou o motivo da impossibilidade de substituição por outro modulo idêntico ao original ou outro modular similar que possua os requisitos mínimos definidos a seguir, e/ou tenha sido previamente homologado pela equipe de engenharia da BBTS.

2.14. DESCRIÇÃO REQUISITOS MÍNIMOS

2.14.1. Desempenho geral:

2.14.1.1. Só serão aceitos equipamentos iguais ou homologados pela BBTS.

2.14.1.2. Em caso de substituição as cores de qualquer peça que seja visível ao módulo, ou seja, parte externa deverá estar na mesma paleta de cores do original.

2.15.

2.15.1. Só serão aceitos equipamentos iguais ou homologados pela BBTS.

2.15.2. Em caso de substituição as cores de qualquer peça que seja visível ao módulo, ou seja, parte externa deverá estar na mesma paleta de cores do original.

2.16. EXEMPLOS DE MODELOS DE EQUIPAMENTOS:

Tabela 01: Exemplos de fabricantes.

FABRICANTE	MODELO DE LEITOR DE CARTÃO MAGNÉTICO/HÍBRIDO
DDM HOPT	LEITOR HÍBRIDO DE CARTÃO MAGNÉTICO/SMARTCARD PERTO/DDM HOPT SCHULER 862 FIRM. A2261B027B0
SANKYO/ OKI	CONJUNTO LEITORA SANKYO/OKI - 300000006472
SANKYO/DIEBOLD	LEIT DIP TR1/2/3 SMART SANKYO S/ BEZEL CEF/BB REV-Z0 85.111.00109-7B

Tabela 02: Exemplos de fabricantes.

FABRICANTE	MODELO DE LEITOR CONTACTLESS
UIC	LEITOR CONTACTLESS UIC 680FG OEM – TFJUIC680FG

Tabela 03: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE MÓDULO DE ARMAZENAMENTO DE CÉDULAS TEMPORÁRIAS – ESCROW
DIEBOLD	MODULO ESCROW REEL STORAGE 86.115.31160-3B
NCR	ESCROW W CEDULAS RECICLADOR RG7 - 420000013519
HITACHI	ESCROW – 71UUESA137828

Tabela 04: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE CAIXA DE DINHEIRO – CASH SLOT
HITACHI	MODELO DE CAIXA DE DINHEIRO - CASH SLOT - PN: 49-233110-000C

Tabela 05: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE VALIDADOR DE NOTAS - BILL VALIDATOR
HITACHI	VALIDADOR DE NOTAS BILL VALIDATOR – BVZ20-UI – 348BV20 U 336657 - 49-238415-000A

Tabela 06: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO UNIDADE DE TRANSPORTE EXTERNO – TRANSPORT EXTERNAL
HITACHI	TRANSPORT EXTERNAL – TS-M1U1-RET401

Tabela 07: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE UNIDADE DE TRANSPORTE TRASEIRO - UPPER TRANSPORT REAR
HITACHI	UNIDADE DE TRANSPORTE TRASEIRO - UTRA – 49-233158-000A

Tabela 08: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE UNIDADE DE TRANSPORTE FRONTAL - UPPER TRANSPORT FRONT
HITACHI	MODELO DE UNIDADE DE TRANSPORTE FRONTAL - 49-233151-000A, UTFA

Tabela 09: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO UNIDADE INFERIOR – LOWER UNIT
HITACHI	UNIDADE INFERIOR – LOWER UNIT - 49-241222-000A, ULWD5A

Tabela 10: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE UNIDADE TOPO INFERIOR – LOWER TOP
HITACHI	UNIDADE TOPO INFERIOR – ULT5A 49-024190-000C

Tabela 11: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE CASSETES DE RECICLAGEM SEM SISTEMAS DE ENTINTAMENTO EMBARCADO
HITACHI	CASSETE RECICLING BOX – TS-M1U1-SRB1
PERTO	CASSETE PLASTICO DE NOTAS PERTO TIPO A - 270.50.192
NCR	CASSETE NOTAS NMD SIMPLES AT - 300000005508

Tabela 12: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	CASSETES DE RECICLAGEM COM SISTEMAS DE ENTINTAMENTO EMBARCADO
PERTO	CASSETE PLASTICO DE NOTAS PERTO TIPO D C/ENTINTAMENTO 280.50.059
DIEBOLD	CASSETE DE CEDULAS DIEBOLD COM DISPOSITIVO DE ENTINTAMENTO - 96.115.00000-3B
NCR	CASSETE NOTAS NMD ENTINTAMENTO R 50 AT OKI - 3000000114742) OKI - 4012392200277

Tabela 13: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO QUALIFICADOR DE CÉDULAS, NOTE QUALIFIER
NCR	CONJUNTO NOTE QUALIFIER NMD IT R9 - 2010J2384018

Tabela 14: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DESVIADOR DE CÉDULAS, EMPILHADOR DE CÉDULAS e UNIDADE DE TRANSPORTE DE PACOTES, NOTE DIVERTER, NOTE STACKER e BUNDLE CARRIAGE UNIT
NCR/DELARUE	NOTE STACKER - A007612-03
NCR/DELARUE	NOTE DIVERTER - A003912-05
NCR/DELARUE	BUNDLE CARRIAGE UNIT BCU - A007483-03

Tabela 15: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO ALIMENTADORES DE CÉDULAS – DSU e NOTEFEEDEER
NCR	CONJUNTO NOTE FEEDER MODULO NMD R9 - 2010J2383011
DIEBOLD	MODULO DSU 86.115.31165-8B

Tabela 16: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE ALIMENTAÇÃO DE CÉDULAS - MECÂNICO
PERTO	MODULO DE ALIMENTACAO INTERMEDIARIO - 280.50.169
PERTO	MODULO DE ALIMENTACAO PRINCIPAL CANAL 1 - 280.50.167

Tabela 17: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO PRESETER DE PASSAGEM DE CÉDULAS
PERTO	PRESETER 723 SENS - 280.50.044
NCR	NMD R9 - CONJUNTO STACKER PRESETER TR - 2010J2378018
DIEBOLD	MODULO TRANSPORTADOR AFD 620MM RL REAR LOAD 96.402.00002-0B

Tabela 19: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO MÓDULO DEPOSITÁRIO DE ENVELOPES E MÓDULO SCANNER DE CHEQUES
NCR	DEPOSITARIO CODIGO BARRRAS AF TR K7M V03 ZNB 2014 AR - 300000006061
DIEBOLD	MODULO DEPOSITARIO PENTASIS LCB PS3021NT XL
WINCOR-NIXDORF	SCANNER DE CHEQUES CCDM-V2

Tabela 20: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO TELA DE TOQUE E MONITOR COM TOUCHSCREEN
ELO CHASSIS	E512043 - MONITOR TYCO 1537L ET1537L-8CWA-1-NPB LCD 15.0IN 1024X768 TOUCHSCREEN

NCR	MONITOR COLOR LCD 15 E512043 ELO C/FILTRO OKI - 300000009530
PERTO	MONITOR LCD 15 TES COM TOUCH - 280.18.361
DIEBOLD	TELA DE TOQUE 15POL - 85.119.00125-9B 81.055.31090-2

Tabela 21: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO SHUTTER FRONTAL E TRASEIRO
DIEBOLD	SHUTTER P/ RECICLADOR RM4H 85.150.00267-3B
NCR	SHUTTER ANTIRREGUA DISPEN NMD - 420000020173

Tabela 22: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE FONTE ATX, MINI ITX E BABY
DELTA ELECTRONICS	FONTE TFX 250W REAL AUTOMATICA 80 PLUS GOLD FAN SALIENTE 175X85X70 MM - DPS-250AB-72 A
SEASONIC	FONTE TFX 300W REAL AUTOMATICA 80 PLUS GOLD PFC ATIVO 175X85X63,5MM – SS 300TGW

Tabela 23: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO FONTE CHAVEADAS
DIEBOLD	FONTE CKD FT 37 FULL RANGE ROHS P/PATS 96.191.00002-5B 81.055.31149-3
NCR	FONTE INTERNA 12V 2,9A / 36V 2,4A NMD R9 - 4309M7773001
CEBRA	FONTE INTERNA 12V 2,9A / 36V 2,4A - CA 1802BG
NITERE - NPS-D00	FONTE EXTERNA CA/CC FULL RANGE 90-240 VAC 50/60HZ - SAIDA 12V/ 12,5A / 150W FSP

Tabela 24: Exemplo de fabricante:

FABRICANTE	MODELO UNIDADE SUPERIOR/INTERMEDIARIA - HEAD MODULE RMH4
DIEBOLD	MODULO DA UNIDADE SUPERIOR/INTERMEDIARIA (HEAD MODULE RMH4) 85.150.00285-7B

Tabela 25: Exemplo de fabricante:

FABRICANTE	MODELO MODULO DE ENTRADA E SAIDA DAS NOTAS
DIEBOLD	MODULO DE ENTRADA E SAIDA DAS NOTAS (IOT I/O IN-OUTPUT MODULE CUSTOMER TRAY) 86.115.31150-4B

Tabela 26: Exemplo de fabricante:

FABRICANTE	MODELO MODULO COLETOR, SAIDA DAS NOTAS
DIEBOLD	MODULO COLETOR, SAIDA DAS NOTAS (IOC IN-OUTPUT MODULE COLLECTOR UNIT) 86.115.31151-1B 81.055.31123-3

Tabela 27: Exemplo de fabricante:

FABRICANTE	MODELO MODULO DE TRANSPORTE SUPERIOR
DIEBOLD	MODULO DE TRANSPORTE SUPERIOR (HUT HEAD UPPER TRANSPORT) 86.115.31152-8B 81.055.31151-6

Tabela 28: Exemplo de fabricante:

FABRICANTE	MODELO MODULO DE TRANSPORTE E CHASSIS DA UNIDADE SUPERIOR
DIEBOLD	MODULO DE TRANSPORTE E CHASSIS DA UNIDADE SUPERIOR (HCT HEAD CHASSIS TRANSPORT) 86.115.31153-5B 81.055.31145-5

Tabela 29: Exemplo de fabricante:

FABRICANTE	MODELO MODULO DE TRANSPORTE INTERMEDIARIO DA UNIDADE SUPERIOR
DIEBOLD	MODULO DE TRANSPORTE INTERMEDIARIO DA UNIDADE SUPERIOR (HMT HEAD MIDDLE TRANSPORT) 86.115.31154-2B 81.055.31138-7

Tabela 30: Exemplo de fabricante:

FABRICANTE	MODELO MODULO DE TRANSPORTE INFERIOR DA UNIDADE SUPERIOR
DIEBOLD	MODULO DE TRANSPORTE INFERIOR DA UNIDADE SUPERIOR (HLT) 86.115.31155-9B 81.055.31136-3

Tabela 30: Exemplo de fabricante:

FABRICANTE	MODELO MODULO SVT (SAFE VERTICAL TRANSPORT)
DIEBOLD	MODULO SVT (SAFE VERTICAL TRANSPORT) 81.055.31153-0 86.115.31164-1B

Tabela 31: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE PLACAS ELETRÔNICAS
DIEBOLD	PLACA CONTROLADORA SLAVE DA UNIDADE SUPERIOR (PCBA) 86.115.31161-0B 81.055.31130-1
DIEBOLD	PLACA CONTROLADORA MOVE 86.115.31158-0B 81.055.31132-5
DIEBOLD	PLACA CONTROLADORA SAFE RM4H PLACA TPD 86.115.31185-6B 81.055.31129-5
NCR	CONJUNTO CONTROLADORA DEPOSITARIO ARM COD BARRAS OKI BB - 300000005921
PERTO	PLACA CPU DO MECANISMO DO PRESENTER SAQUE FRONTAL - 220.20.496
PERTO	PLACA DE CONTROLE DO CANAL C e D - 219.70.555

Tabela 32: Exemplo de fabricante:

FABRICANTE	MODELO CONJ PORTA ENTINTAMENTO
DIEBOLD	CONJ PORTA ENTINTAMENTO ATMR2017 BB RM4H 83.115.00236-8B 81.055.31133-2

3. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

3.37 A CREDENCIADA no ato da liberação do item deve fazer a inspeção e testes gerais de funcionamento para garantir a solução definitiva de falhas.

3.38 A garantia para as substituições de peças e componentes decorrentes da manutenção, será de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos, inclusive após o término do contrato.

3.39 Para os materiais rejeitados pelos CAT's da BBTS ou para itens em período de garantia que lhe der causa, o Frete é de responsabilidade da BBTS, sendo imediatamente efetuada a **Glosa no valor de 50% do Reparo Básico** do item para efeito de ressarcimento de custos e impacto na operação da BBTS, decorrente da falha em período de garantia.

3.40 A CREDENCIADA deverá reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os módulos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados.

3.41 O prazo para correção de não conformidades e/ou defeitos no período de garantia é idêntico ou reparo original, contatos em dias corridos, após entrega do modulo, no laboratório via BBTS.

3.42 Todos os itens e componentes utilizados no reparo, inclusive os substituídos/reposos durante o período de garantia, serão novos, sem uso, reforma ou recondicionamento.

4. Condições de Entrega / Prazos:

4.1. Os serviços deverão ser prestados dentro dos prazos e condições contratadas, de acordo com o tipo do serviço para determinação de Acordo de Nível de Serviço – ANS.

4.2. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

4.2.1. **Frete via BBTS:** Os módulos serão entregues e retirados no ambiente do reparador, diretamente pela BBTS, com custos de coleta e entrega sob responsabilidade da BBTS.

4.2.2. O prazo de conclusão do reparo é de até **7 (sete) dias úteis** partir do recebimento dos módulos on-site.

4.2.3. Os casos de reparo Complexos ou Superior, terão o prazo suspenso após o recebimento do laudo técnico para análise da BBTS e retomados após aprovação.

4.2.4. Em casos extraordinários, mediante consulta, poderá ser ampliado o prazo, por igual período, desde que, devidamente fundamentado e sem ocorrências contínuas de solicitação de ampliação de prazos.

4.2.5. O prazo de execução dos serviços de reparo será acrescido de 5 (cinco) dias úteis para os Reparos em Painéis de TAA, devido à natureza do serviço.

4.2.6. A quantidade é dimensionada de acordo com as necessidades da BBTS, em conformidade com a capacidade homologada.

4.2.7. O envio é semanal para itens críticos para BBTS.

4.2.8. O envio é quinzenal para demais itens.

4.2.9. **Embalagem:**

4.2.9.1. Todos os itens devem circular em embalagens que garantam a integridade física dos mesmos durante o manuseio: transporte, armazenagem e movimentação de material.

4.2.9.2. Deverá possuir um conjunto mínimo para embalagem como: plástico bolha, papelão, embalagem antiestática, calços e ou espumas.

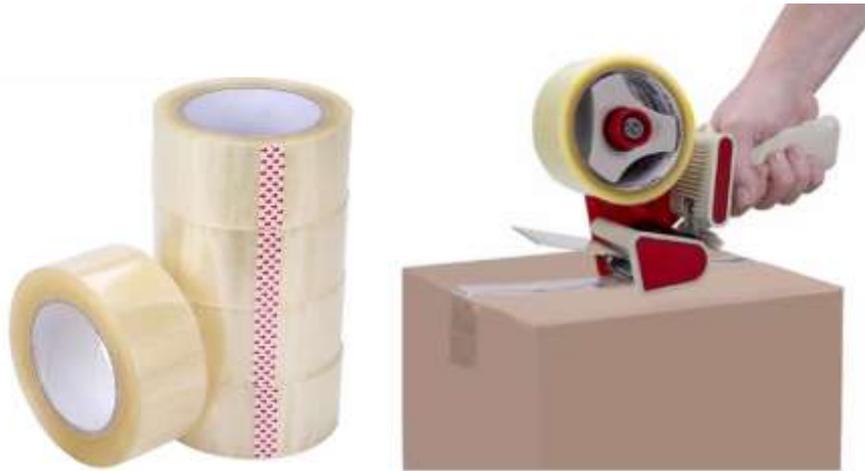
4.2.9.3. As placas mãe deverão conter proteção no socket do processador e embaladas com plástico antiestática, deverão ser acomodadas em caixa com espumas ou calço, de modo que a peça não desloque da caixa com facilidade.

4.2.9.4. Módulos que possuam vidros, telas e monitores deverão ser acondicionados em embalagens com plástico bolha e espuma.

4.2.9.5. As caixas deverão ser fechadas e ou lacradas com fitas adesivas transparentes de forma que garanta a integridade da peça e da caixa.

4.2.9.6. Caso a embalagem original recebida esteja danificada, deve ser observado possível dano nos módulos, sinalizado no conhecimento de entrega de material e comunicado a BBTS a ocorrência via caixa departamental sulog.apoio@bbts.com.br ou aplicativo disponibilizado via BBTS para que sejam tomadas as devidas providências junto a origem da não conformidade. De imediato deve ser feita a substituição da embalagem danificada, conforme o caso.

4.2.9.7. Exemplo de fita adesiva transparente:

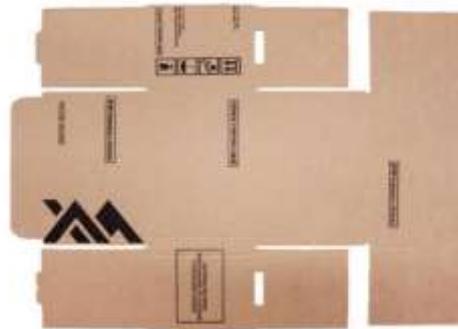


*Imagens meramente ilustrativas

4.2.9.8. Exemplo de embalagem individual.

Exemplo de Caixa de Papelão

T-20 CX DE PAPELÃO P/MISCELANEA 1(150X90X90 MM)



Exemplo de Calço de Espuma

T-20 CALCO DE ESPUMA VAZADO(220X170X30X20 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplo de Calço de Espuma

T-20 CALCO DE ESPUMA(20X170X220 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplos de Sacos plásticos antiestático e plástico bolha:



*Imagem meramente ilustrativa

5. Formação dos preços:

5.7. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO

5.7.1. O preço do serviço será atribuído por grupo de equipamento, família e tipo de serviços, conforme tabela de credenciamento.

5.7.2. As partes e peças substituídas deverão ser originais, novas ou remanufaturados de igual desempenho com valores associadas as famílias do credenciamento de reparo.

5.7.3. Existindo restrições técnicas a realização do serviço deverá ser acionada a equipe da BBTS para análise e validação em até 1 dia útil do início programado do serviço.

5.7.4. A equipe da BBTS retornará com a validação em até 1 dia útil após o acionamento.

6. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

6.1. A efetiva distribuição das demandas ocorrerá de acordo com as premissas do **Projeto Básico item Distribuição de demandas**

6.2. Os acionamentos ocorrerão de acordo com as eventuais necessidades, não existindo compromisso de faturamento mensal para as empresas CREDENCIADAS.

6.3. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

6.3.1. As empresas proponentes deverão relacionar as famílias de módulos que pretendem reparar, informando também a capacidade máxima mensal de módulos de cada família.

6.3.2. As possíveis solicitações do fornecedor de serviço de reparo sobre alterações de: inclusão ou exclusão de família e/ou acréscimos ou decréscimos na capacidade mensal deverão ser informadas a BBTS para nova homologação.

6.3.3. Os fornecedores de serviço de reparo poderão requerer a suspensão do envio de módulos de uma ou mais famílias a qualquer tempo, mediante notificação a BBTS; esse requerimento não os eximirá da obrigação de reparar os módulos daquelas famílias que já estiverem sob sua guarda ou em trânsito.

7. Avaliação Técnica de soluções alternativas:

7.1. Para o aceite de soluções alternativas relacionadas a itens obsoletos e/ou com indisponibilidade comprovada no mercado, a CREDENCIADA poderá propor substituição por outro de características técnicas iguais ou superiores. O aceite da solução será efetuado pelos técnicos da BBTS.

7.2. Para validação deverá apresentar os seguintes dados:

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

7.3. A CREDENCIADA deverá apresentar a BBTS uma declaração que todos os exemplares serão fornecidos exatamente de acordo com o Relatório de Aceite Técnico.

7.4. Se solicitado, deverão ser entregues até 2 (dois) exemplares do sobressalente com todos os seus componentes e acessórios para teste de aceite, em até cinco dias úteis após aviso formal da Contratante, em dia útil, das 9h00 às 17h00 nos seguintes locais.

BBTS Tecnologia e Serviços - Brasília:

CNPJ: 42.318.949/0013-18

Endereço: SEPN - Setor de Edifícios de Utilidade Norte - Quadra 508 Conjunto "C" Lote 07 - 1º Subsolo, aos cuidados da DILOG - Divisão de Engenharia e Logística.

CEP 70740-543 - Brasília - DF.

7.5. A CREDENCIADA deverá encaminhar, juntamente com os sobressalentes, quando se aplicarem, os seguintes itens:

7.5.1. 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 sobressalente;

7.5.2. Conjunto de manual técnico e/ou documentação específica, em meio eletrônico, contemplando todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, em português (Brasil) ou inglês, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.3. Conjunto, em meio eletrônico, dos drivers de configuração/software de todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.4. Documentação/manual de programação, em meio eletrônico, dos módulos e periféricos que integram o sobressalente, 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.

7.6. No caso de rejeição da solução alternativa o Fornecedor deverá corrigir, em até 15 (cinco) dias úteis, a partir da notificação oficial à CONTRATADA, eventual ocorrência detectada durante a aplicação dos testes em laboratório.

7.7. O não atendimento a qualquer um dos itens constantes desta especificação implicará na reprovação da solução alternativa.

Anexo I.8 - Manutenção de Porta Detectora de Metal

1. Objeto:

1.1. Atendimento em bancada de laboratório, à nível de troca de componentes, partes e peças;

2. Especificações Técnicas:

2.1. Por serviços técnicos complementares entende-se a série de procedimentos que envolvem intervenções na estrutura mecânica e eletroeletrônica, inclusive a nível de substituição de componentes eletrônicos em ambiente de laboratório ou on-site.

