



CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CRENCIAMENTO Nº 2024/05

DGCO nº 00585/2024

OC nº 195267

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DECORRENTE DO CRENCIAMENTO Nº 2024/05 REALIZADO 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), 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 **IMA MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS LTDA** INSCRITA NO CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA SOB O NÚMERO 41.789.646/0001-87, SITUADA NA R FRANCISCO MATIAS, Nº 246 - JARDIM SAPOPEMBA - SAO PAULO - SP, CEP: 03.975-050, 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 (OS nº 953151).**

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CONTRATAÇÃO: INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO NOS TERMOS DO 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 a prestação de serviços técnicos complementares de manutenção eletrônica a nível de troca de componentes, partes e peças, com atendimento em bancada de laboratório, obrigando-se a **CONTRATADA** a realizar as tarefas constantes 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 contados a partir da data de assinatura do contrato por todos os signatários.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivos, dentre outros, para a rescisão contratual:

- Não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- 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 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 Quarto - As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra a CONTRATANTE, não cessam com a rescisão do contrato.

Parágrafo Quinto - 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 preços discriminados no Anexo 6 - Tabela de valores credenciados com detalhamento das famílias e estimativas.

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 no seu Credenciamento. 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 - Caso seja possível a CONTRATANTE verificar a regularidade da situação da CONTRATADA por meio de consulta on-line ao SICAF, a CONTRATADA estará dispensada de apresentar os documentos de que trata as alíneas "a" e "b" acima.

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:

- 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 deles, 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 os artigos 299, 337-F, 337-G, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L, 337-M e 337-O, do Código Penal Brasileiro, e artigo 155, da Lei 14.133/21, e artigo 1º, da Lei 9.613/98, 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 12.846/13, não se afasta o processo de responsabilização e aplicação das penalidades decorrentes de: I – ato de improbidade administrativa nos termos da Lei 8.429/92; e, II – atos ilícitos alcançados pela Lei nº 14.133/21, ou outras normas de licitações e contratos da administração pública. III – Atos que configurem prática de lavagem ou ocultação de bens direitos e valores alcançados pela Lei nº 9.613/98;
 - iv. Que o descumprimento das alíneas “k” a “p” ensejará penalidades de acordo com os artigos 299, 337-F, 337-G, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L, 337-M e 337-O, do Código Penal Brasileiro, artigo 5º, da Lei 12.846/13, e artigo 155, da Lei 14.133/21.

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 à 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 nota fiscal/fatura do objeto contratado.

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 DE 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, 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 de Risco constante do Documento nº 1 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.

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - Fazem parte integrante deste contrato, independente de transcrição, todas as disposições do instrumento convocatório do Credenciamento nº 2024/05.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - 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: Gruwer Iuri Maciel Nascimento

Cargo: Gerente Executivo

Nome: Ítalo Augusto Dias de Souza

Cargo: Gerente de Divisão

CONTRATADA: IMA MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO DE MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS LTDA

Nome: Ilsa Mara Trindade de Sousa

Cargo: Empresária

DOCUMENTO Nº 1 DO CONTRATO

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

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 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 principais municípios das unidades da federação, 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 Disponibilizar, 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 (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.

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 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 DESCRENCIAMENTO**.

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, ela 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 **Checklist:** 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 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.

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

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.

Glosa = (98% - ANS) * VF + 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 credenciamento, 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 credenciamento, 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 credenciamento 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 checklist 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” Pontuação acumulada	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 DESCREDCIAMENTO:

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 contrato será até 14/02/2029, contada a partir da data de assinatura do contrato.

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	ALOCAÇÃO 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).

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:

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

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

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

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 valor estimado da contratação 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.

19.1.3.1. Considera-se o valor estimado da contratação o somatório das estimativas de valores anuais da capacitação informada para as famílias pleiteadas para os serviços de reparo em laboratório, tendo por base o valor unitário do Reparo BÁSICO, limitada a quantidade anual estabelecida no edital, ou seja, caso a capacidade informada pelo PROPONENTE seja superior a capacidade estimada no Anexo 6 do edital, será considerada a capacidade do edital.

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* 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. Fiscalização:

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

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

22.3 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.

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

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

22.4.2 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.

22.4.3 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.

22.4.4 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.

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

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

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

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

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

22.4.9.1 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.

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

22.5 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.

22.6 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.

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 com detalhamento das famílias 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 com detalhamento das famílias 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 com detalhamento das famílias 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, escorredores 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, ares-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 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. Termo higrógrafo 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 mães 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 elas 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, ele 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 instância, laudo de condenação. Na possível troca do item original, ele 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, ele 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 mouse pad, 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, ele 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, ele 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, ele 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 NF-e 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 NF-e 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 N° Série: 4AB36W35S
POSITIVO	NOTEBOOK POSITIVO MASTER N600 14POL HD INTEL CORE I7-7500U 8GB DDR4 SSD 128GB SATA-3 N° Série: 4A596KS3L
POSITIVO	Notebook Positivo MASTER N6240 N° Série: 4A793Z08Q
DELL	Notebook Dell Latitude 5480 N° Série: 8YZRFM2
DELL	Notebook Dell Latitude 7490 N° Série: 4HGTP33

DELL	Notebook Dell Latitude 3410 N° 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 módulo, no laboratório via BBTS.

3.6 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.

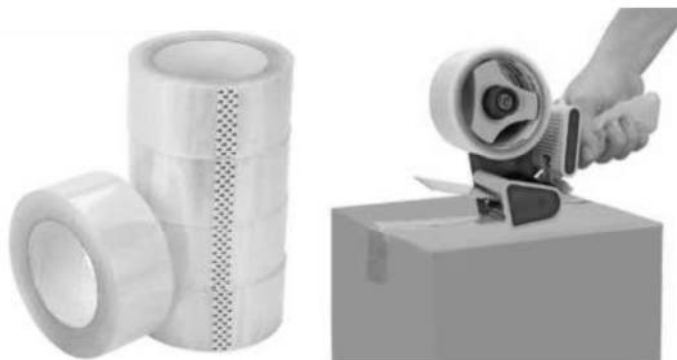
4.2.9.3. As placas mãe deverão conter proteção no socket do processador e embaladas com plástico antiestática, deverão ser acomodadas em caixa com espumas ou calço, de modo que a peça não desloque da caixa com facilidade.

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

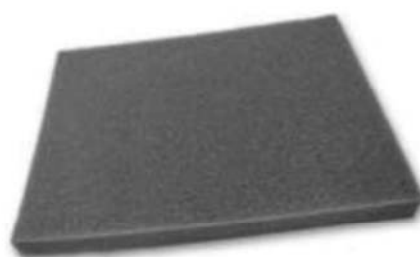
T-20 CX DE PAPELÃO P/MISCELANEA 1(150X90X90 MM)

**