2.2. Espera-se o credenciamento de fornecedores de serviços em âmbito nacional, visando encaminhamento de demandas para aquele que estiver mais próximo do local da execução, de acordo com a ordem sequencial da fila de convocações.

2.3. Todas as partes, peças e componentes utilizados nas manutenções / recuperações deverão ser originais, novos ou remanufaturados ou deverão atender às especificações técnicas do fabricante, com validação prévia dessas especificações pela CONTRATANTE, que, a seu critério, pode solicitar amostras dos materiais para testes operacionais e de qualidade, visando preservar a funcionalidade e desempenho original do produto, conforme **item 7 - Avaliação Técnica de soluções alternativas**.

2.3.1. A indisponibilidade de peças e componentes no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados à CONTRATANTE, acompanhados de laudos e evidências técnicas para verificação e validação.

2.4. As demandas estão estimadas por região geográfica, sendo que a PROPONETE poderá se credenciar para executar atividades em qualquer das UFs e municípios.

2.5. No **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**, estão as estimativas de demandas por localidade. Cabendo destacar que os acionamentos ocorrerão de acordo com as necessidades, sem compromisso de faturamento, mensal ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.6. O pagamento dos serviços ocorrerá pela efetiva execução da demanda e pelo exato cumprimento das obrigações assumidas, em especial quanto **item 4 - Condições de Entrega / Prazos**, condições de aceite e com a estrita observância ao ANS contratado.

2.7. Em caso de comprometimento da qualidade dos serviços e do ANS, será suspenso o acionamento da CREDENCIADA, até a efetiva justificativa e regularização, respeitando os princípios do contraditório e da ampla defesa.

2.8. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

2.8.1. Por atendimento em bancada de laboratório entende-se a reparação das falhas dos módulos, mediante a substituição de peças e componentes que apresentem defeitos e revisão dos demais componentes, de acordo com manuais e normas técnicas específicas para os módulos. Os serviços prestados deverão garantir o pleno funcionamento dos módulos.

2.8.2. Os módulos são agrupados em famílias, de acordo com a sua função e/ou aplicabilidade, conforme resumo no **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas**;

2.8.3. Qualquer alteração nas famílias será comunicada com antecedência de 30 dias e formalizada mediante simples acordo entre as partes, sendo que módulos similares aos relacionados nas famílias poderão ser incluídos ao longo do período a ser contratado, desde que respeitadas às semelhanças técnicas e o custo estimado de reparo.

2.8.4. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações dos fabricantes, da BB Tecnologia e Serviços S.A. (BBTS) e das melhores práticas do mercado (limpeza do módulo, qualidade de soldas, troca componentes defeituosos ou gastos, embalagem, documentação fiscal) não podendo ser realizadas modificações ou adaptações com objetivo de simular as características originais. Os fornecedores de serviço de reparo deverão cumprir rigorosamente o **Anexo 2 - Procedimento para atendimento de reparo em laboratório**

2.8.5. É proibida a retirada de partes e peças em bom funcionamento, de um módulo de propriedade da BBTS para a execução de reparos em outros módulos defeituosos, exceções devem ser negociadas via envio de e-mail para dilog@bbts.com.br com devidas justificativas.

2.8.6. Sempre que se fizer necessário, os fornecedores de serviço de reparo deverão substituir, sem ônus adicionais, peças e/ou componentes, mecânicos ou eletrônicos, que se encontrem quebrados, com defeitos ou gastos pelo uso normal, por outros de configuração, qualidade e desempenho idênticos ou superiores aos originais, novos e recomendados pelo fabricante.

2.8.7. A substituição da peça ou componente mecânico original por peça alternativa que não tenha sido recomendada pelo fabricante, fica condicionada à autorização prévia e formal feita pela BBTS.

2.8.8. Partes mecânicas móveis ou de encaixe, como buchas, rolamentos, eixos, engrenagens, correias, roletes, etc., que apresentem folga ou desgaste, ou que atingiram limite de vida útil especificado pelo fabricante, devem ser substituídas, mesmo que não estejam relacionadas com o defeito original do módulo.

2.8.9. Conectores que apresentarem oxidação, dano ou folga, que impeça ou prejudique o correto encaixe de cabos e/ou placas, também deverão ser substituídos, mesmo que não estejam relacionados com o defeito original do módulo.

2.8.10. A manutenção corretiva deverá ser efetuada de forma a deixar os módulos em perfeitas condições de funcionamento, efetuando ajustes, reparos e substituição de peças/componentes conservando-os com suas características originais.

2.8.11. A indisponibilidade de partes e peças no mercado não poderá ser utilizada como justificativa para não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço contratado. Os casos de exceção deverão ser previamente comunicados, via e-mail para sulog.apoio@bbts.com.br acompanhados de laudo e evidências técnicas para verificação e concordância da BBTS.

2.8.12. As CREDENCIADAS deverão reparar os módulos recebidos, substituindo aqueles que não puderem ser reparados por outros em perfeitas condições de funcionamento observando o está definido no **item 2.11 - DESCRIÇÃO DOS TIPOS DE ATIVIDADES CREDENCIADAS**

2.8.12.1. Apenas nos casos descritos, referente as etapas de Recepção e Inspeção, será aceito o retorno de módulos sem reparo. O procedimento que envolve emissão de documentos poderá ser substituído por solução web/app fornecida pela BBTS, onde:

“Problemas observados (módulos incompletos, quebrados, queimados ou em desacordo com a nota fiscal) deverão ser formalmente comunicados à BBTS, juntamente ao Centro de Assistência Técnica (CAT) de onde foi encaminhado o material, em um prazo máximo de 72 horas após o recebimento, aguardando orientação quanto ao procedimento a ser seguido.”

“Se o reparador julgar que existe inviabilidade de reparo para um determinado material, seja ela por quaisquer motivos, emitir FQ1311-003 – Laudo de Material não Reparável, e encaminhá-lo à BBTS, através do e-mail sulog.apoio@bbts.com.br, aguardando resposta. Não é necessária a emissão do laudo no caso de divergência entre o material recebido e a Nota Fiscal.”

2.8.13. **Envio de Módulos Defeituosos:**

2.8.13.1. Os envios de módulos defeituosos ocorrerão de acordo com as necessidades da BBTS, respeitado o perfil variável da demanda em função de flutuações do parque de equipamentos atendidos, sem compromisso de faturamento mensal e/ou anual, não implicando na obrigação de contratação em sua totalidade.

2.8.13.2. No ato do início da prestação dos serviços a CREDENCIADA deverá estar plenamente habilitada para realização dos serviços de reparo, dentro da capacidade e condições definidas neste projeto básico.

2.8.13.3. Será respeitada a capacidade máxima informada e homologa para a respectiva CREDENCIADA.

2.8.13.4. A distribuição ocorrerá respeitando os critérios informados no projeto básico, **Item - Distribuição de Demandas de Serviços.**

2.8.13.5. O **Anexo 6 - Tabela de valores credenciados e estimativas** apresenta a composição das famílias de reparo, apresenta a quantidade de módulos estimados por família para um período de 60 meses e o preço Credenciado, considerando evolução do parque contratado ao longo do período, os quais serão distribuídos para as CREDENCIADAS de acordo com a necessidade da BBTS.

2.8.13.6. Quando se tratar de atendimento em laboratório, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística por, entre outras vantagens, ampliar o número de empresas em âmbito nacional capazes de participar do credenciamento e atender necessidades de reparo existente em todos os estoques da BBTS distribuídos em todo o país.

2.8.13.7. Quando se tratar de atendimento em laboratório para itens em garantia de reparo, o frete de envio e retorno de reparo será de responsabilidade da BBTS via sua malha de logística pelos mesmos motivos citados no item anterior. Sendo que, será efetuada a glosa relativa a 50% do valor pago pelo reparo inicial do item, com o valor descontado imediatamente na fatura do mês corrente da apresentação do item em garantia ao Credenciado.

2.9. CAPACITAÇÃO EXIGIDA

2.9.1. Os serviços deverão ser executados observando rigorosamente as especificações da BBTS e as melhores práticas do mercado, não podendo ser realizados improvisos ou adaptações.

2.9.2. Na prestação de serviços deverão estar garantidas a integridade dos equipamentos, bem como a inexistência de danos ao patrimônio e aos ambientes envolvidos.

2.9.3. A CREDENCIADA deverá ser especializada e plenamente capacitada aos serviços, compreendendo a troca de partes e peças necessárias ao restabelecimento da funcionalidade dos diversos modelos de equipamentos, incluindo, mas não se limitando à lista de equipamentos fornecida previamente.

2.9.4. A CREDENCIADA deverá cumprir rigorosamente as normas de segurança e medicina do trabalho, recomendadas pela legislação pertinente, fornecendo aos seus empregados os equipamentos de proteção individual (EPI) que se façam necessários e adequados ao risco de cada atividade.

2.9.5. Para o serviço de reparo em laboratório a CREDENCIADA deverá possuir em sua infraestrutura mínima Circuito Fechado de Televisão (CFTV) e controle de acesso dos funcionários em seu ambiente de trabalho, de forma a garantir a segurança e sensibilidade dos itens tratados.

2.9.5.1. Caso exista alguma restrição ou limitação, deve ser mencionado no pedido de credenciamento para que seja analisada a possibilidade de credenciamento parcial.

2.9.6. Ambiente de trabalho

2.9.6.1. Deverá possuir área específica para recebimento e organização das peças, consiste em instalações com armários, prateleiras e ou espaços devidamente identificados com etiquetas que demonstrem a organização e segregação de peças.

2.9.6.2. Área específica para armazenagem de peças aguardando reparo, armários, bancadas ou espaços destinados a equipe técnica para coleta de peça para reparo.

2.9.6.3. Área específica destinada à limpeza dos módulos a serem reparados, deverá conter pias, tanques, cubas, escurredores e/ou itens para processo de secagem e aspiração de sujeiras das peças.

2.9.6.4. Área específica para reparo, com bancadas adequadas à execução dos reparos propostos: Deverá possuir bancada com espaço físico mínimo de acomodação da peça a ser reparada e do profissional que realizará o serviço.

2.9.6.5. Área específica para armazenagem de módulos / equipamentos reparados (produtos acabados, consiste em bancada e ou armário com identificação e segregação de peças que foram reparadas, testadas e aprovadas no teste de qualidade assegurada.

2.9.6.6. Área específica para embalagem, consiste em bancadas e ou mesas, devidamente emborrachadas e que não estejam próximas a locais como: janelas, ar condicionados, filtros de água ou que apresentem riscos de umidade as peças e embalagens.

2.9.6.7. Área específica para expedição, consiste em armários, mesas, locais e ou bancada devidamente organizadas e identificadas.

2.9.6.8. Postos de trabalho em número compatível com a capacidade pretendida, consiste na quantidade de bancadas, prateleiras, armários, locais para segregações de peças compatível ao número de peças pretendidas ao reparo.

2.9.7. **Verificação da qualidade e adequação dos postos de trabalho**

2.9.7.1. Os postos de trabalhos deverão ser apropriados ou adequados para recebimento da família para o reparo dos módulos pretendidos, consiste em ferramentas específicas em bom estado de conservação para o reparo completo dos módulos e Jig de testes.

2.9.8. **Capacidade de produção de reparo**

2.9.8.1. A capacidade mensal de produção está de acordo com o pretendido no credenciamento, incide em quantidade de ferramentas, insumos, componentes, embalagens para o volume pretendido.

2.9.9. **Documentação dos produtos**

2.9.9.1. A CREDENCIADA deverá possuir manuais de usuários, manuais técnicos ou procedimentos técnicos, orientações de limpeza e conservação, arquivos digitais, firmwares, sistemas operacionais, softwares de recuperação de módulos, equipamentos e ferramentas.

2.9.9.2. Os arquivos poderão ser digitais ou impressos, desde que sejam acessíveis aos colaboradores que realizarão os reparos dos módulos pretendidos.

2.9.10. **Ferramentas, insumos e softwares para reparo**

2.9.10.1. Prever proteções antiestática ESD, tais como calcanheira, luvas, pulseiras, jalecos, calçado antiestática, onde necessário, a fim de formar um sistema de aterramento completo garantindo a dissipação a carga estática produzida pelo corpo humano.

2.9.10.2. Para limpeza e higienização dos módulos a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas com propriedades antiestáticas como (pincel, escova ou panos).

2.9.10.3. Não deverá ser utilizado material abrasivo que possua efeito de desgaste ou polimento, para limpeza de superfícies de contatos de comutação pentes de conectores de placas, circuitos impressos, sensores indutivos, capacitivos, fotoelétricos, lasers, magnéticos, transdutores lineares e etc.

2.9.10.4. As bancadas para reparo devem possuir barras de tomadas, sistema de aterramento e no tampo principal deverá estar emborrachado a fim de evitar antiestática nos equipamentos.

2.9.10.5. A CREDENCIADA deverá possuir as seguintes ferramentas:

2.9.10.6. Jogo de chave philips, fenda, torxs e allen.

2.9.10.7. Alicates de bico, corte ou universal.

- 2.9.10.8. Osciloscópio digital.
- 2.9.10.9. Multímetro digital.
- 2.9.10.10. Estação de ar quente.
- 2.9.10.11. Ferro de solda com diversos tipos de ponteiros.
- 2.9.10.12. Fonte variável de tensão contínua.
- 2.9.10.13. Frigobar para guarda de fluxo, pasta de solda e consumíveis que necessitem de refrigeração.
- 2.9.10.14. Microcomputador para gravação de BIOS, firmwares, instalação de sistemas operacionais e ou softwares de manutenção e testes.

2.9.11. **Condições de conservação das ferramentas**

- 2.9.11.1. A CREDENCIADA deverá ter controle da validade dos insumos utilizados como: solda, estanhos, álcool, pastas térmicas, vaselinas sólidas, fitas isolantes, tubo termo retrátil e ou itens que possam comprometer a vida útil e alterar as características de reparo.
- 2.9.11.2. As ferramentas com características mecânicas ou metálicas, devem estar sem sinais de ferrugem, corrosão ou desgaste.
- 2.9.11.3. As ferramentas com características elétricas e eletrônicas devem estar em pleno funcionamento, sem sinais de improvisações.
- 2.9.11.4. As ferramentas de testes, medição e aferição como: multímetro, paquímetro, manômetro devem possuir escalas visíveis para as medidas.
- 2.9.11.5. As estações de solda, calor e retrabalho, devem estar com as escalas de temperaturas visíveis e que possuam controle de temperatura e função de resfriamento automática.
- 2.9.11.6. As fontes variáveis de tensão contínua, devem possuir boa estabilização de tensão.
- 2.9.11.7. O microcomputador e as jigs de testes deverão estar em bom estado de conservação e funcionamento.
- 2.9.11.8. Os equipamentos NVR DVR ou híbridos devem estar em bom estado de conservação e funcionamento.
- 2.9.11.9. O monitor ou TV devem estar com imagens nítidas que permitam a visualização.
- 2.9.12. **Instrumentos de aferição, medição, Jigs de testes e microcomputadores**
- 2.9.13. As ferramentas de aferições e medições deverão estar calibradas e certificadas.
- 2.9.14. As jigas de testes e microcomputadores deverão estar atualizadas com os softwares mais adequados para as simulações e avaliações.
- 2.9.15. A BBTS poderá a qualquer tempo e a seu critério exclusivo, por intermédio do gestor do contrato, solicitar a apresentação de comprovação de procedência das peças e componentes utilizados nos serviços do contrato.

2.10. **INSPEÇÃO VISUAL E TESTES FUNCIONAIS**

- 2.10.1. Constituem-se nas principais fases do processo, respondendo pela qualidade do reparo, englobando:
- 2.10.2. Inspeção visual, garantir que todas os componentes substituídos estão bem fixados e que não há constatação de falhas visuais como trincas, arranhões, empenamento, oxidação, corrosão e partes faltantes.
- 2.10.3. Teste funcional, consiste em testes funcionais da peça, verificando os movimentos no caso de equipamentos mecânicos que possuam roletes, correias e polias. Para casos de componentes e peças eletrônicas deverá ser realizado testes com multímetros e osciloscópio para garantir a funcionalidade dos componentes.

2.10.4. Os módulos e peças deverão ser testados nas diferentes configurações de tensões possíveis. Ex.: fontes em 127V e 220 VAC, fontes DC 12V, 24V, 36V e alimentação dos equipamentos conforme orientação do fabricante.

2.10.5. Módulos que possuam circuito de baterias conectadas, deverão ser testadas com a presença da bateria e sem a bateria, de modo que fique evidente o teste dos circuitos.

2.10.6. Módulos com captação de imagens, som e ou leitor facial devem ser testadas as alimentações, resoluções, interações, cores, zoom, foco, conectividades, inclusive testes em ambiente com iluminação direta, teste de visão noturna e quando aplicáveis sensores de infravermelho e mascaramento.

2.10.7. Módulos geradores de neblinas deverão ser testadas a aspensão, temperatura, disparo, comando, conexão, resistência, sensores de tamper e alimentação, quando houver.

2.10.8. Módulos com efeito estroboscópico deverão ser testados por um período de 5 min, de modo, garantir os disparos de flashes das lâmpadas e funcionamento do equipamento.

2.10.9. Placas eletrônicas de centrais de alarmes devem ser testadas os acionamentos por zoneamento, canal ou ponto, as conexões e circuitos de alimentação.

2.10.10. Tablet ou monitores de 3,5" a 7" polegadas deverão ser testadas as configurações básicas, alimentação, bateria, qualidade de imagem, botões de acionamentos e touch quando for aplicável.

2.10.11. Módulos que possuam características de efeitos sonoros como sirenes deverão ser testadas os piezoelétricos, placas eletrônicas, circuito de alimentação e sensores de tamper.

2.10.12. Módulos de receptores de pânico e acionadores, deverão ser testadas a placa de alimentação, sensores de tamper, comunicação e botoeiras.

2.10.13. Módulos de teclados com LCD ou sem devem ser testados todas as teclas e caracteres de configuração.

2.10.14. Módulos de leitura óptica, biométrica, facial, chip ou aproximação deverão ser testados para verificação dos sensores de leitura e contato, quando houver.

2.10.15. Partes e peças que possuam efeito de tranca ou encaixe mecânico, deverão ser verificadas a integridade das trancas ou feixes, de modo a garantir que as mesmas estejam em perfeito encaixe.

2.10.16. Impressoras térmicas, laser e toner devem ser testadas a qualidade de impressão em três cópias, no mínimo. As configurações e acesso a rede devem ser averiguados a fim de garantir o funcionamento completo do equipamento.

2.10.17. Partes e peças que possuam entrada de conectores eletrônicos ou analógicos como: RJ45, RJ11, entradas HDMI, USB, plugs, conectores Jack e BNC deverão ser verificadas as integridades das entradas, verificar os conectores internos de contato e sinais de oxidação como por exemplo (sujeira, mau contato e folgas).

2.10.18. Módulos com características visuais e de toque, tais como: monitor, touchscreen, tela de privacidade, câmeras, teclados e leitor biométrico. Deverão ser testados a qualidade de imagem, sensibilidade, cores, contatos e funcionalidades básicas.

2.10.19. Módulos que possuem características de estabilização de tensão como nobreaks e estabilizadores, devem ser testados com carga até o limite indicado pelo fabricante.

2.10.20. Com relação aos reparos em módulos que possuam partes e peças plásticas, emborrachadas ou acrílicas, em caso de trincas, rupturas e desgaste é necessário a substituição completa.

2.10.21. Cabos que possuam sinais de danos no revestimento, ruptura da malha de blindagem e ou defeitos de isolamento, deverão ser substituídos por completo, mantendo o tamanho do original.

2.11. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CREDENCIADOS

2.11.1. No ato do envio das demandas de movimentação, são informados os modelos de equipamentos e as atividades a serem executadas.

2.11.2. Todos os custos de impostos, substituição ou reparo das peças e componentes, estão inclusos no valor apresentado, conforme descrição dos serviços credenciados.

2.11.3. No caso de necessidade de substituição de partes e peças consumíveis, quando o custo estiver previsto no valor dos serviços credenciados, a execução de possíveis de reparo, deve contemplar todas as ações necessárias para o restabelecimento do funcionamento dos equipamentos, conforme o grau da falha: Básico, Complexo ou Superior.

2.11.4. Na ocorrência de reparo Complexo ou Superior é necessário envio de Laudo Técnico, além dos respectivos componentes danificados e substituídos, conforme relação de serviços credenciados:

2.11.5. Placas eletrônicas de PGDM (porta giratória detectora de metais), deverão ser testadas as suas funcionalidades de acionamento de tensão e chaveamento. Teste de recepção de sinal de frequência nos acionamentos dos controles.

2.11.6. Antenas RX e TX deverão ser testadas as suas transmissões e recepções, nas bobinas de cobre deverão ser verificadas sinais de rupturas e ou interrupção de resistência.

2.12. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CREDENCIADOS

2.12.1. No ato do envio das demandas de movimentação, são informados os modelos de equipamentos e as atividades a serem executadas.

2.12.2. Todos os custos de impostos, substituição ou reparo das peças e componentes, estão inclusos no valor apresentado, conforme descrição dos serviços credenciados.

2.12.3. No caso de necessidade de substituição de partes e peças consumíveis, quando o custo estiver previsto no valor dos serviços credenciados, a execução de possíveis de reparo, deve contemplar todas as ações necessárias para o restabelecimento do funcionamento dos equipamentos, conforme o grau da falha: Básico, Complexo ou Superior.

2.12.4. Na ocorrência de reparo Complexo ou Superior é necessário envio de Laudo Técnico, além dos respectivos componentes danificados e substituídos, conforme relação de serviços credenciados:

- a. **SERVIÇO DE REPARO DE PLACA ELETRÔNICA CONTROLE, RECEPTORA e TRANSMISSORA (BÁSICO):** Consiste em reparo/reposição de partes e peças das placas eletrônicas da PGDM (porta giratória detectora de metais) em nível de componentes e peças como: LED multicolorido de sinalização, cabos, flats, conectores, indutores, capacitores, Cl's, transistores, tiristores, atuadores e micro switch, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item. assim como todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- b. **SERVIÇO DE REPARO DE PLACA ELETRÔNICA CONTROLE, RECEPTORA e TRANSMISSORA (COMPLEXO E SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- c. **SERVIÇO DE REPARO DE MÓDULO DE ALIMENTAÇÃO (BÁSICO):** Resume-se no reparo e substituição de componentes eletrônicos como: capacitores, indutores, transformadores, tiristores, reparo de solda fria, mal contato, limpeza, cabos, conectores, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.

- d. **SERVIÇO DE REPARO DE MÓDULO DE ALIMENTAÇÃO (COMPLEXO E SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- e. **SERVIÇO DE REPARO DE PAINEL E BARRA DE SINALIZAÇÃO DE ATÉ 8 ZONAS (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de componentes eletrônicos: LED de sinalização, reparo de placa eletrônica, conectores, capacitores, resistores, tiristores, transistores, substituição de cabo, tela LCD, push-button, manta de teclas, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item. e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal.
- f. **SERVIÇO DE REPARO DE PAINEL E BARRA DE SINALIZAÇÃO DE ATÉ 8 ZONAS (COMPLEXO E SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.
- g. **SERVIÇO DE REPARO DE ANTENA TRANSMISSORA E ANTENA RECEPTORA (BÁSICO):** Consiste no reparo e reposição de peças e partes do módulo: Cabo da antena transmissora, isolamento de ruídos, antena, bobinas de cobre, conectores, solda fria, com custos de componentes próximos a 30% do valor do item e todas as ações necessárias para que o equipamento retorne à funcionalidade normal. Não sendo previsto o faturamento de outros serviços, exceto se determinado pela BBTS.
- h. **SERVIÇO DE REPARO DE ANTENA TRANSMISSORA E ANTENA RECEPTORA (COMPLEXO E SUPERIOR):** Consiste no reparo ou substituição com custo de componentes superiores a 30% ou 50% do valor do item, acompanhado de laudo técnico com fotos e detalhamento do defeito identificado que justifique os custos diferenciados ou, em última instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, o mesmo deve ser idêntico ao substituído, não sendo aceitos modelos não homologados pela BBTS.

2.13. LAUDO TÉCNICO DE REPARO COMPLEXO OU SUPERIOR:

2.13.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo COMPLEXO, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 30% e abaixo de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.13.2. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo SUPERIOR, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

2.13.3. No ato do recebimento do Laudo, a contagem do prazo de reparo será interrompida e retomada após aprovação do orçamento de reparo

2.13.4. Nos laudos deverão constar as seguintes informações:

2.13.5. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.13.6. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.13.7. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.13.7.1. A condição de recebimento do item para reparo;

2.13.7.2. Fotos das condições físicas do item e dos componentes danificados;

2.13.7.3. Custos dos componentes danificados;

2.13.7.4. Caso de necessidade de dilatação do prazo de reparo, deve ser apresentado o novo prazo e a justificativa.

2.13.7.5. Para os casos de componentes cujo montante dos custos seja superior a 50% do valor do item deverá ser apresentado o valor total orçado para fins de aprovação.

2.13.8. A equipe técnica da BBTS fará análise do laudo e se for o caso do orçamento apresentado:

2.13.8.1. Se aprovado, o reparo deve prosseguir de forma tempestiva, devolvendo ao final junto ao item, cópia do orçamento aprovado e todos os componentes substituídos como evidência.

2.13.8.2. Se rejeitado, será apresentada a justificativa e a solicitação de emissão de laudo de inviabilidade de reparo ou substituição, decorrente de valor inviável de reparo, cuja cópia deve ser anexada ao item no ato da devolução.

2.14. LAUDO TÉCNICO DE INVIABILIDADE DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO:

2.14.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos de inviabilidade de reparo ou substituição.

2.14.2. No laudo deverão constar as seguintes informações:

2.14.3. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

2.14.4. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

2.14.5. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

2.14.6. Na descrição do defeito deverá constar as informações da inviabilidade técnica para o reparo ou o motivo da impossibilidade de substituição por outro modulo idêntico ao original ou outro modular similar que possua os requisitos mínimos definidos a seguir, e/ou tenha sido previamente homologado pela equipe de engenharia da BBTS.

2.15. DESCRIÇÃO REQUISITOS MÍNIMOS

2.15.1. Desempenho geral:

2.15.1.1. Só serão aceitos equipamentos iguais ou homologados pela BBTS.

2.15.1.2. Em caso de substituição as cores de qualquer peça que seja visível ao módulo, ou seja, parte externa deverá estar na mesma paleta de cores do original.

2.16. EXEMPLOS DE MODELOS DE EQUIPAMENTOS:

Tabela 01: Exemplos de fabricantes.

FABRICANTE	MODELO PLACA ELETRÔNICA CONTROLE, RECEPTORA e TRANSMISSORA
IECO	GABINETE IECO GD8 BB3 LEARNING 4C CONJUNTO SISTEMA DETECTOR PLACA PS, TRX E PCDE Part Number: IECO - 750.000113.
IECO/PSC	CONJUNTO DETECTOR ANTENAS TX E RX GABINETE IECO GD8 BB3 - Part Number: IECO - 1118082)// PSC - 106108216
MPCI	PLACA CONTROLE MPC1 8Z-MTH8Z 2012 - Part Number: 1) MPC1 - 200.001.000.955
MPCI	RECEPTOR 4Z - RX4ZBB - Part Number: 1) MPC1 - 200.001.000.954
MPCI	TRANSMISSOR 8Z - TX8Z 4C - Part Number: 1) MPC1 - 200.001.000.952
MPCI	PLACA MÃE 8Z-CMD4(2011) PN: 200.001.001.223
MINEORO	PLACA MP368A - Part Number: 1395
MINEORO	PLACA CONTRAV – PN: 1444
MINEORO	PLACA ELETRÔNICA PARA DETECTOR DE METAIS PN: 1396

Tabela 02: Exemplos de fabricantes.

FABRICANTE	MODELO DE MÓDULO DE ALIMENTAÇÃO
ALFATRONIC	FONTE 24V PGDM IECO GUNSHOT BANK BB - Part Number: AFT 150-24-R01
ALFATRONIC/IECO	FONTE CHAVEADA AFT-IEC-06 - Part Number: 1) ALFATRONIC - AFT-IEC-R06 2) IECO - 118.000057
MPCI	MODULO ALIMENTAÇÃO AC-DC PGDM/PORT 2012 - Part Number: 1) MPC1 - 200.001.003.419
MINEORO	FONTE DE ALIMENTAÇÃO PN: 1237

Tabela 03: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO PAINEL E BARRA DE SINALIZAÇÃO DE ATÉ 8 ZONAS
MPCI	PAINEL8Z - PAINEL 8 ZONAS Part Number: 200.001.000.957
MPCI	BARRA 8Z MINI 2012 Part Number: 200.001.002.9082 / 200.001.007.013
MINEORO	PAINEL DISPLAY 8 AREAS Part Number: 1398
IECO	PAINEL DE FUNCOES PAINEL COMANDO - Part Number: 118.000016

Tabela 04: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO ANTENA TRANSMISSORA E ANTENA RECEPTORA
IECO	ANTENAS IECO GD8 2020 CIN G – 85437100 Part Number: IECO - 754.000012
IECO	ANTENA TX EX8 8Z 2020MM - Part Number: 750.000035
MPCI	LATERAL PLANA RX GMD-LC/GMD/GMDC/ECLUS A-SD 2Z PN: 200.004.001.393
MPCI	LATERAL PLANA TX ECLUSA-SD 8Z NORMAL/INVERTIDA PN: 200.004.001.469
MINEORO	BOBINA TRANSMISSORA PN: 1408
MINEORO	BOBINA RECEPTORA - PN: 1407

Tabela 05: Exemplos de fabricantes:

FABRICANTE	MODELO DE PORTAS DETECTORAS DE METAIS
MPCI	PORTA GIRATORIA MPC1 MODELO GMD-C GMD-CC
MINEORO	PORTA GIRATORIA MINEORO AVAL3500
IECO	PORTA GIRATORIA IECO GUNSTOP BANK BB

3. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

3.43 A CREDENCIADA no ato da liberação do item deve fazer a inspeção e testes gerais de funcionamento para garantir a solução definitiva de falhas.

3.44 A garantia para as substituições de peças e componentes decorrentes da manutenção, será de, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos, inclusive após o término do contrato.

3.45 Para os materiais rejeitados pelos CAT's da BBTS ou para itens em período de garantia que lhe der causa, o Frete é de responsabilidade da BBTS, sendo imediatamente efetuada a **Glosa no valor de 50% do Reparo Básico** do item para efeito de ressarcimento de custos e impacto na operação da BBTS, decorrente da falha em período de garantia.

3.46 A CREDENCIADA deverá reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os módulos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados.

3.47 O prazo para correção de não conformidades e/ou defeitos no período de garantia é idêntico ou reparo original, contatos em dias corridos, após entrega do modulo, no laboratório via BBTS.

3.48 Todos os itens e componentes utilizados no reparo, inclusive os substituídos/repostos durante o período de garantia, serão novos, sem uso, reforma ou recondicionamento.

4. Condições de Entrega / Prazos:

4.1. Os serviços deverão ser prestados dentro dos prazos e condições contratadas, de acordo com o tipo do serviço para determinação de Acordo de Nível de Serviço – ANS.

4.2. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

4.2.1. **Frete via BBTS:** Os módulos serão entregues e retirados no ambiente do reparador, diretamente pela BBTS, com custos de coleta e entrega sob responsabilidade da BBTS.

4.2.2. O prazo de conclusão do reparo é de até **7 (sete) dias úteis** partir do recebimento dos módulos on-site.

4.2.3. Os casos de reparo Complexos ou Superior, terão o prazo suspenso após o recebimento do laudo técnico para análise da BBTS e retomados após aprovação.

4.2.4. Em casos extraordinários, mediante consulta, poderá ser ampliado o prazo, por igual período, desde que, devidamente fundamentado e sem ocorrências contínuas de solicitação de ampliação de prazos.

4.2.5. O prazo de execução dos serviços de reparo será acrescido de 5 (cinco) dias úteis para os Reparo em Painéis de TAA, devido à natureza do serviço.

4.2.6. A quantidade é dimensionada de acordo com as necessidades da BBTS, em conformidade com a capacidade homologada.

4.2.7. O envio é semanal para itens críticos para BBTS.

4.2.8. O envio é quinzenal para demais itens.

4.2.9. Embalagem:

4.2.9.1. Todos os itens devem circular em embalagens que garantam a integridade física dos mesmos durante o manuseio: transporte, armazenagem e movimentação de material.

4.2.9.2. Deverá possuir um conjunto mínimo para embalagem como: plástico bolha, papelão, embalagem antiestática, calços e ou espumas.

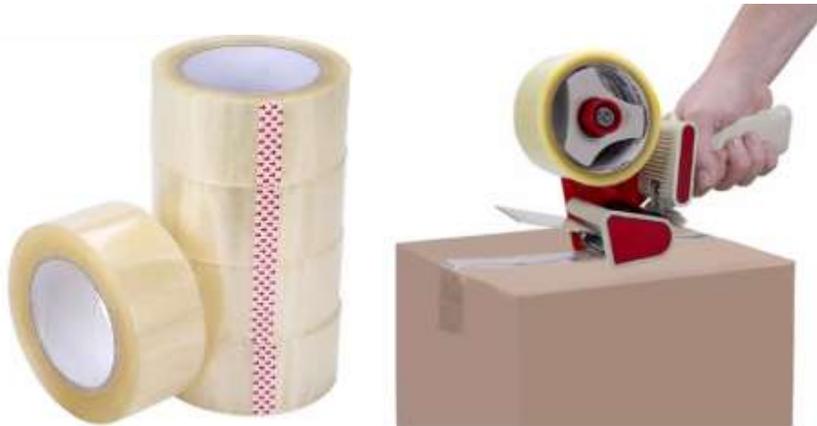
4.2.9.3. As placas mãe deverão conter proteção no socket do processador e embaladas com plástico antiestática, deverão ser acomodadas em caixa com espumas ou calço, de modo que a peça não desloque da caixa com facilidade.

4.2.9.4. Módulos que possuam vidros, telas e monitores deverão ser acondicionados em embalagens com plástico bolha e espuma.

4.2.9.5. As caixas deverão ser fechadas e ou lacradas com fitas adesivas transparentes de forma que garanta a integridade da peça e da caixa.

4.2.9.6. Caso a embalagem original recebida esteja danificada, deve ser observado possível dano nos módulos, sinalizado no conhecimento de entrega de material e comunicado a BBTS a ocorrência via caixa departamental sulog.apoio@bbts.com.br ou aplicativo disponibilizado via BBTS para que sejam tomadas as devidas providencias junto a origem da não conformidade. De imediato deve ser feita a substituição da embalagem danificada, conforme o caso.

4.2.9.7. Exemplo de fita adesiva transparente:



*Imagens meramente ilustrativas

4.2.9.8. Exemplo de embalagem individual.

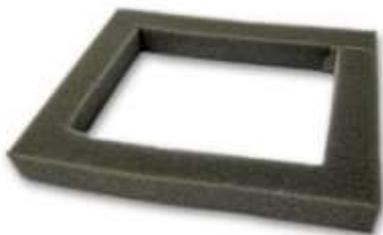
Exemplo de Caixa de Papelão

T-20 CX DE PAPELÃO P/MISCELANEA 1(150X90X90 MM)



Exemplo de Calço de Espuma

T-20 CALCO DE ESPUMA VAZADO(220X170X30X20 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplo de Calço de Espuma

T-20 CALCO DE ESPUMA(20X170X220 MM) DENSIDADE 30KG/M3



Exemplos de Sacos plásticos antiestático e plástico bolha:



*Imagem meramente ilustrativa

5. Formação dos preços:

5.8. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO

5.8.1. O preço do serviço será atribuído por grupo de equipamento, família e tipo de serviços, conforme tabela de credenciamento.

5.8.2. As partes e peças substituídas deverão ser originais, novas ou remanufaturados de igual desempenho com valores associadas as famílias do credenciamento de reparo.

5.8.3. Existindo restrições técnicas a realização do serviço deverá ser acionada a equipe da BBTS para análise e validação em até 1 dia útil do início programado do serviço.

5.8.4. A equipe da BBTS retornará com a validação em até 1 dia útil após o acionamento.

6. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

6.1. A efetiva distribuição das demandas ocorrerá de acordo com as premissas do **Projeto Básico item Distribuição de demandas**

6.2. Os acionamentos ocorrerão de acordo com as eventuais necessidades, não existindo compromisso de faturamento mensal para as empresas CREDENCIADAS.

6.3. ATENDIMENTO EM LABORATÓRIO:

6.3.1. As empresas proponentes deverão relacionar as famílias de módulos que pretendem reparar, informando também a capacidade máxima mensal de módulos de cada família.

6.3.2. As possíveis solicitações do fornecedor de serviço de reparo sobre alterações de: inclusão ou exclusão de família e/ou acréscimos ou decréscimos na capacidade mensal deverão ser informadas a BBTS para nova homologação.

6.3.3. Os fornecedores de serviço de reparo poderão requerer a suspensão do envio de módulos de uma ou mais famílias a qualquer tempo, mediante notificação a BBTS; esse requerimento não os eximirá da obrigação de reparar os módulos daquelas famílias que já estiverem sob sua guarda ou em trânsito.

7. Avaliação Técnica de soluções alternativas:

7.1. Para o aceite de soluções alternativas relacionadas a itens obsoletos e/ou com indisponibilidade comprovada no mercado, a CREDENCIADA poderá propor substituição por outro de características técnicas iguais ou superiores. O aceite da solução será efetuado pelos técnicos da BBTS.

7.2. Para validação deverá apresentar os seguintes dados:

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

7.3. A CREDENCIADA deverá apresentar a BBTS uma declaração que todos os exemplares serão fornecidos exatamente de acordo com o Relatório de Aceite Técnico.

7.4. Se solicitado, deverão ser entregues até 2 (dois) exemplares do sobressalente com todos os seus componentes e acessórios para teste de aceite, em até cinco dias úteis após aviso formal da Contratante, em dia útil, das 9h00 às 17h00 nos seguintes locais.

BBTS Tecnologia e Serviços - Brasília:

CNPJ: 42.318.949/0013-18

Endereço: SEPN - Setor de Edifícios de Utilidade Norte - Quadra 508 Conjunto "C" Lote 07 - 1º Subsolo, aos cuidados da DIALOG - Divisão de Engenharia e Logística.

CEP 70740-543 - Brasília - DF.

7.5. A CREDENCIADA deverá encaminhar, juntamente com os sobressalentes, quando se aplicarem, os seguintes itens:

7.5.1. 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 sobressalente;

7.5.2. Conjunto de manual técnico e/ou documentação específica, em meio eletrônico, contemplando todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, em português (Brasil) ou inglês, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.3. Conjunto, em meio eletrônico, dos drivers de configuração/software de todas as placas e periféricos que integrem o sobressalente, bem como a respectiva atualização, se houver, em mesma quantidade;

7.5.4. Documentação/manual de programação, em meio eletrônico, dos módulos e periféricos que integram o sobressalente, 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.

7.6. No caso de rejeição da solução alternativa o Fornecedor deverá corrigir, em até 15 (cinco) dias úteis, a partir da notificação oficial à CONTRATADA, eventual ocorrência detectada durante a aplicação dos testes em laboratório.

7.7. O não atendimento a qualquer um dos itens constantes desta especificação implicará na reprovação da solução alternativa.

1. Procedimento para atendimento em laboratório

1.1. Todas as diretrizes definidas neste documento são de natureza técnica, não alterando, portanto, quaisquer outras de caráter comercial ou administrativo financeiro, encaminhadas aos fornecedores pelas áreas competentes da BBTS.

1.2. O reparo externo de sobressalentes é realizado exclusivamente por fornecedor previamente qualificado e cadastrado pela BBTS.

1.3. O fornecimento de serviços de reparo é tratado dentro do conceito de controle de qualidade, portanto a BBTS se reserva o direito de:

1.3.1. Sustar a homologação do fornecedor quando este descumprir as diretrizes ou acordos definidos entre as partes;

1.3.2. Auditar as instalações e os processos de reparo e estoques de insumos do fornecedor;

1.3.3. Avaliar se os materiais usados no processo de reparo dos módulos estão de acordo com o especificado;

1.3.4. Submeter os módulos a inspeção e testes, quando aplicável, no recebimento dos mesmos na BBTS.

1.3.5. A confirmação de recebimento e o fim do reparo serão monitorados considerando as etapas de entrega e coleta de matérias no ambiente dos respectivos laboratórios de reparo, visto que o frete de transporte é de responsabilidade da BBTS.

1.3.6. Casos especiais que demandem maior tempo para reparo serão analisados e acordados pela Sulog, considerando obsolescência de módulos, restrições de disponibilidades de componentes no mercado.

1.4. Todos os módulos sujeitos a alterações deverão ser modificados, de acordo com os documentos de atualização do fabricante, para a versão mais recente.

1.4.1. Não cabe à BBTS o fornecimento de tal documentação, estando à Sulog, entretanto, à disposição para consulta em caso de dúvidas.

1.5. Salvo com autorização formal da BBTS, não será admitida extração de componentes de um módulo para reparo de outro, procedimento este também chamado de canibalização.

1.6. Os fornecedores deverão possuir e utilizar recursos para proteção de componentes sensíveis à descarga eletrostática (ESD).

2. Capacitação exigida:

2.1. Na prestação de serviços deverão estar garantidas a integridade dos equipamentos, bem como a inexistência de danos ao patrimônio e aos ambientes envolvidos.

2.2. A CONTRATADA deverá ser especializada e plenamente capacitada aos serviços, compreendendo a troca de partes e peças necessárias ao restabelecimento da funcionalidade dos diversos modelos de equipamentos da lista fornecida previamente.

- 2.3. Para o serviço de reparo em laboratório a CONTRATADA deverá possuir em sua infraestrutura mínima Circuito Fechado de Televisão (CFTV) e controle de acesso dos funcionários em seu ambiente de trabalho, de forma a garantir a segurança e sensibilidade dos itens tratados.
- 2.4. A contratada deverá possuir um profissional devidamente registrado e ativo nos conselhos de classe regionais e/ou Estaduais como por exemplo: CREA, CFT's, CRT's e etc.
- 2.5. Cada técnico deverá possuir um conjunto mínimo de ferramentas apropriadas ao tipo de atividade, evitando-se improvisações.
- 2.6. Deverão ser utilizados voltímetros digitais em função das baixas tensões e tolerâncias envolvidas no reparo.
- 2.7. Utilizar osciloscópios, ou instrumentos específicos, sempre que especificado nas rotinas de teste.
- 2.8. Utilizar máquinas de solda e de calor quando da extração e colocação de componentes especiais, como SMD e BGA.
- 2.9. Utilizar bancada de teste metodizada, conforme os requisitos básicos para prevenção à descarga eletroestática.
- 2.10. Para garantir a qualidade do reparo é fundamental que o fornecedor execute ou contrate a aferição/calibração periódica (no máximo anual) dos instrumentos e possua controle formal desta tarefa, que poderá ser solicitada pela BBTS quando de visitas às instalações do fornecedor.

3. Material necessário

3.1. Quando aplicável, serão necessários ao reparo de módulos os seguintes documentos:

3.1.1. Esquema elétrico (ESD) e descrição técnica de módulo (DT).

3.1.1.1. Auxílio ao profissional na pesquisa dos defeitos e na compreensão do funcionamento dos módulos.

3.1.2. Desenho de conjunto (DC).

3.1.2.1. Base para identificação dos insumos que compõem o módulo.

3.1.3. Rotina de teste (RT).

3.1.3.1. Estabelece a sequência e a amplitude dos testes, bem como enumera e qualifica os recursos de hardware e software necessários.

3.1.4. Manual de documentação do produto (MMP).

3.1.4.1. Documento base para os módulos OEM.

3.1.4.2. Documentos de modificação (SA).

3.1.4.2.1. Aplicados na atualização dos módulos sob reparo.

3.1.5. Controle de micro programas (CM).

3.1.5.1. Indica qual o código e versão do "firmware" com que as placas devem estar, ou ser equipadas.

3.1.6. Controle de componentes plugáveis (CCP).

3.1.6.1. Informa quais as posições na placa que devem estar equipadas e respectivo código do CI/Programa. São úteis para inspeção de recebimento e liberação de embalagem.

3.1.7. Desenhos de embalagem (DE).

3.1.7.1. Define os materiais básicos para empacotamento dos módulos.

3.2. Todos os itens deverão ser testados com base em procedimento escrito e aprovado presente em sua respectiva documentação.

3.3. A BBTS se abstém de disponibilizar para atividade de reparo tais documentos, cabendo ao fornecedor obtê-los junto ao fabricante.

3.4. Quanto aos insumos de reparo:

3.4.1. Salvo por autorização formal via Sulog – sulog.apoio@bbts.com.br, os insumos aplicados no processo de reparo deverão ser aqueles especificados nas listas de materiais dos fabricantes.

3.4.2. A aquisição destes insumos será de total responsabilidade dos fornecedores, não cabendo, portanto, qualquer obrigação da BBTS quanto a este fornecimento.

3.4.3. Por problemas de confiabilidade, é vedada a reutilização de componentes ativos (circuitos integrados, transistores, diodos), salvo em casos de absoluta impossibilidade de obtenção de itens novos junto ao mercado.

3.4.3.1. Tais casos serão avaliados e autorizados formalmente pela equipe especializada da BBTS.

4. Higienização de Módulos

4.1. Os fornecedores deverão destinar uma área para a execução de higienização dos itens recebidos, garantindo que os mesmos sejam limpos, desempoeirados e desengordurados, antes de submetidos ao reparo.

4.2. Não deverá ser utilizado material abrasivo, que possuam efeito de desgaste ou polimento, para limpeza de superfícies de contatos de comutação pentes de conectores de placas, circuitos impressos, sensores indutivos, capacitivos, fotoelétricos, lasers, magnéticos, transdutores lineares e etc.

4.3. Após processos de limpeza, observar a inexistência de resíduos, manchas, sinais de oxidação nas superfícies e garantir que o processo de secagem seja efetuado por completo.

5. Atualização de Módulos

5.1. Os fornecedores deverão executar as atualizações previstas pelo fabricante dos módulos (AS e firmware), ou comunicadas formalmente via Sulog – sulog.apoio@bbts.com.br com cópia para dilog@bbts.com.br.

5.2. Toda atualização de firmware, deverá vir acompanhada de orientações técnicas e identificadas nas peças, para que não haja contaminação de estoques.

6. Reparo e Testes funcionais

6.1. Constituem-se nas principais fases do processo, respondendo pela qualidade do reparo, englobando:

- 6.2. Inspeção visual, garantindo que todas os componentes substituídos estão bem fixados e que não há constatação de falhas visuais como trincas, arranhões, empenamento, oxidação, corrosão, partes faltantes e etc.
- 6.3. Configuração de módulo para teste, montagem de módulos completos;
- 6.4. Pesquisa e diagnóstico das falhas, consiste na verificação de possíveis defeitos viciosos ou por falha de montagem ou defeito de fabricação;
- 6.5. Teste de funcionalidade, consiste em testes funcionais da peça, verificando os movimentos no caso de roletes, correias, polias e etc. Para casos em itens eletrônicos deverá realizar testes com multímetro para garantir a funcionalidade dos componentes.
- 6.6. Testes de obstrução e desobstrução dos sensores eletrônicos.
- 6.7. Reconfiguração para funcionamento normal;
- 6.8. Teste de reconfiguração.
- 6.9. Os módulos e produtos deverão ser testados nas diferentes configurações possíveis (Ex.: fontes em 127V e 220 VAC, fontes DC 12V, 24V, 36V e etc).
- 6.10. Módulos que possuam baterias conectadas a eles, deverão ser testadas com a presença da bateria e sem a bateria, de modo que fique evidente o teste dos circuitos.
- 6.11. Módulos que realizem leitura óptica, por chip, ou aproximação deverão ser testados para verificação dos sensores.
- 6.12. Partes e peças que possuam efeito de tranca ou encaixe mecânico, deverão ser verificadas a integridade das trancas, de modo a garantir que as mesmas esteja 100% operacionais.
- 6.13. Partes e peças que possuam entrada de conectores eletrônicos ou analógicos R45, RJ11, entradas mini, plugs, conectores jack, bnc e etc deverão ser verificadas as integridades das entradas, verificar os conectores internos de contato e sinais de oxidação, sujeira, folga e etc.
- 6.14. Módulos com características visuais e de toque, tais como: Monitor, touchscreen, tela de privacidade, câmeras, teclados e etc. Deverão ser testados a qualidade de imagem, sensibilidade, cores e funcionalidades básicas.
- 6.15. Módulos com efeito de guilhotina e impressão, tais como: Impressora de recibos e impressoras de cheque, deverão ser testadas a qualidade da impressão e corte dos papéis.
- 6.16. Com relação aos reparos, em módulos que possuam partes e peças plásticas, emborrachadas, acrílicas e etc, em caso de desgaste é necessário a troca completa.
- 6.17. Partes mecânicas, como rolamentos, eixos, roletes, que apresentem desgaste excessivo, ou que atingiram limite de vida útil especificada pelo fabricante, devem ser substituídas, mesmo que não estejam relacionadas com o defeito original do módulo.
- 6.18. Conectores que apresentem oxidação, dano ou folga, que impeça o correto encaixe de cabos/placas também deverão ser substituídos, mesmo que não estejam relacionados com o defeito original.

6.19. Substituição de cabos que possuam sinais de danos no revestimento, ruptura da malha de blindagem e ou defeitos de isolamento, deverão ser substituídos por completo, mantendo o tamanho do original.

6.20. Não serão aceitos componentes que passaram por processo de remanufatura, correias, polias, roletes, engrenagens deverão ser substituídos por novas peças.

6.21. Preenchimento da etiqueta para Controle de Garantia de Reparo.

6.22. Todas as etapas deverão ser realizadas com o auxílio dos recursos apropriados, conforme especificado nas disposições gerais.

6.23. Quaisquer transparências observadas no processo de reparo e teste deverão ser comunicadas pelos fornecedores à Sulog – sulog.apoio@bbts.com.br.

6.24. Para módulos que eventualmente não apresentarem falhas, o profissional técnico deverá rodar um número maior de passos que os normalmente executados, objetivando diagnósticos de falha intermitente/eventual.

7. Emissão de Orçamentos e Laudos Técnicos

7.1. ORÇAMENTOS

7.1.1. Sempre que o reparo identificar a necessidade de realizar um Serviço Credenciado diferente do BÁSICO deve apresentar orçamento, acompanhado de laudo técnico e devidas justificativas de cobrança de preços diferenciados e se for o caso pleito para extensão do prazo de reparo.

7.1.2. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo COMPLEXO, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 30% e abaixo de 50% do valor do item e justificar a motivação.

7.1.3. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo SUPERIOR, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 50% do valor do item e justificar a motivação.

7.1.4. Se o orçamento for aprovado, deverá ser concluído o reparo de forma tempestiva e anexar junto ao item no ato de sua devolução a copia do orçamento aprovado, do respectivo laudo e os componentes substituídos.

7.1.5. Se o orçamento for reprovado, deverá ser emitido Laudo técnico da inviabilidade de reparo, utilizando o formulário **FQ1308-006 – Relatório de Material Não Reparado**.

7.1.6. No ato da apresentação do orçamento acompanhado do Laudo para Reparo Complexo ou Superior é cessada a contagem do prazo de reparo e retomado após aprovação do reparo.

7.2. LAUDO TÉCNICO PARA REPARO COMPLEXO OU SUPERIOR:

7.2.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo COMPLEXO, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 30% e abaixo de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

7.2.2. A CREDENCIADA deverá emitir laudos técnico de reparo SUPERIOR, aqueles cujo custos dos componentes estejam acima de 50% do valor do item e justificar o preço diferenciado.

7.2.3. No ato do recebimento do Laudo, a contagem do prazo de reparo será interrompida e retomada após aprovação do orçamento de reparo

7.2.4. Nos laudos deverão constar as seguintes informações:

7.2.5. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

7.2.6. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

7.2.7. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

7.2.7.1. A condição de recebimento do item para reparo;

7.2.7.2. Fotos das condições físicas do item e dos componentes danificados;

7.2.7.3. Custos dos componentes danificados;

7.2.7.4. Caso de necessidade de dilatação do prazo de reparo, deve ser apresentado o novo prazo e a justificativa.

7.2.7.5. Para os casos de componentes cujo montante dos custos seja superior a 50% do valor do item deverá ser apresentado o valor total orçado para fins de aprovação.

7.2.8. A equipe técnica da BBTS fará análise do laudo e se for o caso do orçamento apresentado:

7.2.8.1. Se aprovado, o reparo deve prosseguir de forma tempestiva, devolvendo ao final junto ao item, cópia do orçamento aprovado e todos os componentes substituídos como evidência.

7.2.8.2. Se rejeitado, será apresentada a justificativa e a solicitação de emissão de laudo de inviabilidade de reparo ou substituição, decorrente de valor inviável de reparo, cuja cópia deve ser anexada ao item no ato da devolução.

7.3. LAUDO TÉCNICO DE INVIABILIDADE DE REPARO OU SUBSTITUIÇÃO:

7.3.1. A CREDENCIADA deverá emitir laudos de inviabilidade de reparo ou substituição.

7.3.2. No laudo deverão constar as seguintes informações:

7.3.3. Informações do técnico que realizou o laudo como: nome, matrícula, data, código do reparador e assinatura.

7.3.4. Constar informações sobre o módulo tais como: código do módulo, descrição do módulo, número de série, condição de embalagem recebida, número da nota fiscal, data da Nfe e CAT.

7.3.5. Fotos legíveis dos defeitos apontados: deverão ser utilizados materiais que possam indicar, destacar e evidenciar o componente e ou peça defeituosa através de seta indicativa ou círculos.

7.3.6. Na descrição do defeito deverá constar as informações da inviabilidade técnica para o reparo ou o motivo da impossibilidade de substituição por outro modulo idêntico ao original ou outro modular similar que possua os requisitos mínimos definidos a seguir, e/ou tenha sido previamente homologado pela equipe de engenharia da BBTS.

8. Reparo Especial

8.1. Os processos de reparo para módulos enviados como Reparo Especial (reparo de equipamento de propriedade do cliente) deverão garantir que os módulos retornam para o CAT de origem, preservando toda e qualquer identificação afixada neles (por exemplo, número do bem).

8.2. No restante o procedimento de reparo e movimentação de materiais é idêntico.

9. Movimentação de materiais

9.1. ENTRADAS

- 9.2. Materiais recebidos nos estoques da BBTS “**Com defeito**”, após utilizados no atendimento técnico, acompanhados do **FQ1308-008 - Material Não Conforme** devidamente preenchidos.
- 9.3. Notas fiscais de envio para reparo.
- 9.4. E-mail definindo as ações para materiais recebidos com não conformidades.
- 9.5. E-mail de aprovação ou reprovação de laudo de Reparo Complexo ou Superior.

9.2. SAÍDAS

- 9.3. Armazenagem dos materiais segregados segundo as respectivas famílias para início dos reparos:
 - 9.3.1. **Materiais não conforme** segregados para posterior tratativas, com envio de e-mail para BBTS solicitando orientações sobre como proceder;
 - 9.3.2. **Materiais com Reparo básico**; pronta solução dentro dos padrões acordados;
 - 9.3.3. **Materiais com Reparo Complexo ou Superior**, segregados para posterior continuação das tratativas e com envio de e-mail para BBTS com laudo **FQ1308-006 – Relatório de Material Não Reparado** e orçamento em anexo solicitando orientações sobre como proceder;
 - 9.3.4. **Materiais sem condições de reparo ou aqueles de Reparo Complexo ou Superior, com orientações previas da BBTS para devolução sem reparo**:
 - 9.3.5. Materiais anexados aos documentos (**FQ1308-006 – Relatório de Material Não Reparado, FQ1308-008 - Material Não Conforme** e orçamento devidamente preenchido pelo Reparador.
 - 9.3.6. Nota fiscal de retorno de reparo e protocolo de solicitação de coleta reversa.

9.4. INTERVENIENTES

- 9.4.1. Equipe do Reparador
- 9.4.2. Equipes das Transportadoras.
- 9.4.3. Equipes da BBTS

9.5. MOVIMENTAÇÃO E CONFERÊNCIA DE MATERIAIS

- 9.5.1. Todos os materiais enviados para reparo devem estar acompanhados do **FQ1308-008 - Material Não Conforme** devidamente preenchidos pelo unidade da BBTS;
- 9.5.2. Todos os materiais devolvidos pelo REPARADOR devem estar acompanhados do **FQ1308-008 - Material Não Conforme** devidamente preenchidos pelo REPARADOR;
- 9.5.3. Todos os materiais devolvidos pelo reparador com Serviço executado diferente do BÁSICO devem estar acompanhados do orçamento aprovado, e dos componentes substituídos.
- 9.5.4. Todos os materiais devolvidos pelo REPARADOR sem reparo devem estar acompanhados do **FQ1308-006 – Relatório de Material Não Reparado** e do orçamento reprovado.

9.6. RESPONSABILIDADE DO TRANSPORTADOR

- 9.6.1. Efetuar a coletas e entregas de acordo com as determinações da BBTS.

9.6.2. Verificar se a embalagem dos materiais apresenta umidade, amassados, riscos ou qualquer tipo de dano aparente;

9.6.3. Registrar no CTe e no Danfe caso identificar a existência de anormalidades, se for o caso recusar-se a receber o material, para evitar a possibilidade de ser penalizado por perdas e danos de materiais no processo de manuseio e transporte.

9.6.4. Comunicar ao fiscal de serviço da BBTS qualquer não conformidade.

9.7. RESPONSABILIDADES DO REPARADOR

9.7.1. Realizar a conferência das informações diante do preposto da transportadora enquanto está efetuando a entrega, a fim de identificar prontamente possíveis avarias ocorridas durante o transporte, da seguinte maneira:

9.7.1.1. avaliar se a nota fiscal está no nome da contratada;

9.7.1.2. verificar se há correspondência entre o volume físico e o descrito na NF-e;

9.7.1.3. verificar se a embalagem dos materiais apresenta umidade, amassados, riscos ou qualquer tipo de dano aparente;

9.7.1.4. verificar se as condições do interior da embalagem, a carga em si, apresenta riscos, trincas, amassados e outros sinais que possam indicar alguma falha no transporte.

9.7.1.5. Registrar no CTe e no Danfe caso identificar a existência de anormalidades, pois só assim a transportadora reconhecerá os danos causados e assumirá os prejuízos.

9.7.2. Comunicar ao fiscal de serviço da BBTS qualquer não conformidade.

9.7.2.1. Após término do processo de reparo, emitir a nota fiscal de devolução e protocolar junto a BBTS o pedido de coleta dos materiais para efeito controle do prazo de reparo contratado.

9.7.3. Os materiais Não reparados devolvidos devem estar com o laudo **FQ1308-006 – Relatório de Material Não Reparado** e o orçamento anexado a respectiva nota fiscal de devolução.

9.7.4. Todos os materiais reparados devem receber uma etiqueta para rastreabilidade de garantia com data da emissão da nota de devolução e dados do reparador. A etiqueta deve ser colada diretamente na peça e externamente na embalagem unitária.

9.8. Figura 2 – etiqueta de controle de garantia.

Etiqueta de controle de garantia com os seguintes campos:

- C. FORN.
- CÓD.
- SÉRIE
- DATA

9.9. RESPONSABILIDADE DA UNIDADE DA BBTS

9.9.1. Encaminhar para reparo os materiais devidamente embalados e acompanhados das documentações: Nota fiscal e **FQ1308-008 - Material Não Conforme** devidamente preenchidos

9.9.2. Todo material reprovado na inspeção e testes deve ter o prazo de garantia verificado antecipadamente a estocagem de materiais, a fim de que as providências adequadas sejam tomadas.

9.9.3. Comunicar ao fiscal de serviço a ocorrência de falhas de itens dentro do período de garantia para que seja efetuado o desconto de 50% do valor do Reparo Básico para efeito de compensação de custos e impactos na operação BBTS decorrente de falha de qualidade do fornecedor.

9.9.4. Comunicar aos intervenientes as possíveis não conformidades.

9.9.5. Providenciar o envio para reparo em garantia junto ao fiscal de serviço utilizando a logística da BBTS.

9.9.6. Apoiar o fiscal de serviços na tarefa de apuração e validação do atendimento ao ANS – Acordo de Nível de Serviço, conferindo data da emissão da nota fiscal de retorno de reparo e data na etiqueta de garantia para os materiais reparados.

9.9.7. Apoiar o fiscal de serviços na tarefa de inspecionar a qualidade dos serviços e auditar periodicamente os Reparadores.

9.10. Durante o processo de inspeções funcionais realizadas pela equipe de técnicos da BBTS deve-se providenciar a devida etiquetagem dos materiais e fazer os devidos controles.

9.11. As peças e as caixas embaladoras são identificadas com as etiquetas APROVADA ou REPROVADA, conforme ilustrações:



Código BBTS: CONS-000395

Figura 3 - Etiqueta de aprovação na inspeção funcional



Código BBTS: CONS-000396

Figura 4 - Etiqueta de reprovação na inspeção

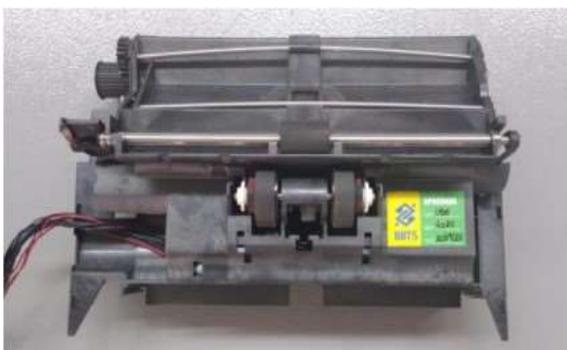


Figura 5 - Peça identificada com etiqueta de aprovação



Figura 6 - Peça identificada com etiqueta de reprovação



Figura 7 - Caixa identificada com etiqueta de aprovação



Figura 8 - Caixa identificada com etiqueta de reprovação

9.12. RESPONSABILIDADE DO FISCAL DE SERVIÇOS CREDENCIADOS

- 9.12.1. Fiscalizar os serviços quanto qualidade, cumprimento do ANS e desempenho;
- 9.12.2. Efetuar as devidas glosas de 50% do valor do Reparo Básico do item que apresentar defeito durante o processo de garantia, como forma de ressarcimento de custos de movimentação e impacto na operação de itens com não conformidade;
- 9.12.3. Acompanhar os envios para reparo para garantir alinhamento as regras do credenciamento;
- 9.12.4. Avaliar periodicamente os Reparadores;
- 9.12.5. Comunicar ao fiscal de serviços de transporte e aos gestores das unidades da BBTS possíveis não conformidades no processo;
- 9.12.6. Auditar e inventariar periodicamente os reparadores.

NOTA: O fiscal de serviço credenciados, de acordo com a conveniência da BBTS, irá comparecer ao Reparador para auditar o processo de reparo e inventariar os itens em reparo de forma a garantir o alinhamento as regras do credenciamento, sem comunicação previa, devido a natureza do processo. Cabendo ao FORNECEDOR CREDENCIADO permitir o acesso e viabilizar os processos de auditoria e inventário.

Anexos:

FQ1308-008 - Material Não Conforme

FQ1308-006 – Relatório de Material Não Reparado,

MATERIAL NÃO CONFORME

Equipamento: [][][][] Defeito: [][][][] N°: [][][][][][][][][]

Código da Peça Aplicada: [][][][][] — [][][][][][][][][]

Falha: Normal Defeito Estoque Mau uso

Tipo da Falha: Constante Intermitente Após Aquecer

Descrição da Falha: _____

N° de série da peça: _____

N° do chamado: _____ CAT: _____

Matrícula do Técnico: _____ Data: ____ / ____ / ____

Devolvida Peça Alternativa

ESTOQUISTA (PEÇA ALTERNATIVA)

Código da Peça Alternativa [][][][][] — [][][][][][][][][]

CONDIÇÃO DO MATERIAL

Material Danificado

Embalagem Danificada Embalagem Inadequada

Garantia Reparador: _____

Data de Reparo Contida na CRE: ____ / ____ / ____

Campos relacionados com **GARANTIA** só devem ser utilizados se a data de reparo na CRE for inferior a seis meses.

USO DO FORNECEDOR DE REPARO / CR

Reparado Sem reparo Sem defeito

Reparo sob Garantia Pedido de Garantia Rejeitado

Motivo: _____

Aprovado Condicionalmente: _____

Serviço Executado: _____

Fornecedor: _____ Data: ____ / ____ / ____

FQ1308-006 – Relatório de Material Não Reparado

Sigla e Número: FQ1308-006	Versão: 0	Fase: Vigente	Vigência: 26/05/2021
----------------------------	-----------	---------------	----------------------

Nome do Reparador Externo / Sigla do Gurep ou CAT:			Código Reparador:		
Código BBTS do Material:	Descrição do Material (inserir MARCA/MODELO para Equipamentos):				
Número de Série/ Controle do Reparador:	Nota Fiscal BBTS:	Data da NF BBTS: ____/____/____	CAT Origem:	Reparo em Garantia <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO	Data do Último Reparo: ____/____/____
Motivo da Impossibilidade do Reparo ou Rejeição da Garantia (marcar mais de uma opção se necessário):					
<input type="checkbox"/> Lacre de Garantia Rompido <input type="checkbox"/> Dano Físico <input type="checkbox"/> Dano Elétrico <input type="checkbox"/> Faltam Componentes <input type="checkbox"/> Falhas Múltiplas (Canibalização)					
<input type="checkbox"/> Inviabilidade econômica (Anexar Orçamento) <input type="checkbox"/> Equipamento e/ou Componentes Obsoletos <input type="checkbox"/> Outro (usar descrição detalhada)					
Condição da Embalagem:	Inspetor do Reparador Externo/Gurep ou CAT:		Matrícula:		Data da Inspeção:
<input type="checkbox"/> Inadequada <input type="checkbox"/> Danificada					____/____/____
Parecer Sulog Apoio/Gestor CAT:	Destino:	Inspetor Sulog Apoio/ Gestor do CAT:		Matrícula:	Data do Parecer:
<input type="checkbox"/> Acatado <input type="checkbox"/> Rejeitado					____/____/____
Justificativa da Decisão da Sulog Apoio/ Gerente do CAT:					
Assinatura da Sulog Apoio ou Gerente do CAT					

Descrição detalhada da não conformidade, com fotos destacando o problema. (Se necessário usar mais de uma folha.)

Anexo 3

FQ1308-001: AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE REPARO PARA FAMÍLIA DE MÓDULOS

() ATENDIMENTO DE REPARO EM LABORATÓRIO

Avaliação do fornecedor: _____

Família: _____ **Descrição:** _____

ITEM	REQUISITO	DESCRIÇÃO	PESO	PONTO	TOTAL	
			(a)	(b)	(a * b)	
1	Ambiente de trabalho	O fornecedor está estruturado para atender especificações do produto ou serviço a ser reparado? a) Área específica para recebimento b) Área específica para armazenagem de produtos aguardando reparo; c) Área específica destinada à limpeza de dos módulos a serem reparados. d) Área específica para reparo, com bancadas adequadas à execução dos reparos propostos; e) Área específica para armazenagem de módulos / equipamentos reparados (produtos acabados); f) Área específica para embalagem; g) Área específica para expedição; h) Postos de trabalho estão em número compatível com capacidade pretendida.	1,5			
		Justificativa da pontuação:				
2	Verificação da qualidade/adequação/ dos postos de trabalho	Os postos de trabalho são apropriados para o reparo do(s) módulo(s) pretendido(s)?	1			
		Justificativa da pontuação:				
3	Capacidade de produção de reparo	A capacidade mensal de produção está de acordo com o pretendido na licitação?	1,5			
		Justificativa da pontuação:				
4	Documentação técnica dos módulos	Possui documentação técnica referente as peças, módulos, equipamentos e ferramentas?	1			
		Justificativa da pontuação:				

AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE REPARO PARA FAMÍLIA DE MÓDULOS

5	Ferramentas, insumos e softwares para reparo	Possui ferramentas, equipamentos e instrumentos disponíveis para reparo de módulos? a) Possuir Jigas metodizadas para reparo dos módulos, com proteção contra descargas eletrostáticas (ESD), disponíveis quando da homologação pela BBTS; b) Ferramentas adequadas e em quantidades compatíveis com as necessidades dos reparos; c) Insumos necessários aos reparos.	1,5			
		Justificativa da pontuação:				
6	Condições de conservação das ferramentas	As ferramentas, equipamentos e instrumentos apresentam boas condições de uso?	1,5			
		Justificativa da pontuação:				
7	Instrumentos de aferição, medição, jigas de testes e micromputador	Os instrumentos de aferição, medição, jigas de destes e microcomputador utilizados são aferidos, calibrados e atualizados em intervalos prescritos pelo fabricante? a) Instrumental comprovadamente aferido / calibrado, compatível com os módulos / equipamentos a serem reparados. b) Constatação de drivers e softwares atualizados para realização de testes e simulações.	1			
		Justificativa da pontuação:				
8	Embalagem	Utiliza processo de embalagens que garantam a integridade física dos itens durante o manuseio: transporte, armazenagem e movimentação de material?	1			
		Justificativa da pontuação:				

Resultado da Avaliação para a Família:

Pontuação Final:		Aprovado: () SIM () NÃO
Capacidade aprovada:		Peças/mês

A – INSTRUÇÕES

Os resultados serão obtidos pelo somatório dos pontos atribuídos a cada requisito x peso do requisito, conforme os critérios a seguir:

Peso do requisito:

Requisito essencial	Peso 1,5
Requisito importante	Peso 1,0
Requisito acessório	Peso 0,5

Pontuação do requisito:

- 0 – Requisito inexistente, indisponível no momento ou inaceitável.
- 1 – Insuficiente (o requisito é insuficiente e não é atendido minimamente).
- 2 – Abaixo (requisito abaixo do limite desejado).
- 3 – Regular (requisito é atendido de forma suficiente e satisfatória).
- 4 – Bom (requisito é amplamente atendido, mais até do que o necessário).

Pontuação final: \sum (peso atribuído ao requisito x pontos do requisito)

A avaliação do fornecedor será feita considerando os aspectos empresariais (referentes às instalações, aos processos internos, à solidez da empresa, entre outros) e as condições específicas de reparo para cada uma das famílias de módulos de reparo.

A faixa de variação da pontuação dos aspectos empresariais, conforme os critérios acima, vai de zero ao máximo de 40 (quarenta) pontos.

O fornecedor será considerado apto do ponto de vista empresarial se totalizar pelo menos 30 (trinta) pontos, desde que as notas dos itens de peso 1,5 (um e meio) e 1 (um) sejam iguais ou superiores a 3 (três).

Na etapa de qualificação técnica o homologador deverá preencher o **FQ1308-001 – Formulário de Avaliação das Condições de Reparo para Família de Módulos** para cada família de reparo pretendida, e transcrever os resultados para a Seção E – Resultado da Visita Técnica.

Nas etapas de inspeção para reavaliação técnica, o homologador deverá preencher o **FQ1308-001** e o **FQ1308-002 – Check-List de Verificação de Condições de Reparo** em relação a conformidade na Recepção e Expedição de materiais do fornecedor.

A faixa de variação da avaliação das condições de reparo de cada família, conforme os critérios acima, vai de zero ao máximo de 40 (quarenta) pontos.

Para serem considerados aptos ao reparo de uma determinada família de reparo, os fornecedores deverão atingir pelo menos **30 (trinta) pontos nos itens dessa família, desde que as notas dos itens de peso 1,5 (um e meio) e 1 (um) sejam iguais ou superiores a 3 (três).**

Os FQ1308-001 e FQ1308-002 estão vinculados ao FQ1308-003 - Homologação Técnica de Fornecedores de Serviços de Reparo.

ANEXO II: AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES PARA ATENDIMENTO ON-SITE**() ATENDIMENTO ON-SITE****Avaliação do fornecedor:** _____**Família:** _____ **Descrição:** _____

ITEM	REQUISITO	DESCRIÇÃO	PESO	PONTO	TOTAL
			(a)	(b)	(a * b)
1	Ambiente de trabalho	O fornecedor está estruturado para atender especificações do produto ou serviço? a) Possui sede fixa para organização e apoio. b) Controle de ordem de serviço, via sistemas, plataforma ou aplicativo. c) Possui mais de um meio de locomoção para atendimento dos chamados. d) Ficha técnica de cada profissional. e) Possui mais de um meio de comunicação para suporte técnico e acionamentos de garantias.	1,5		
		Justificativa da pontuação:			
2	Verificação da qualidade/adequação/ dos postos de trabalho	A plataforma ou aplicativo de gestão de ordem de serviço está adequada para recebimento simultâneos de chamados. a) Plataforma para gerenciamento dos chamados. b) Gestão de controle dos funcionários. c) Controle para nível de satisfação dos atendimentos.	1		
		Justificativa da pontuação:			
3	Capacidade de atendimento ON-SITE	A capacidade de atendimento está de acordo com o pretendido na licitação? a) Possui frota de veículos. b) Possui veículo para movimentação de peças, partes e ou conjuntos. c) Número de profissionais capacitados para atendimento das demandas.	1,5		
		Justificativa da pontuação:			

4	Documentação técnica dos módulos	<p>Possui documentação técnica e manuais (físicos ou arquivos) referente as peças, módulos, equipamentos e ferramentas?</p> <p>a) Manuais técnicos de manutenção do equipamento.</p> <p>b) Orientações técnicas para prevenção de acidentes do trabalho.</p> <p>c) Modelo de relatório técnico de atendimento.</p>	1		
Justificativa da pontuação:					
5	Ferramentas, insumos e softwares para reparo	<p>Possui ferramentas, equipamentos e instrumentos disponíveis para reparo de módulos?</p> <p>a) Possuir equipamentos de proteção individual e coletivas;</p> <p>b) Ferramentas adequadas e em quantidades compatíveis com as necessidades dos atendimentos;</p> <p>c) Insumos necessários aos reparos.</p>	1,5		
Justificativa da pontuação:					
6	Condições de conservação das ferramentas	<p>As ferramentas, equipamentos e instrumentos apresentam boas condições de uso?</p>	1,5		
Justificativa da pontuação:					
7	Instrumentos de aferição, medição, jigas de testes e microcomputador	<p>Os instrumentos de aferição, medição, jigas de testes e microcomputador utilizados são aferidos, calibrados e atualizados em intervalos prescritos pelo fabricante?</p> <p>a) Instrumental comprovadamente aferido / calibrado, compatível com os módulos / equipamentos a serem reparados.</p> <p>b) Constatação de drivers e softwares atualizados para realização de testes e simulações.</p>	1		
Justificativa da pontuação:					

8	Uniforme	Utiliza padrão de uniforme para identificação da empresa e funcionário?	1		
		a) Possui uniforme que identifique a empresa.			
		b) O funcionário possui craxá de identificação.			
		Justificativa da pontuação:			
Resultado da Avaliação para a Família:					
Pontuação Final:				Aprovado:	
Capacidade aprovada:				<input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO Peças/mês	

A – INSTRUÇÕES

Os resultados serão obtidos pelo somatório dos pontos atribuídos a cada requisito x peso do requisito, conforme os critérios a seguir:

Peso do requisito:

Requisito essencial	Peso 1,5
Requisito importante	Peso 1,0
Requisito acessório	Peso 0,5

Pontuação do requisito:

- 5 – Requisito inexistente, indisponível no momento ou inaceitável.
- 6 – Insuficiente (o requisito é insuficiente e não é atendido minimamente).
- 7 – Abaixo (requisito abaixo do limite desejado).
- 8 – Regular (requisito é atendido de forma suficiente e satisfatória).
- 9 – Bom (requisito é amplamente atendido, mais até do que o necessário).

Pontuação final: \sum (peso atribuído ao requisito x pontos do requisito)

A avaliação do fornecedor será feita considerando os aspectos empresariais (referentes às instalações, aos processos internos, à solidez da empresa, entre outros) e as condições específicas de reparo para cada uma das famílias de módulos de reparo.

A faixa de variação da pontuação dos aspectos empresariais, conforme os critérios acima, vai de zero ao máximo de 40 (quarenta) pontos.

O fornecedor será considerado apto do ponto de vista empresarial se totalizar pelo menos 30 (trinta) pontos, desde que as notas dos itens de peso 1,5 (um e meio) e 1 (um) sejam iguais ou superiores a 3 (três).

Na etapa de qualificação técnica o homologador deverá preencher o **FQ1308-001 – Formulário de Avaliação das Condições de Reparo para Família de Módulos** para cada família de reparo pretendida, e transcrever os resultados para a Seção E – Resultado da Visita Técnica.

Nas etapas de inspeção para reavaliação técnica, o homologador deverá preencher o **FQ1308-001** e o **FQ1308-002 – Check-List de Verificação de Condições de Reparo** em relação a conformidade na Recepção e Expedição de materiais do fornecedor.

A faixa de variação da avaliação das condições de reparo de cada família, conforme os critérios acima, vai de zero ao máximo de 40 (quarenta) pontos.

Para serem considerados aptos ao reparo de uma determinada família de reparo, os fornecedores deverão atingir pelo menos **30 (trinta) pontos nos itens dessa família, desde que as notas dos itens de peso 1,5 (um e meio) e 1 (um) sejam iguais ou superiores a 3 (três).**

Os FQ1308-001 e FQ1308-002 estão vinculados ao FQ1308-003 - Homologação Técnica de Fornecedores de Serviços de Reparo.

ANEXO 4

FQ1308-002: CHECK-LIST DE VERIFICAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE REPARO

REPARADOR: _____

VERIFICADO POR: _____

DATA DA VERIFICAÇÃO: ___ / ___ / _____

1 - RECEPÇÃO

CONFERÊNCIA DA RECEPÇÃO							
CAT							
CÓDIGO BBTS							
NÚMERO DE SÉRIE							
A embalagem utilizada está em bom estado? (S/N)							
O acondicionamento da peça na embalagem é adequado? (S/N)							
A peça enviada corresponde ao código informado? (S/N)							
A peça enviada apresenta condições de reparabilidade? (S/N)							
A etiqueta de MATERIAL NÃO CONFORME está devidamente preenchida? (S/N)							
Os lacres estão intatos? (Só responder se REPARO EM GARANTIA) (S/N)							
EM CONFORMIDADE: SIM (S) OU NÃO (N)							

2 – EXPEDIÇÃO**CONFERÊNCIA DA EXPEDIÇÃO**

CONFERÊNCIA DA EXPEDIÇÃO							
CÓDIGO BBTS							
NÚMERO DE SÉRIE							
A embalagem utilizada está em bom estado? (S/N)							
O acondicionamento da peça na embalagem é adequado? (S/N)							
A peça enviada corresponde ao código informado? (S/N)							
A etiqueta de garantia está preenchida e colada na peça? (S/N)							
A etiqueta de MATERIAL NÃO CONFORME está presente, devidamente preenchida? (Só responda se a citada etiqueta tiver sido enviada pelo CAT) (S/N)							
Os itens de troca obrigatória (se existirem) foram trocados? (S/N)							
A peça reparada funciona corretamente? (S/N)							
EM CONFORMIDADE: SIM (S) OU NÃO (N)							

ANEXO 5

FQ1308-003: RELATÓRIO DE HOMOLOGAÇÃO TÉCNICA DE FORNECEDORES DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES
--

Fornecedor NR: (nº. fornecido pela Gerência de Compras – ERP, 9 dígitos do CNPJ)

1 – DADOS CADASTRAIS ¹:

Razão Social:			
Endereço:			
Município:	Estado:	CEP:	
CNPJ:	Inscr. Estadual:		
Contato:			
Site:		e-mail:	

2 – ATIVIDADE PRINCIPAL ¹:

3 – FAMILIAS DE REPARO PRETENDIDAS:

Obs. ¹: Estes campos deverão ser totalmente preenchidos em caso de Prospecção. Caso contrário, preencher somente o campo Razão Social.

4 – TIPO DE AVALIAÇÃO: Inicial () Reavaliação ()

5 – FORNECEDOR: Credenciamento () Exclusivo () Emergencial ()

6 – ASPECTOS EMPRESARIAIS: Aprovado () Reprovado ()

7 – Atendimento Laboratório () Atendimento On-Site ()

8 - FAMILIAS CREDENCIADAS:

9 – FAMILIAS REPROVADAS:

10 – ACOMPANHANTE (FORNECEDOR) NA VISITA TÉCNICA: (Nome/cargo/lotação/data):

Nome:	
Cargo:	
Lotação:	
Data:	

11 – AVALIADOR DA BBTS: (Nome/cargo/lotação/data):

Nome:	
Cargo:	
Lotação:	

Data: _____ de _____ de _____

Demandante da BBTS

(Nome/Assinatura):

B – ASPECTOS EMPRESARIAIS

ITEM	REQUISITO	DESCRIÇÃO	PESO	PONTO	TOTAL
			(a)	(b)	(a * b)
1	Adequação das instalações	As instalações devem estar de acordo com o informado na licitação, bem como a Atividade Principal, Pretensão de Fornecimento etc.	1,5		
		Justificativa da pontuação:			
2	Análise de Portfólio	O fornecedor deverá apresentar em seu portfólio o tipo de prestação de serviços ou produto objeto da licitação, entre outros.	1,5		
		Justificativa da pontuação:			
3	Capacidade de atendimento	Realização de análise de principais clientes (qualificados), e se há possibilidade de fornecimento para a BB Tecnologia e Serviços, onde a avaliação será realizada através da produção realizada para os principais clientes: Produção relativa (%), cujo cálculo é o fornecimento de produtos ou de reparo em relação ao faturamento.	1		
		Justificativa da pontuação:			
4	Solidez	Tempo de existência da empresa, número total de funcionários, área total construída (m2), prédio próprio ou alugado.	1		
		Justificativa da pontuação:			

C – ASPECTOS PRODUTIVOS E DE PROCESSOS:

ITEM	REQUISITO	DESCRIÇÃO	PESO	PONTO	TOTAL
			(a)	(b)	(a * b)
1	Monitoramento e Controle de Processos	O Monitoramento e Controle de Processos de Reparo deverá estar alinhado as definições da BBTS e o fluxo para recepção, manipulação e armazenagem deverá assegurar que apenas as peças verificadas e listas de materiais válidas sejam usadas na produção.	1		
		Justificativa da pontuação:			
2	Gerenciamento de Desvios	O fornecedor deverá possuir estrutura que assegure a rastreabilidade da produção, evitando que um produto não conforme não seja expedido ou usado e, na ocorrência de tal fato, deverá possuir um processo padronizado para notificar os clientes no caso em que produtos suspeitos já tenham sido expedidos.	1,5		
		Justificativa da pontuação:			
3	Prevenção de ESD	A empresa deverá possuir dispositivos para prevenção à descarga eletrostática (ESD).	1		
		Justificativa da pontuação:			
4	Logística	A empresa deverá possuir áreas específicas para recebimento, embalagem, expedição, armazenagem de produtos aguardando reparo e produtos reparados.	1,5		
		Justificativa da pontuação:			

Resultado da Avaliação dos Aspectos empresariais:

Pontuação Final:

Aprovado: () SIM () NÃO

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

A – INSTRUÇÕES

Os resultados serão obtidos pelo somatório dos pontos atribuídos a cada requisito x peso do requisito, conforme os critérios a seguir:

Peso do requisito:

Fundamental	Peso 1,5
Importante	Peso 1,0
Acessório	Peso 0,5

Pontuação do requisito:

- 10 – Requisito inexistente, indisponível no momento ou inaceitável.
- 11 – Insuficiente (o requisito é insuficiente e não é atendido minimamente).
- 12 – Abaixo (requisito abaixo do limite desejado).
- 13 – Regular (requisito é atendido de forma suficiente e satisfatória).
- 14 – Bom (requisito é amplamente atendido, mais até do que o necessário).

Pontuação final: \sum (peso atribuído ao requisito x pontos do requisito)

A avaliação do fornecedor será feita considerando os aspectos empresariais (referentes às instalações, aos processos internos, à solidez da empresa, entre outros) e as condições específicas de reparo para cada uma das famílias de módulos de reparo.

A faixa de variação da pontuação dos aspectos empresariais, conforme os critérios acima, vai de zero ao máximo de 40 (quarenta) pontos.

O fornecedor será considerado apto do ponto de vista empresarial se totalizar pelo menos 30 (trinta) pontos, desde que as notas dos itens de peso 1,5 (um e meio) e 1 (um) sejam iguais ou superiores a 3 (três).

Na etapa de qualificação técnica o homologador deverá preencher o **FQ1308-001 – Formulário de Avaliação das Condições de Reparo para Família de Módulos** para cada família de reparo pretendida, e transcrever os resultados para a Seção E – Resultado da Visita Técnica.

Nas etapas de inspeção para reavaliação técnica, o homologador deverá preencher o **FQ1308-001** e o **FQ1308-002 – Check-List de Verificação de Condições de Reparo** em relação a conformidade na Recepção e Expedição de materiais do fornecedor.

A faixa de variação da avaliação das condições de reparo de cada família, conforme os critérios acima, vai de zero ao máximo de 40 (quarenta) pontos.

Para serem considerados aptos ao reparo de uma determinada família de reparo, os fornecedores deverão atingir pelo menos **30 (trinta) pontos nos itens dessa família, desde que as notas dos itens de peso 1,5 (um e meio) e 1 (um) sejam iguais ou superiores a 3 (três).**

Os FQ1308-001 e FQ1308-002 estão vinculados ao FQ1308-003 - Homologação Técnica de Fornecedores de Serviços de Reparo.

ANEXO 6 – TABELA DE VALORES CREDENCIADOS E ESTIMATIVAS

NOVA FAMILIA	Estimativa Reparo para 60 meses	Valor estimado do orçamento para 60 meses	Reparo SUPERIOR	Reparo COMPLEXO	Reparo BÁSICO
ANTI SKIMMING	60	R\$ 15.846,00	600,00	R\$ 340,00	R\$ 213,00
ANTI SKIMMING - PLACA	10	R\$ 1.616,50	361,00	R\$ 202,00	R\$ 133,00
BANDEJA 1	569	R\$ 83.159,35	322,00	R\$ 173,00	R\$ 124,00
BANDEJA 2	309	R\$ 74.438,10	561,00	R\$ 283,00	R\$ 203,00
CÂMERA BASICA	4.052	R\$ 913.320,80	556,00	R\$ 278,00	R\$ 183,00
CÂMERA ESPECIAL	7.300	R\$ 3.873.015,00	1.248,00	R\$ 705,00	R\$ 417,00
CÂMERA TAA	1.011	R\$ 146.847,75	358,00	R\$ 179,00	R\$ 118,00
CASSETE CÉDULAS	13.925	R\$ 3.195.787,50	390,00	R\$ 280,00	R\$ 200,00
CASSETE DEPOSITÁRIO	50	R\$ 6.307,50	277,00	R\$ 158,00	R\$ 104,00
CASSETE ENTINTADO	8.240	R\$ 3.359.860,00	951,00	R\$ 486,00	R\$ 341,00
CASSETE ENTINTADO PARCIAL	85	R\$ 26.902,50	681,00	R\$ 343,00	R\$ 281,00
CASSETE PLACA	49	R\$ 7.220,15	319,00	R\$ 184,00	R\$ 122,00
CASSETE RECICLADOR	10	R\$ 11.827,00	2.510,00	R\$ 1.482,00	R\$ 981,00
CASSETE RECICLADOR REJEIÇÃO	10	R\$ 4.302,50	934,00	R\$ 515,00	R\$ 364,00
CASSETE REJEIÇÃO	10.860	R\$ 1.391.166,00	316,00	R\$ 158,00	R\$ 104,00
CONJUNTO ALIMENTAÇÃO	180	R\$ 103.887,00	1.467,00	R\$ 730,00	R\$ 459,00
CONJUNTO DEPOSITÁRIO	75	R\$ 16.931,25	539,00	R\$ 280,00	R\$ 184,00
CONJUNTO DETECCAO	11.756	R\$ 2.208.364,60	431,00	R\$ 234,00	R\$ 154,00
CONJUNTO DISPENSADOR CEDULAS	43	R\$ 118.656,35	7.150,00	R\$ 3.585,00	R\$ 2.151,00
CONJUNTO NOTE	13.585	R\$ 2.537.678,00	420,00	R\$ 232,00	R\$ 154,00
CONJUNTO NOTE DUPLO	719	R\$ 210.631,05	647,00	R\$ 362,00	R\$ 243,00
CONJUNTO PRESENTER	2.355	R\$ 442.386,75	431,00	R\$ 234,00	R\$ 154,00
CONJUNTO SHUTTER	200	R\$ 54.520,00	654,00	R\$ 338,00	R\$ 222,00
CONTROLE REMOTO	590	R\$ 41.300,00	200,00	R\$ 100,00	R\$ 50,00
FONTE TIPO 1	19.791	R\$ 1.439.795,25	179,00	R\$ 90,00	R\$ 59,00
FONTE TIPO 1 EXTERNA	1.177	R\$ 85.626,75	179,00	R\$ 90,00	R\$ 59,00
FONTE TIPO 1 PGDM	49	R\$ 3.564,75	179,00	R\$ 90,00	R\$ 59,00
FONTE TIPO 1 TAA	348	R\$ 25.317,00	179,00	R\$ 90,00	R\$ 59,00
FONTE TIPO 2	665	R\$ 85.751,75	269,00	R\$ 154,00	R\$ 110,00
FONTE TIPO 2 EXTERNA	2.139	R\$ 275.824,05	269,00	R\$ 154,00	R\$ 110,00
FONTE TIPO 2 TAA	2.527	R\$ 325.856,65	269,00	R\$ 154,00	R\$ 110,00
FONTE TIPO 3	3.736	R\$ 769.242,40	434,00	R\$ 230,00	R\$ 181,00
FONTE TIPO 3 EXTERNA	24	R\$ 4.941,60	434,00	R\$ 230,00	R\$ 181,00
FONTE TIPO 3 PGDM	10.946	R\$ 2.253.781,40	434,00	R\$ 230,00	R\$ 181,00
FONTE TIPO 3 TAA	6.093	R\$ 1.417.441,20	434,00	R\$ 230,00	R\$ 181,00
FONTE TIPO 4	530	R\$ 191.807,00	673,00	R\$ 473,00	R\$ 300,00
FONTE TIPO 4 PGDM	30	R\$ 10.857,00	673,00	R\$ 473,00	R\$ 300,00
FONTE TIPO 4 TAA	20	R\$ 7.238,00	673,00	R\$ 473,00	R\$ 300,00

FONTE TIPO 5 PGDM	84	R\$ 89.422,20	2.329,00	R\$ 1.334,00	R\$ 878,00
FONTE TIPO 6 PGDM	1.007	R\$ 1.531.596,65	3.297,00	R\$ 1.902,00	R\$ 1.258,00
FUSOR / CILINDRO	544	R\$ 236.286,40	849,00	R\$ 540,00	R\$ 367,00
GABINETE PGDM	1.185	R\$ 705.075,00	1.800,00	R\$ 900,00	R\$ 400,00
GRAVADOR DE IMAGENS	773	R\$ 292.619,15	1.803,00	R\$ 406,00	R\$ 267,00
IMPRESSORA COLORIDA	30	R\$ 18.354,00	1.388,00	R\$ 764,00	R\$ 502,00
IMPRESSORA DE CAIXA	34	R\$ 13.815,90	1.002,00	R\$ 501,00	R\$ 330,00
IMPRESSORA MONOCROMATICA	8.693	R\$ 4.776.803,50	1.246,00	R\$ 686,00	R\$ 451,00
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL	20	R\$ 13.944,00	1.716,00	R\$ 704,00	R\$ 622,00
IMPRESSORA TERMICA	509	R\$ 193.292,75	800,00	R\$ 463,00	R\$ 320,00
LEITOR BARRAS	3.257	R\$ 294.107,10	202,00	R\$ 108,00	R\$ 76,00
LEITOR CARTÃO	1.197	R\$ 140.288,40	289,00	R\$ 145,00	R\$ 95,00
LEITOR CARTÃO COMPLETO	566	R\$ 807.031,10	3.367,00	R\$ 1.740,00	R\$ 1.175,00
LEITOR NFC	20	R\$ 3.858,50	405,00	R\$ 231,50	R\$ 164,00
MESA CONTROLADORA	380	R\$ 239.457,00	1.755,00	R\$ 680,00	R\$ 532,00
MODULO VOZ PGDM	108	R\$ 53.654,40	953,00	R\$ 573,00	R\$ 437,00
MONITOR 1	6.447	R\$ 2.587.825,80	1.093,00	R\$ 547,00	R\$ 300,00
MONITOR 2	123	R\$ 67.914,45	1.260,00	R\$ 649,00	R\$ 467,00
NO BREAK	130	R\$ 61.002,50	1.008,00	R\$ 589,00	R\$ 388,00
PAINEL 1	10	R\$ 1.560,00	358,00	R\$ 166,00	R\$ 138,00
PAINEL 2	163	R\$ 29.902,35	421,00	R\$ 196,00	R\$ 162,00
PAINEL 2 PGDM	373	R\$ 110.035,00	421,00	R\$ 196,00	R\$ 162,00
PAINEL 3 PGDM	20	R\$ 14.888,00	1.550,00	R\$ 1.080,00	R\$ 567,00
PAINEL 4 PGDM	315	R\$ 252.000,00	1.978,00	R\$ 1.200,00	R\$ 573,00
PLACA TIPO 1	60	R\$ 6.306,00	238,00	R\$ 132,00	R\$ 86,00
PLACA TIPO 2	11.730	R\$ 1.897.914,00	377,00	R\$ 191,00	R\$ 136,00
PLACA TIPO 2 PGDM	35	R\$ 5.663,00	377,00	R\$ 191,00	R\$ 136,00
PLACA TIPO 3 PGDM	564	R\$ 308.733,60	1.563,00	R\$ 757,00	R\$ 400,00
PLACA TIPO 4 PGDM	4.428	R\$ 5.491.384,20	1.796,00	R\$ 1.429,00	R\$ 1.133,00
PLACA TIPO 5 PGDM	20	R\$ 51.450,00	5.416,00	R\$ 3.240,00	R\$ 2.131,00
RECEPÇÃO / TRANSMISSÃO PGDM	157	R\$ 160.069,35	2.042,00	R\$ 1.427,00	R\$ 801,00
REPARO DE FONTE / BATERIA - NOTEBOOK	3.600	R\$ 979.920,00	462,00	R\$ 330,00	R\$ 238,00
REPARO DE TELA / MONITOR NOTEBOOK	1.800	R\$ 920.340,00	1.136,00	R\$ 530,00	R\$ 460,00
REPARO EM PLACA MÃE - NOTEBOOK	3.600	R\$ 2.120.400,00	1.475,00	R\$ 1.179,00	R\$ 315,00
REPARO PERIFERICOS INTERNOS - NOTEBOOK	8.640	R\$ 4.100.112,00	891,00	R\$ 600,00	R\$ 400,00
REVISÃO MICROCOMPUTADOR	120	R\$ 38.322,00	686,00	R\$ 401,00	R\$ 264,00
SCANNER DE MESA	20	R\$ 4.840,00	520,00	R\$ 304,00	R\$ 200,00
SUBCONJUNTO 1	116	R\$ 10.967,80	204,00	R\$ 119,00	R\$ 78,00
SUBCONJUNTO 2	20	R\$ 2.760,00	325,00	R\$ 179,00	R\$ 110,00
SUBCONJUNTO 2 - TAA	33	R\$ 4.554,00	325,00	R\$ 179,00	R\$ 110,00
SUBCONJUNTO 3	191	R\$ 29.165,70	373,00	R\$ 189,00	R\$ 124,00
SUBCONJUNTO 3 - TAA	8.320	R\$ 1.270.464,00	373,00	R\$ 189,00	R\$ 124,00
SUBCONJUNTO 4	324	R\$ 100.764,00	600,00	R\$ 340,00	R\$ 280,00

SUBCONJUNTO 4 TAA	43	R\$ 13.373,00	600,00	R\$ 340,00	R\$ 280,00
SWITCH / ROTEADOR	10	R\$ 5.456,00	1.345,00	R\$ 673,00	R\$ 443,00
TECLADO FINANCEIRO	3.743	R\$ 300.937,20	209,00	R\$ 95,00	R\$ 66,00
TECLADO PIN TIPO 1	10	R\$ 709,00	140,00	R\$ 82,00	R\$ 62,00
TECLADO PIN TIPO 2	10	R\$ 3.110,00	600,00	R\$ 340,00	R\$ 280,00
TECLADO TAA	135	R\$ 11.346,75	190,00	R\$ 105,00	R\$ 69,00
Total Geral	197.835	R\$ 56.116.812,20			

ANEXO 7 – REQUERIMENTO DE CREDENCIAMENTO

REQUERIMENTO DE CREDENCIAMENTO

1. Vimos requerer, por meio do presente, nosso Credenciamento para a prestação de serviços técnicos complementares de manutenção eletrônica à nível de troca de componentes, partes e peças, com atendimento em bancada de laboratório, sempre que necessário, nos municípios elencados, conforme condições e exigências estabelecidas neste documento e seus anexos, que o integram e complementam, sempre que houver interesse previamente manifestado pela BBTS (**Edital n° _____**).

2. Informamos o endereço para onde podem ser enviados os itens a serem reparados, para efeito de avaliação da distância entre a origem da demanda e a proximidade do reparador.

2.1. Informar: Nome fantasia, CNPJ, endereço completo, contato e e-mail do principal laboratório.

2.2. Informar Nome fantasia, CNPJ, endereço completo, contato e e-mail de bases ou laboratório secundários.

2.3. Em cada linha indicamos a família pretendida, os nomes fantasia do laboratório ou bases disponibilizados para atendimento, a respectiva capacidade mensal de atendimento, possíveis restrições, limitações para o atendimento a algum item / part number específicos que compõem a família ou níveis de reparo e justificativas.

Item	FAMILIA (*)	Nome fantasia do Laboratórios ou Bases	Capacidade mensal estimadas	Possíveis restrições e limitações e suas justificativas
1	ANTI SKIMMING			
2	ANTI SKIMMING - PLACA			
3	BANDEJA 1			
4	BANDEJA 2			
5	CÂMERA BASICA			

(*) Exemplos com finalidade de orientar o preenchimento, cabendo incluir quantas linhas forem necessárias para referenciar todos os laboratórios, bases de atendimento ou famílias pretendidas.

3. DECLARAMOS, sob as penas da lei, que:

- a) Encontramo-nos idôneos para licitar ou contratar com a União;
- b) Tomamos conhecimento de todos os termos do instrumento convocatório que rege o presente Credenciamento, bem como seus anexos, incluindo a Minuta de Contrato que o integra;
- c) Disponibilizaremos estrutura operacional (pessoal e material) adequada ao perfeito cumprimento do objeto do Credenciamento;
- d) Responsabilizamo-nos pela legitimidade, validade e vigência dos documentos entregues à BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS;
- e) Que os preços apresentados incluem todos os impostos, taxas e contribuições sociais;
- f) Desde já nos declaramos cientes de que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS procederá à retenção de impostos nas hipóteses previstas em lei;
- g) Que não nos enquadrados em nenhuma das situações que configuram impedimento para participação no Credenciamento elencadas no edital;

Que as informações aqui prestadas refletem, com exatidão, a atual situação da empresa nesta data, e assumimos o compromisso de comunicar a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., por escrito, qualquer modificação que ocorrer posteriormente

Local e data

Nome e identificação do INTERESSADO

ANEXO 8 – RELATÓRIO DE MATERIAL NÃO REPARADO

FQ1311-003: RELATÓRIO DE MATERIAL NÃO REPARADO

Nome do Reparador Externo / Sigla do CR ou CAT BBTS:					Código	
Código BBTS do		Descrição do Material (Inserir MARCA/MODELO para				
Número de Série / Controle do		Nota Fiscal	Data NF __/__/__	CAT	Reparo em <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NÃO	Data Último __/__/__
Motivo da Impossibilidade do Reparo ou Rejeição da Garantia (marcar mais de uma opção, se						
<input type="checkbox"/> LACRE DE GARANTIA		<input type="checkbox"/> DANO		<input type="checkbox"/> DANO		<input type="checkbox"/> FALTA(M)
<input type="checkbox"/> INVIABILIDADE ECONÔMICA (ANEXAR		<input type="checkbox"/> EQUIPAMENTO E/OU COMPONENTES		<input type="checkbox"/> FALHAS MÚLTIPLAS		
<input type="checkbox"/> OUTRO (USAR DESCRIÇÃO						
Condição da		Inspetor do Reparador Externo / CR ou CAT BBTS:			Matricul	Data
<input type="checkbox"/> INADEQUADA <input type="checkbox"/> DANIFICA						__/__/__
Parecer Grlog Apoio /		Destin	Inspetor Grlog Apoio / Gestor do		Matricul	Data
<input type="checkbox"/> ACATAD <input type="checkbox"/> REJEITAD						__/__/__
Justificativa da Decisão da Grlog Apoio /						
<hr style="width: 20%; margin-left: auto;"/> Assinatura ou Gestor do CAT						

ANEXO II

RESERVADO AOS FORNECEDORES				
Informações de preenchimento exclusivo e obrigatório para Pessoas Jurídicas				
CNPJ Nº:				
Razão Social:				
Inscrição Estadual:		Inscrição Municipal:		
Informações de preenchimento exclusivo e obrigatório para Pessoas Físicas e Microempreendedores Individuais (MEI)				
Nome Completo:				
CPF Nº:		Data de Nascimento:		
Nº PIS/PASEP (Pessoa Física e MEI):				
Outras informações de preenchimento obrigatório para todos os fornecedores				
Endereço:				
Complemento:			Bairro:	
Cidade:		Estado (UF):	País:	CEP:
Telefone 1:	Telefone 2:		Contato:	
E-Mail:				
Website:				
Tipo de Contribuinte: Comercial Industrial Prestação Serviço Governo				
*Retenção na Fonte: Quando se tratar de fornecedor de bens (bens, peças ou mercadorias) e porque a BBTS não está enquadrada no artigo nº 34 da Lei nº. 10.833/2003, não há retenção na fonte sobre fornecimento de bens e mercadorias. Conforme instrução da Divisão de Gestão Fiscal -DGEF de 14/09/2015.				
IMPOSTOS RETIDOS:				
___% INSS ___% IRRF ___% ISS ___% COFINS ___% CSLL ___% PIS Não há retenção				
Porte:	MEI ME EPP OUTRA			Optante pelo Simples Nacional: SIM NÃO
Optante pela desoneração na folha de pagamento: SIM NÃO				
Banco:		Nº:	Nome da Agência (se houver):	
Agência Nº: DV:		Conta bancária: DV:		
Condição de pagamento:			Moeda: Real	Frete: FOB CIF
NOTA: Os pagamentos decorrentes de compras e contratações serão efetuados por meio de depósito eletrônico em conta corrente.				
A sua empresa possui Política Socioambiental ou documento equivalente, amplamente distribuída para colaboradores, gestores, diretores e conselheiros? SIM NÃO Se afirmativo , forneça cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu <i>website</i> .				
A sua empresa possui política anticorrupção ou documento equivalente, amplamente distribuída para colaboradores, gestores, diretores e conselheiros? SIM NÃO Se afirmativo , forneça cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu <i>website</i> .				
A sua empresa possui um Código de Ética, Guia de Conduta ou documentos correlatos que descrevem as condutas éticas que devem ser observadas pelos integrantes da Alta Administração, empregados próprios e/ou terceirizados? SIM NÃO				

Se afirmativo, forneça cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

A sua empresa possui política ou documento equivalente sobre privacidade e proteção de dados pessoais, aprovado pela Alta Administração e divulgada aos funcionários? **SIM NÃO**

Se afirmativo, forneça cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

Para as empresas de segurança:

A sua empresa possui plano de treinamento para o desempenho do serviço de vigilância patrimonial? **SIM NÃO**

Se afirmativo, forneça cópia da documentação que suporte a afirmação.

Fornecedor:	<p>Declaro estar ciente das informações acima prestadas, me responsabilizando por sua veracidade, sob as penas da lei.</p> <p>Declaro ao abrigo da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que dou o meu consentimento de forma livre, específica e informada, para a recolha e tratamento dos meus dados pessoais por parte da BB Tecnologia e Serviços, incluindo o armazenamento dos mesmos e abrangendo todas as atividades realizadas com a finalidade de utilização nas relações comerciais ora estabelecidas, ficando os mesmos disponíveis na base de dados cadastrais da BB Tecnologia e Serviços, sem serem comunicados ou transmitidos para terceiros, e que enquanto titular dos dados pessoais, tenho conhecimento que a qualquer momento poderei retirar o consentimento agora facultado, não comprometendo a licitude do tratamento efetuado com base no mesmo e sem prejuízo da necessidade desses dados se manterem arquivados, sempre que se justifique.</p>
--------------------	--

Nome:

Cargo:

Data e Assinatura do Representante Legal:

Atenção: em caso de assinatura digital via Acrobat PDF, **não bloquear** o documento, pois serão necessárias assinaturas internas.

Data: / / **Assinatura:**

ANEXO III

.....
MINUTA DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE EMPREGADO MENOR
Decreto 4.358, de 05.09.2002
.....

OBS: A DECLARAÇÃO DEVERÁ SER APRESENTADA NA EXATA REDAÇÃO ABAIXO, NÃO SENDO ACEITAS DECLARAÇÕES PADRONIZADAS QUE AS PROPONENTES APRESENTEM EM OUTROS CERTAMES DE OUTROS ÓRGÃOS.

EMPREGADOR: PESSOA JURÍDICA

Referência: **EDITAL Nº 2024/05**

....., inscrito no CNPJ nº, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº **DECLARA**, para fins do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva:

	SIM	NÃO
Emprega menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz? ()		()

Localidade, _____ de _____ de _____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

ANEXO IV

.....
MINUTA DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE
.....

OBS: A DECLARAÇÃO DEVERÁ SER APRESENTADA NA EXATA REDAÇÃO ABAIXO, NÃO SENDO ACEITAS DECLARAÇÕES PADRONIZADAS QUE AS PROPONENTES APRESENTEM EM OUTROS CERTAMES DE OUTROS ÓRGÃOS.

Para fins de participação no CREDENCIAMENTO Nº 2024/05, a(o) (RAZÃO SOCIAL DO INTERESSADO), CNPJ nº, sediada(o) (ENDEREÇO COMPLETO), **DECLARA**, sob as penas da lei, que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

A empresa DECLARA ainda, sob as penas da Lei, para fins de participação nesse CREDENCIAMENTO que não possui em seus quadros as pessoas citadas no item 3.6 do Edital.

Localidade, _____ de _____ de _____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

ANEXO V

.....
DECLARAÇÃO DE ME/EPP
.....

OBS: A DECLARAÇÃO DEVERÁ SER APRESENTADA NA EXATA REDAÇÃO ABAIXO, NÃO SENDO ACEITAS DECLARAÇÕES PADRONIZADAS QUE AS PROPONENTES APRESENTEM EM OUTROS CERTAMES DE OUTROS ÓRGÃOS.

A empresa, inscrita no CNPJ/MF....., DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de participação no Credenciamento nº 2024/05 que:

- se enquadra na condição de _____ (*a licitante deve informar se é microempresa ou empresa de pequeno porte*), nos termos do Art. 3º da LC 123, de 14 de dezembro de 2006, e não está inserida em nenhuma das excludentes hipóteses do § 4º do mesmo Artigo, estando apta a usufruir do tratamento favorecido em licitações, previsto na referida Lei Complementar.

Localidade, _____ de _____ de _____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

ANEXO VI

.....
**TERMO DE COMPROMISSO DE COMBATE À CORRUPÇÃO E AO CONLUIO ENTRE
INTERESSADOS E DE RESPONSABILIDADE SÓCIOAMBIENTAL**
.....

OBS: A DECLARAÇÃO DEVERÁ SER APRESENTADA NA EXATA REDAÇÃO ABAIXO, NÃO SENDO ACEITAS DECLARAÇÕES PADRONIZADAS QUE AS PROPONENTES APRESENTEM EM OUTROS CERTAMES DE OUTROS ÓRGÃOS.

[NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF nº _____, por meio do seu representante devidamente constituído, [IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DO INTERESSADO], doravante denominado [INTERESSADO], para fins do disposto no Edital de Credenciamento n.º 2024/05.

Sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro e art. 90 da Lei 8.666/93, se compromete a:

1. Adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a BB Tecnologia e Serviços S.A.;

2. Proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário da BB Tecnologia e Serviços S.A., nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;

3. Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com funcionários da BB Tecnologia e Serviços S.A.;

4. Evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;

5. Não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida licitação;

6. Apoiar e colaborar com a BB Tecnologia e Serviços S.A. em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

E, ainda, declara que:

7. A proposta apresentada nesta licitação foi elaborada de maneira independente e que o seu conteúdo, bem como a intenção de apresentá-la não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a BB Tecnologia e Serviços S.A., discutido com ou recebido de qualquer outro participante em potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;

8. Esta empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;

9. Está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

Localidade, _____ de _____ de _____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

ANEXO VII

.....
DECLARAÇÃO
.....

OBS: A DECLARAÇÃO DEVERÁ SER APRESENTADA NA EXATA REDAÇÃO ABAIXO, NÃO SENDO ACEITAS DECLARAÇÕES PADRONIZADAS QUE AS PROPONENTES APRESENTEM EM OUTROS CERTAMES DE OUTROS ÓRGÃOS.

A empresa, inscrita no CNPJ/MF....., DECLARA, sob as penas da Lei, para fins de participação no Edital de Credenciamento nº **2024/05** que:

Não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

Localidade, _____ de _____ de _____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

ANEXO VIII

.....
**DECLARAÇÃO DE PLENO CONHECIMENTO E ACEITE DOS TERMOS DO
CREDENCIAMENTO**
.....

A empresa, neste ato representada por, DECLARA, para os devidos fins e efeitos legais, que se submete a todos os termos do Edital de Credenciamento nº **2024/05** da BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A, informando que o termo de Credenciamento apresentado pela empresa supracitada obedeceu, considerou e aceitou todos os elementos mencionados no referido CREDENCIAMENTO.

Localidade, _____ de _____ de _____

.....
Assinatura do representante legal da empresa
Nome/RG/CPF

ANEXO IX

QUESTIONÁRIO DE *DUE DILIGENCE*

1. Informações Cadastrais

1.1. Razão social:

1.2. Nome fantasia:

1.3. CNPJ:

1.4. Endereço:

1.5. CEP:

1.6. E-mail:

1.7. Website:

1.8. Telefone:

1.8.1 Telefone 1:

1.8.2 Telefone 2:

1.8.3 Telefone Celular:

1.9. Porte da Empresa:

Microempresa – Faturamento menor ou igual a R\$ 360 mil.

Pequena empresa – Faturamento maior que R\$ 360 mil e menor ou igual a R\$ 4,8 milhões.

Média empresa – Faturamento maior que R\$ 4,8 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões.

Grande empresa – Faturamento maior que R\$ 300 milhões.

1.10. Ramo principal de atividade da empresa:

Comercial

Industrial

Prestação de Serviço

1.11. Informar número de Empregados:

2. Eixo Gestão

2.1. A empresa possui Código de Ética, Guia de Conduta ou documentos correlatos que descrevem as condutas éticas que devam ser observadas pelos integrantes da Alta Administração, empregados próprios e/ou terceirizados?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

2.2. A empresa possui alguma política formal ou programa de responsabilidade empresarial que inclua aspectos ambientais, sociais e de saúde e segurança do colaborador?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

2.3. A empresa divulga publicamente relatório anual sobre sua atuação referente aos eixos financeiros, ambientais e sociais?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

2.4. Qual o faturamento da empresa nos últimos 3 anos?

2018: _____ 2019: _____ 2020: _____

2.5. A empresa possui algum certificado do sistema gestão? (ISO 9.001, 14.001, 16.001, 27.001, 37.001, OHSAS 18.001, entre outros)?

Sim Não

Nota – Requer a apresentação de evidência (s).

2.6. A empresa promove ações de capacitação do público interno em questões relacionadas a gestão ambiental, diversidade, assédio, direitos humanos, anticorrupção, etc.?

Sim Não

Nota – Requer a apresentação de evidência (s).

3. Eixo Social (Direitos Humanos)

3.1. A empresa possui compromisso formal com os Direitos Humanos?

Sim Não

Nota 1 - Considerar compromissos relacionados: à erradicação do trabalho infantil, erradicação do trabalho forçado ou compulsório, combate à prática de discriminação em todas suas formas, prevenção do assédio moral e do sexual, valorização da diversidade, respeito à livre associação sindical e direito à negociação coletiva.

Nota 2: Requer apresentação de evidência (s).

3.2. A sua empresa responde ou respondeu, nos últimos 3 anos, processo judicial ou administrativo decorrente de práticas envolvendo trabalho forçado ou compulsório e/ou trabalho infantil, em suas próprias operações ou em sua cadeia de suprimentos?

Sim Não

Nota: Se positivo, apresentar evidência (s) com o número do processo e instância.

3.3. A sua empresa responde ou respondeu, nos últimos 3 anos, processo judicial ou administrativo decorrente de práticas envolvendo assédio moral ou sexual e/ou discriminação em suas próprias operações ou em sua cadeia de suprimentos?

Sim Não

Nota: Se positivo, apresentar evidência (s) com o número do processo e instância.

3.4. A sua empresa promove o engajamento do público interno, incluindo trabalhadores terceirizados, no combate a qualquer prática de discriminação em matéria de emprego e ocupação?

Sim Não

Nota - Se positivo, apresentar evidência (s). Considerar iniciativas ou procedimentos relacionados: à seleção e contratação, promoção, acesso a treinamento, sensibilização dos funcionários diretos e trabalhadores terceirizados para o tema.

3.5. A empresa avalia a satisfação dos funcionários e implementa ações de melhoria contínua?

Sim Não

Nota 1 - Em caso de resposta positiva, considerar que pelo menos um dos temas seguintes são atendidos: Clima organizacional (exposição a estresse, ambiente harmônico, cooperação entre funcionários, etc.); Carga de trabalho (horas trabalhadas, metas de produção e outros tipos de demandas); Remuneração compatível com a carga de trabalho; Benefícios.

Nota 2 - Requer apresentação de evidência (s).

3.6. A empresa tem políticas de melhoria da qualidade de vida dos funcionários?

Sim Não

Nota 1 - Em caso de resposta positiva, considerar que pelo menos um dos temas seguintes são atendidos: Incentiva ações para a alimentação saudável, academia, ginástica laboral e outras atividades que promovam o bem estar e uma vida mais saudável (física e psíquica); Conscientiza, informa e estimula seus funcionários quanto a um estilo de vida saudável; Acompanha a situação de seus funcionários quanto a aspectos relacionados à sua qualidade de vida e estrutura programas que incentivem progressos em relação ao tema; Possui programas que incentivem a redução de horas-extras e equilíbrio entre carga horária disponível e demanda de trabalho.

Nota 2 - Requer apresentação de evidência (s).

3.7. A empresa busca, por meio de práticas cotidianas, construir um relacionamento com a comunidade local visando seu desenvolvimento?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

3.8. A empresa tem política de diversidade publicamente disponível que inclua fatores de diversidade como gênero, cor, etnia, orientação sexual, país de origem ou nacionalidade?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

3.9. Nos quadros da empresa tem mulheres ocupando cargo de gerência e/ou diretoria?

Sim. Quantas? _____ Não

3.10. Nos quadros da empresa tem negros ocupando cargo de gerência e/ou diretoria?

Sim. Quantos? _____ Não

3.11. Na empresa existe diferença na remuneração entre pessoas de gêneros diferentes ocupantes de cargos de gerência e/ou diretoria?

Sim. Percentual médio da diferença _____ Não

3.12. Na empresa, as funcionárias que retornam de licença-maternidade permanecem por no mínimo 12 meses após o retorno?

Sim Não.

3.13. Nos quadros da empresa tem pessoas com deficiência (PcD)?

Sim. Quantas? ____ Não

3.14. A empresa adota medidas visando promover a empregabilidade de pessoas com deficiência (PcD)?

Sim Não

Nota 1 - Considerar uma ou mais das seguintes medidas: investimento em meios de acessibilidade; investimento em tecnologias adequadas para a realização do trabalho; capacitação profissional; sensibilização e conscientização de seus funcionários para a recepção e boa convivência profissional.

Nota 2 - Se positivo, requer a apresentação de evidência (s).

3.15. A empresa disponibiliza plano de saúde para os funcionários?

Sim Não

3.16. Qual o tempo médio de trabalho dos funcionários da empresa?

De 1 a 5 anos

De 5 a 10 anos

Acima 10 anos

4. Eixo Ambiental

4.1. O monitoramento e a mitigação dos riscos socioambientais fazem parte da estratégia da empresa?

Sim Não

4.2. A alta direção patrocina/acompanha as ações/estratégias ambientais?

Sim Não

4.3. A empresa possui licença (s) ambiental (is) para o funcionamento? (Licença de Operação - LO ou equivalente)?

Sim Não Não se aplica

Nota 1 - Caso seja aplicado à atividade da empresa a necessidade da licença ambiental.

Nota 2 – Requer a apresentação de evidência (s).

4.4. A empresa possui passivos ambientais?

Sim Não

4.5. A empresa foi autuada, multada ou notificada nos últimos 10 anos por motivo de crime ou descumprimento da legislação ambiental?

Sim Não

Nota 2: Se positiva apresentar evidência com o número do processo e órgão para verificação.

4.6. A empresa possui procedimentos estruturados para logística reversa, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010?

Sim Não Não se aplica

4.7. A empresa possui programa de Coleta seletiva implementado?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

4.8. A empresa emite relatório de emissão de GEE (Gases do efeito estufa) relacionados a sua atividade?

Sim Não Não se aplica

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

4.9. A empresa possui política ambiental para redução da emissão de GEE (Gases do efeito estufa)?

Sim Não Não se aplica

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

4.10. A empresa tem conhecimento da procedência dos insumos utilizados no seu processo produtivo e/ou prestação de serviço?

Sim Não

4.11. A empresa possui programa de geração distribuída ou faz uso de outra matriz energética além da convencional?

Sim Qual? _____ Não

4.12. A empresa possui ações/metras para redução do consumo de energia elétrica e água?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

5. Eixo Integridade

5.1. Nome, cargo e percentual de participação (quando aplicável) de seus proprietários, sócios controladores, conselheiros e diretores:

Nome	CPF	Cargo	% Participação (quando aplicável)

5.1.1 Percentual de participação societária da sua empresa em outras pessoas jurídicas na condição de controladora, controlada, coligada ou consorciada, bem como a razão social e o CNPJ das mesmas.

Não se aplica

Razão Social	CNPJ	% Participação	Relacionamento Societário

5.2. A empresa ou sociedades controladoras, controladas, coligadas ou consorciadas estão localizadas ou realizam operações comerciais e financeiras nos seguintes locais:

Angola, Argentina, Bolívia, China, Colômbia, Gabão, México, Nigéria, Paraguai, Tanzânia, Venezuela, Ilhas Cayman, Cingapura, Mônaco, Panamá, Ilhas Virgens Britânicas, Nicarágua.

Sim Não

5.3. A sua empresa é membro de alguma iniciativa nacional ou internacional de combate à corrupção?

Sim. Qual? _____ Não

5.4. Algum integrante da Alta Administração¹ ou seus familiares² (até terceiro grau) ocupa ou é candidato a cargo eletivo ou cargo de confiança na administração pública?

Sim Não

5.4.1. Em caso afirmativo, forneça os detalhes abaixo:

Nome	Grau de Parentesco	Nome do Órgão/Entidade	Cargo	Período

¹ Ocupantes de cargo ou membros de colegiados posicionados hierarquicamente acima da linha gerencial média. Ex.: Membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, Sócios, Presidente, Vice-presidente, Diretor e/ou Gerente Executivo.

² Primeiro grau: pai, mãe e filhos; Segundo grau: irmãos, avós e netos; Terceiro grau: tios, sobrinhos, bisavós e bisnetos

5.5. Algum integrante da Alta Administração ou seus familiares (até terceiro grau) mantém negócios pessoais ou relacionamento próximo com algum agente público?

Sim Não

5.5.1. Em caso afirmativo, forneça os detalhes abaixo:

Nome	Nome do Órgão/Entidade	Cargo	Grau de Parentesco	Nome do empregado ou membro	Cargo do empregado ou membro

5.6. Algum integrante da Alta Administração é familiar (até terceiro grau) de algum empregado da BB Tecnologia e Serviços que ocupe função gerencial ou de algum membro da Diretoria Executiva ou Conselho de Administração da BBTS ou de funcionário que trabalhe diretamente com o processo de compra e contratação da BBTS?

Sim Não

5.6.1. Em caso afirmativo, forneça os detalhes abaixo:

Nome	Grau de Parentesco	Nome do empregado ou membro	Cargo do empregado ou membro

5.7. A sua empresa possui regras específicas formalizadas para visitas e demais interações com entes públicos, com foco na Prevenção e Combate à Corrupção?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.8. Algum integrante da Alta Administração da sua empresa já foi preso, acusado, investigado (mesmo que em curso), processado ou condenado por fraude ou corrupção nos últimos 10 anos?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.9. A empresa, controladoras, controladas, coligadas ou consorciadas já foram acusadas, investigadas (mesmo que em curso), processadas ou condenadas por fraude ou corrupção nos últimos 10 anos?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.10. A empresa, controladora, controlada, coligada ou consorciada já entregou, ofertou, autorizou, acordou ou prometeu qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental

nacional ou estrangeira, para angariar ou manter negócios, ou mesmo obter qualquer vantagem comercial, nos últimos 10 anos?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.11. Algum integrante da Alta Administração, empregado, agente ou terceiro representando a sua empresa já entregou, ofertou, autorizou, acordou ou prometeu qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para angariar ou manter negócios, ou mesmo obter qualquer vantagem comercial, nos últimos 10 anos?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.12. A empresa, controladora, controlada, coligada ou consorciada esteve submetida à investigação ou avaliação externa relacionada à fraude e/ou corrupção por algum órgão ou agência, nacional ou internacional (CGU, TCU, TCE, CVM, SEC, PF, etc.) nos últimos 10 anos?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.13. A empresa conhece a legislação anticorrupção a qual está sujeita?

Sim Não

5.14. A empresa possui um Programa de Integridade estruturado com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira?

Sim Não

Nota 1 - Caso a resposta desta questão seja “Sim”, responder às Questões 5.15 e 5.16.

Nota 2 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

5.15. A empresa possui uma estrutura hierárquica definida para coordenar e implantar o programa de integridade?

Sim Não

5.16. O Programa de Integridade é revisado periodicamente pela Alta Administração?

Sim. Qual periodicidade? _____ Não

5.17. A empresa possui unidade específica e independente para mapear e analisar os riscos aos quais está exposta e verificar o cumprimento da legislação pelos empregados?

Sim Não

5.18. A empresa possui mapeamento dos riscos de ocorrência de fraude e corrupção?

Sim Não

5.19. A empresa possui medidas para evitar atos de corrupção nas situações de risco identificadas?

Sim Não

5.20. A empresa possui política anticorrupção ou documento equivalente, amplamente distribuída para colaboradores, gestores, diretores e conselheiros?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

5.21. A empresa possui normativos internos que determinem a proibição de qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para obter ou manter negócios ou vantagem comercial?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

5.22. A empresa possui normativos internos que determinem a proibição ou restrição, quanto ao oferecimento de presentes, brindes e hospitalidade a agentes públicos, clientes e parceiros comerciais?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.23. A empresa possui normativos internos que disponham sobre doação e/ou contribuição a instituições de caridade, programas sociais ou a partidos políticos?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.24. A empresa possui normativos internos de *Due Diligence* para a avaliação da reputação, idoneidade e das práticas de combate à corrupção de terceiros, tais como: fornecedores, distribuidores, agentes, consultores, representantes comerciais e/ou parceiros operacionais?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.25. A empresa conhece os documentos da BB Tecnologia e Serviços, disponibilizados no site www.bbts.com.br, relacionados a Compliance, Ética e Integridade?

Sim Não

<https://www.bbts.com.br/index.php/canal-do-fornecedor-etica-integridade>

5.25.1. Se afirmativo, informar quais documentos disponibilizados pela BBTS (www.bbts.com.br) sua empresa tem conhecimento:

- Política de Relacionamento com Fornecedores
- Código de Ética e Normas de Conduta
- Política de Prevenção e Combate à Corrupção, Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo
- Programa de Compliance

5.26. A empresa oferece e/ou recomenda treinamentos periódicos sobre Integridade e/ou sobre os aspectos da Lei Anticorrupção?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.26.1. Se afirmativo, informar para quais públicos a empresa oferece e/ou recomenda treinamentos e fornecer evidências:

Conselheiros Diretores Colaboradores Fornecedores

5.27. A empresa oferece e/ou recomenda treinamentos periódicos sobre o seu Código de Ética, Normas de Conduta?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.27.1. Se afirmativo, informar para quais públicos a empresa oferece e/ou recomenda treinamentos e fornecer evidências:

Conselheiros Diretores Colaboradores Fornecedores

5.28. A empresa dá conhecimento e solicita aos empregados, que se relacionam com a BB Tecnologia e Serviços, que respeitem os documentos da BBTS, disponibilizados no site www.bbts.com.br, relacionados a Compliance, Ética e Integridade?

Sim Não

<https://www.bbts.com.br/index.php/canal-do-fornecedor-etica-integridade>

5.29. A empresa possui canal de denúncias relacionado à corrupção e a outros desvios de conduta, abertos e amplamente divulgados a todos os empregados próprios e/ou terceirizados?

Sim Não

Nota 1 - Caso tenha canal de denúncia, responda à Questão 5.30.

Nota 2 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.30. O canal de denúncia garante o anonimato evitando qualquer tipo de perseguição ou retaliação ao denunciante?

Sim Não

5.31. A empresa possui mecanismos de investigação de indícios de fraude e/ou corrupção e procedimentos que assegurem a interrupção/correção de irregularidade ou infração detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.32. A empresa possui normativos internos que disponham sobre o monitoramento da efetividade e da eficiência do programa de integridade anticorrupção da sua empresa?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.33. A empresa utiliza os serviços de terceiros, tais como agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas, com o objetivo de angariar novos negócios?

Sim Não

5.33.1. Se afirmativo, informar o nome e/ou razão social dos agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas

Nome/Razão Social	CPF/CNPJ

5.34. A empresa realiza avaliação prévia de requisito de integridade, para mitigar o risco de estabelecer relação de negócios com fornecedores, parceiros e demais terceiros, eventualmente envolvidos em ato de corrupção?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

5.35. A empresa divulga o seu programa de integridade aos seus fornecedores, distribuidores, representantes comerciais, intermediários e/ou outros tipos de parceiros de negócios?

Sim Não

5.36. A empresa solicita que seus fornecedores, distribuidores, representantes comerciais, intermediários e/ou outros tipos de parceiros de negócios declarem pleno conhecimento sobre os principais aspectos do seu programa de integridade?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

5.37. Nos contratos firmados há previsão de cláusulas que obrigue a contraparte a respeitar

- Programa de Integridade
- Código de Ética/Norma de Conduta
- Lei 12.846/2013 – Lei Anticorrupção

Nota 1 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

Nota 2 – Pode ser marcado mais de uma alternativa

6. Declaração de veracidade das informações

6.1. Declaro e atesto para os devidos fins que este formulário foi preenchido por pessoa com poderes outorgados para representar a empresa e que as informações fornecidas acima, bem como os documentos disponibilizados são verdadeiros e não ocultaram quaisquer dados. Se em algum momento as informações ou documentos apresentados neste questionário não representarem mais a realidade, comprometemo-nos a comunicar imediatamente à BB Tecnologia e Serviços.

Local e data:

Assinatura:

Nome por extenso:

Cargo:

ANEXO X

.....
CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
.....

CRENCIAMENTO Nº 2024/05

DGCO nº XXXX/XXXX

OC nº XXXXXX

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DECORRENTE DA INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO REALIZADA EM CONFORMIDADE COM A LEI Nº 13.303, DE 30.06.2016, E O REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., PUBLICADO EM SUA PÁGINA ELETRÔNICA (WWW.BBTS.COM.BR), em 01.02.2018, QUE ENTRE SI FAZEM NESTA E MELHOR FORMA DE DIREITO, DE UM LADO A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A., EMPRESA COM SEDE EM BRASÍLIA/DF, INSCRITA NO CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA SOB O NÚMERO 42.318.949/0013-18, ADIANTE DENOMINADA CONTRATANTE, REPRESENTADA PELO(S) ADMINISTRADOR(ES) NO FINAL QUALIFICADO(S) E, DO OUTRO LADO, A EMPRESA..... **[DENOMINAÇÃO OU RAZÃO SOCIAL, ENDEREÇO E CNPJ OU NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO FISCAL – NIF – DA EMPRESA - NO CASO DE EMPRESA ESTRANGEIRA RESIDENTE E DOMICILIADA NO EXTERIOR]**, NESTE ATO REPRESENTADA NA FORMA DE SEUS ATOS CONSTITUTIVOS PELO(S) SEU(S), REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS) AO FINAL QUALIFICADO(S) E ASSINADO(S), ADIANTE DENOMINADA CONTRATADA, CONSOANTE AS CLÁUSULAS ABAIXO.

A MINUTA ESPECÍFICA FOI APROVADA PELO PARECER JURÍDICO Nº 2024-2782.

FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA/LEGAL DA CONTRATAÇÃO: Inexigibilidade de Licitação, caput do Art. 30 da Lei nº 13.303/2016.

OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente contrato tem por objeto o credenciamento de empresas especializadas para prestação de serviços técnicos complementares de manutenção eletrônica à nível de troca de componentes, partes e peças, com atendimento em bancada de laboratório, sempre que necessário, nos municípios elencados no projeto básico, conforme condições e exigências estabelecidas no Documento nº 1 deste contrato.

Parágrafo Único - Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, exceto se previstas neste contrato.

VIGÊNCIA E RESCISÃO

CLÁUSULA SEGUNDA - A vigência deste contrato será até 14/02/2029, a contar da data de sua assinatura por todos os signatários.

Parágrafo Primeiro – Constituem motivos, dentre outros, para a rescisão contratual:

- a) Não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b) Cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

- c) Lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço no prazo estipulado;
- d) Atraso injustificado no início do serviço;
- e) Paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que a CONTRATANTE, como consequência, venha a sofrer;
- f) Subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
- g) Desatendimento das determinações regulares da CONTRATANTE, decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;
- h) Cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;
- i) Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- j) Dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- k) Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- l) Razões de interesse da CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo a que se refere o contrato;
- m) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.
- n) Utilizar a CONTRATADA, em benefício próprio ou de terceiros informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais;
- o) Deixar de comprovar os requisitos de habilitação, inclusive os que são avaliados nos documentos fiscais federais, o relativo aos débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho e o relativo ao FGTS dos seus empregados;
- p) Vier a ser declarada inidônea pela União;
- q) Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- r) Praticar atos lesivos, devidamente comprovados à Administração Pública, Nacional ou Estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846/2013.
- s) Razões de interesse da CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo a que se refere o contrato.

Parágrafo Segundo – A rescisão deste contrato poderá ocorrer também nas seguintes hipóteses:

- a) Amigavelmente, formalizada mediante acordo entre as partes à época da rescisão;
- b) Judicialmente, nos termos da legislação.

Parágrafo Terceiro – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, observado o rito estabelecido no Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A..

Parágrafo Sexto – As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra a CONTRATANTE, não cessam com a rescisão do contrato.

Parágrafo Sétimo – A rescisão acarretará, de imediato:

- a) Retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

PREÇO

CLÁUSULA TERCEIRA - A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelos serviços prestados, os valores constantes do Documento nº 4 deste Contrato.

CLÁUSULA QUARTA - Para fins de faturamento e pagamento, a CONTRATADA deverá obedecer ao estabelecido no Documento nº 1 e seus anexos.

PAGAMENTO

CLÁUSULA QUINTA - Os serviços serão pagos, em até 20 (vinte) dias corridos contados da data da emissão da nota Fiscal/fatura, na forma definida no Documento nº 1. A Nota Fiscal deverá:

- a) Conter o número da Ordem de Compra, número do DGCO do Contrato, o objeto contratual e o mês da prestação dos serviços;
- b) Conter agência e número da conta corrente;
- c) Conter o endereço onde os serviços foram efetivamente prestados.
- d) Deverá também ser informado de maneira clara, no caso de empresas não domiciliadas no local da prestação de serviço, número referente ao cadastramento de prestador de outro Município (CPOM), cadastro de empresa não estabelecida (CENE), ou similar, de acordo com exigência legal determinada pelos Municípios.
- e) Nas localidades que exigem cadastramento de prestador de outro Município (CPOM), cadastro de empresa não estabelecida (CENE) ou similar de empresas não domiciliadas nas mesmas, a CONTRATADA deverá apresentar na NF-e o número do cadastro referente ao serviço prestado, ou na impossibilidade, anexar declaração formal fornecida pelo site da prefeitura.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATANTE efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, quando a legislação assim exigir.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA que se declarar amparada por isenção de tributos, nos moldes tratados pela Instrução Normativa RFB nº 1234/12, da Receita Federal em que não ocorra a incidência ou alíquota zero, deve informar esta condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal, apresentando as declarações pertinentes, conforme modelos contidos na mencionada Instrução Normativa.

CLÁUSULAS GERAIS

CLÁUSULA SEXTA - Para realização dos serviços ajustados, a CONTRATADA designará empregados de seu quadro, especializados e devidamente credenciados, assumindo total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos a fornecedores diretos, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho, assim como pelo cumprimento de todas as demais obrigações atinentes ao presente contrato.

Parágrafo Primeiro - A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos mencionados nesta cláusula, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento. Caso venha a CONTRATANTE a satisfazê-los ser-lhe-á assegurado direito de regresso, sendo os valores pagos atualizados financeiramente, desde a data em que tiverem sido pagos pela CONTRATANTE até aquela em que ocorrer o ressarcimento pela CONTRATADA.

Parágrafo Segundo - A CONTRATANTE poderá exigir, a qualquer momento, a comprovação do cumprimento das obrigações mencionadas no "caput" desta cláusula.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATADA se obriga a substituir, mediante solicitação formal e a critério da CONTRATANTE, quaisquer de seus empregados designados para executar as tarefas pertinentes a este contrato, que não esteja correspondendo aos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE. A CONTRATADA terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data da solicitação, para proceder à troca, sob pena de multa.

Parágrafo Quarto - Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento das normas regulamentares da "Segurança e Medicina do Trabalho" cabíveis, bem como, se for o caso, a obrigação de organizar "Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA."

Parágrafo Quinto - O não cumprimento das obrigações mencionadas no caput desta cláusula ensejará a instauração de processo administrativo em desfavor da contratada para aplicação das penalidades previstas por este instrumento contratual, sem prejuízo de eventual rescisão do contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - A CONTRATADA se compromete a fornecer, por escrito e mediante solicitação da CONTRATANTE, relatório sobre os serviços prestados, acatando sugestões motivadas, visando corrigir possíveis falhas e melhor atender às necessidades da CONTRATANTE.

CLÁUSULA OITAVA - A CONTRATADA se obriga a manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação exigidas na contratação. Assume, ainda, a obrigação de apresentar, no término do prazo de validade de cada um, os seguintes documentos:

- a) Prova de regularidade com a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão Unificada, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União - DAU, por elas administrados, inclusive contribuições previdenciárias;
- b) Prova de regularidade perante o FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, mediante apresentação do CRF - Certificado de Regularidade de Fundo de Garantia, fornecido pela Caixa Econômica Federal;

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA estará dispensada de apresentar os documentos de que trata as alíneas "a" e "b" acima, caso seja possível, à CONTRATANTE, verificar a regularidade da situação da CONTRATADA por meio de consulta on-line ao SICAF.

Parágrafo Segundo - Se a CONTRATADA estiver desobrigada da apresentação de quaisquer documentos solicitados nesta cláusula deverá comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor, na forma exigida no Parágrafo Primeiro.

Parágrafo Terceiro - Além dos documentos relacionados no caput desta cláusula, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE os seguintes documentos:

- a) Anualmente: balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem possuir a CONTRATADA boa situação financeira;

CLÁUSULA NONA - A CONTRATADA declara e obriga-se a:

- a) Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;

- b) Não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;
- c) Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso;
- d) Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, e, neste caso, o trabalho não poderá ser perigoso ou insalubre, ocorrer em horário noturno e/ou de modo a não permitir a frequência escolar;
- e) Não se utilizar de práticas de discriminação negativa e limitativas para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico etc.;
- f) Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;
- g) Observar e cumprir as disposições contidas na Lei 12.846/2013, incluindo, mas não se limitando a, não se utilizar de práticas corruptas e/ou antiéticas visando obter ou dar vantagem indevida, de forma direta ou indireta, perante a CONTRATANTE.

Parágrafo Único - A CONTRATADA declara que o seu quadro societário não é integrado por atual ou ex-agente da CONTRATANTE, que tenha sido dispensado, exonerado, destituído, demitido ou aposentado no período de 6 (seis) meses da data da respectiva desvinculação com a administração pública, ou de parentes dos mesmos, em até terceiro grau.

CLÁUSULA DÉCIMA – A contratada (e suas coligadas), no âmbito deste contrato, declara(m) e se compromete(m) a:

- a) Adotar boas práticas de preservação ambiental, protegendo o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais.
- b) Não constar, esta empresa e seus sócios-diretores, em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores socioambientais, bem como não contratar pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;
- c) Repudiar condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.
- d) Combater práticas de exploração sexual de crianças e adolescentes.
- e) Respeitar à Declaração Universal dos Direitos Humanos combatendo à discriminação em todas as suas formas.
- f) Reconhecer, aceitar e valorizar a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa.
- g) Obedecer e fazer com que seus empregados, representantes e fornecedores obedeçam a toda legislação, normas e regulamentos aplicáveis à condução dos projetos sociais.
- h) Respeitar à livre associação sindical e direito à negociação coletiva.
- i) Cumprir a legislação trabalhista e previdenciária.
- j) Disseminar práticas de responsabilidade socioambiental na cadeia de fornecedores.
- k) Criar ou reforçar, bem como manter, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas da empresa conheçam as leis a que estão vinculadas, em especial art. 299 do Código Penal Brasileiro, artigo 5º da Lei 12.846/2013 e art. 90 da Lei 8.666/1993 e art. 1º da Lei 9.613/1998, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para CONTRATANTE;
- l) Vedar que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício prometa, ofereça, comprometa-se a dar qualquer tipo de vantagem indevida, de forma direta ou indireta, a qualquer empregado da CONTRATANTE, ou a qualquer pessoa ou empresa em nome da CONTRATANTE;

- m) Não financiar, custear, patrocinar ou subvencionar a prática dos atos ilícitos;
- n) Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com empregados da CONTRATANTE;
- o) Não fraudar, tampouco manipular o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a CONTRATANTE e não criar pessoa jurídica de modo fraudulento ou irregular para celebrar contrato administrativo;
- p) Apoiar e colaborar com a CONTRATANTE e demais órgãos, entidades ou agentes públicos em qualquer apuração de suspeita de irregularidades e/ou violação da lei, refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;
- q) E, ainda, declara que:
- i. Tem ciência e se obriga a cumprir integralmente a Lei nº 12.846/2013, observados os atos considerados lesivos à administração pública relacionados no artigo 5º do respectivo normativo legal e a responsabilização e aplicação administrativa e civil que é atribuída à pessoa jurídica em razão do seu cometimento;
 - ii. O conteúdo da proposta apresentada não foi informado ou discutido com ou recebido de qualquer outro participante do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;
 - iii. Tem ciência de que, conforme disposto no artigo 30 da Lei 12.846/2013, não se afasta o processo de responsabilização e aplicação das penalidades decorrentes de: I – ato de improbidade administrativa nos termos da Lei 8.429, de junho de 1992; e, II – atos ilícitos alcançados pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, ou outras normas de licitações e contratos da administração pública, inclusive no tocante ao Regime Diferenciado de Contratações Públicas – RDC instituído pela Lei 12.462, de 4 de agosto de 2011. III – Atos que configurem prática de lavagem ou ocultação de bens direitos e valores alcançados pela Lei nº 9.613/1998.
 - iv. Que o descumprimento das alíneas “k” a “p” ensejará penalidades de acordo com o art. 299 do Código Penal Brasileiro, artigo 5º da Lei 12.846/2013 e art. 90 da Lei 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - Os serviços objeto deste contrato serão fiscalizados por representantes ou comissão de representantes da CONTRATANTE, que terão a atribuição de prestar orientações gerais e exercer o controle e a fiscalização da execução contratual. As orientações serão prestadas diretamente ao preposto da CONTRATADA, designado por ocasião da assinatura do presente contrato.

Parágrafo Único - A ação da fiscalização não exonera a CONTRATADA de cumprir as obrigações contratuais assumidas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Qualquer reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços ora contratados, deverá ser feita pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por escrito, podendo ser entregue mediante protocolo - Aviso de Recebimento (AR) ou por outros meios com confirmação de recebimento. O não atendimento aos termos da reclamação a que alude esta cláusula, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da entrega da reclamação, facultará a rescisão contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – A inexecução total ou parcial pela CONTRATADA dos serviços objeto do presente instrumento, dará à CONTRATANTE o direito de contratar o serviço de outra empresa. A contratação, em caráter eventual, se dará até que a CONTRATADA retorne às atividades normais ou até que seja providenciada nova contratação, no caso de rescisão.

Parágrafo Único - As despesas com a contratação eventual, de que trata o Caput desta Cláusula, serão de responsabilidade da CONTRATADA quando comprovadamente, esta

tiver dado causa a interrupção do serviço objeto deste contrato. Assume a CONTRATADA, nesse caso, a obrigação de efetuar o respectivo ressarcimento até o 5º (quinto) dia útil após a comunicação, que lhe deverá ser feita por escrito

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - A CONTRATADA responderá pecuniariamente por danos e/ou prejuízos que forem causados à CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de falha dos serviços ora contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dolosos de seus empregados. Assume a CONTRATADA, nesse caso, a obrigação de efetuar a respectiva indenização até o 5º (quinto) dia útil após a comunicação, que lhe deverá ser feita por escrito.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - A CONTRATADA se obriga a informar à CONTRATANTE, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - Na hipótese de fusão, cisão, incorporação ou associação da CONTRATADA com outrem, a CONTRATANTE reserva-se o direito de rescindir o contrato, ou continuar sua execução com a empresa resultante da alteração social.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente contrato como garantia para qualquer operação financeira.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - A CONTRATADA não poderá utilizar o nome da CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - A não utilização, pelas partes, de qualquer dos direitos assegurados neste contrato, ou na lei em geral, não implica em novação, não devendo ser interpretada como desistência de ações futuras. Todos os meios postos a disposição neste contrato são cumulativos e não alternativos, inclusive com relação a dispositivos legais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - São assegurados à CONTRATANTE todos os direitos e faculdades previstos na Lei nº 8.078, de 11.09.1990 (Código de Defesa do Consumidor).

CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - A CONTRATADA se compromete a manter sigilo e confidencialidade absoluto sobre as atividades decorrentes da execução dos serviços e sobre as informações a que venha a ter acesso por força da execução deste contrato, no que se refere a não divulgação, integral ou parcial, por qualquer forma, das informações ou dos documentos a eles relativos e decorrentes da execução dos serviços.

Parágrafo Único - Durante a execução deste contrato, a CONTRATADA dará acesso, em tempo hábil, às informações, processos, serviços e/ou suas instalações à CONTRATANTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - A CONTRATADA, por seus dirigentes, prepostos ou empregados, compromete-se, mesmo após o término do presente contrato, a manter completa confidencialidade e sigilo sobre quaisquer dados ou informações obtidas em razão do presente contrato, reconhecendo que não poderão ser divulgados ou fornecidos a terceiros, salvo com expressa autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

Parágrafo Único - A CONTRATADA será responsável, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados a CONTRATANTE e/ou terceiros em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - Os atos praticados pela CONTRATADA, prejudiciais à execução do contrato, sujeitam-na às seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a CONTRATANTE, por período não superior a 2 (dois) anos;

Parágrafo Primeiro – Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo, observadas as normas do Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A..

Parágrafo Segundo - A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Terceiro - No caso de aplicação de multa por inexecução total ou parcial do Contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Quarto - Nos prazos de defesa prévia e recurso, será aberta vista do processo aos INTERESSADOS.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - Ressalvados os casos fortuitos ou de força maior e aqueles que não acarretem prejuízos para a CONTRATANTE, a advertência poderá ser aplicada quando ocorrer execução insatisfatória ou pequenos transtornos ao desenvolvimento deste Contrato, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária, impedimento ou declaração de inidoneidade.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - A CONTRATANTE poderá aplicar multa à CONTRATADA nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

Parágrafo Primeiro – Multa de até 20% (vinte por cento) do valor da nota fiscal/fatura do objeto contratado, nas seguintes situações:

- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) Irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- c) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- d) Prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
- e) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE;
- f) Inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus empregados;
- g) Descumprimento das obrigações deste Contrato, especialmente aquelas relativas às características dos serviços, previstas no Documento nº 1 deste Contrato.

Parágrafo Segundo - Em caso de reincidência, o valor da multa estipulada no parágrafo anterior desta cláusula será elevado em 1% (um por cento) a cada reincidência, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor da fatura dos respectivos meses do descumprimento.

Parágrafo Terceiro - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

Parágrafo Quarto - A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados à CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados diretamente ou judicialmente.

Parágrafo Quinto - A CONTRATADA desde logo autoriza a CONTRATANTE a descontar dos valores por ele devidos o montante das multas a ela aplicadas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - A suspensão temporária poderá ser aplicada quando ocorrer:

- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- c) Atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) Irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- f) Condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- g) Prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
- h) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE;
- i) Inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus empregados;
- j) Descumprimento das obrigações deste Contrato, especialmente aquelas relativas às características dos serviços, previstas no Documento nº 1 deste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - Adicionalmente, a CONTRATADA declara ter ciência de que as disposições contidas na Lei nº 12.846/2013 e na Lei nº 9.613/1998 se aplicam ao presente contrato, conforme o disposto nas Cláusulas Nona e Décima deste contrato.

CÓDIGO DE ÉTICA

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com os princípios constantes no Código de Ética da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>.

POLÍTICA DO RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com as diretrizes constantes na Política de Relacionamento com fornecedores da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>.

DA DECLARAÇÃO E GARANTIA ANTICORRUPÇÃO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - A CONTRATADA declara neste ato que está ciente, conhece e entende os termos da Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e, por si e por seus

administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a abster-se de qualquer atividade que constitua violação das disposições dos termos da lei mencionada.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá se oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - A CONTRATADA compromete-se a praticar a governança corporativa de modo a dar efetividade ao cumprimento das obrigações contratuais em observância à legislação aplicável com ênfase nos princípios, normas e práticas de Integridade estabelecidos no Programa de Compliance da BBTS, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>.

Parágrafo Único – A CONTRATANTE recomenda à CONTRATADA a implantação de Programa de Integridade, caso essa ainda não possua.

POLÍTICA DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com as diretrizes constantes na Política de Prevenção e Combate à Corrupção, à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>, e, também, que divulga tais diretrizes a seus funcionários alocados na execução do objeto deste contrato.

AUDITAGEM

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - A CONTRATADA declara também concordar com a possibilidade de realização de auditorias por parte da CONTRATANTE visando verificar o cumprimento das cláusulas contratuais e o comprometimento com o seu Código de Ética e Normas de Conduta e Programa de Compliance, devendo o escopo da auditoria ser definido e avaliado mediante os riscos do contrato.

MATRIZ DE RISCOS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA – Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual, mediante a alocação de riscos à parte com maior capacidade para geri-los e absorvê-los, a CONTRATANTE e a CONTRATADA identificam os riscos decorrentes desta relação e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz constante do Documento nº 2 deste Contrato.

Parágrafo Único - É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

DUE DILIGENCE

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - Quando solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá preencher, assinar e encaminhar o FQ415-042 - Questionário de *Due Diligence* (Documento nº 3) com as devidas evidências, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio do documento, observando que a entrega do questionário respondido é fato determinante para a assinatura de contrato e seus respectivos aditamentos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA – Fica a CONTRATADA ciente de que, a critério da CONTRATANTE, poderá ser efetuado o *Background Check* (Análise Reputacional).

BOAS PRÁTICAS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA – A contratada (e suas coligadas ou as consorciadas), no âmbito deste contrato, como boas práticas, declara(m) aperfeiçoar continuamente seus produtos e serviços.

PRIVACIDADE, PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA – As partes declaram conhecer e cumprir as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), comprometendo-se a limitar eventual uso de dados pessoais, inclusive de seus representantes, somente para execução do objeto e/ou cumprimento de obrigações acessórias deste contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros, ressalvadas as hipóteses em que o tratamento seja necessário para o cumprimento legal e regulatório ou exercício regular de direitos.

PREPOSTOS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA – As partes nomeiam, neste ato, para representá-la no cumprimento deste Contrato, os seus funcionários:

Pela CONTRATANTE

Nome:

Cargo:

E-mail:

Telefone:

Pela CONTRATADA

Nome:

Cargo:

E-mail:

Telefone:

PRIVACIDADE, PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA – As partes declaram conhecer e cumprir as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), comprometendo-se a limitar eventual uso de dados pessoais, inclusive de seus representantes, somente para execução do objeto e/ou cumprimento de obrigações acessórias deste contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros, ressalvadas as

hipóteses em que o tratamento seja necessário para o cumprimento legal e regulatório ou exercício regular de direitos.

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - Fazem parte integrante deste contrato, independente de transcrição, todas as disposições do instrumento convocatório do Credenciamento nº 2024/05.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - As partes elegem o foro da Comarca de Brasília para dirimir qualquer questão oriunda deste contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que se apresente.

E, por se acharem justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento.

INDICAÇÃO DOS SIGNATÁRIOS:

CONTRATANTE: BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

Nome:

Cargo:

CPF:

Nome:

Cargo:

CPF:

CONTRATADA: (informar a razão social)

Nome:

Cargo:

CPF:

Testemunha

Nome:

CPF:

DOCUMENTO Nº 1

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

CONFORME ANEXO I DO EDITAL E SEUS ANEXOS

DOCUMENTO Nº 2 DO CONTRATO

.....
TERMO DE ACEITE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS
.....

Por intermédio deste termo de aceite, a **CONTRATANTE** confirma o recebimento dos serviços contratados através do **Contrato de Prestação de Serviços**, firmado pelas partes em XXXXXXXXXXXXX, que, foram verificados e testados quanto a sua conformidade perante à **CONTRATADA** e, dá nesta data, seu aceite e recebimento sem perda do direito da garantia e outras faculdades previstas no Contrato.

Brasília, _____ / _____ de 200_

CONTRATANTE

CONTRATADA

DOCUMENTO Nº 3 DO CONTRATO
QUESTIONÁRIO DE DUE *DILIGENCE*

Conforme Anexo IX do edital.

DOCUMENTO Nº 4 DO CONTRATO

TABELA DE VALORES CREDENCIADOS E ESTIMATIVAS

Conforme Anexo 6 do edital.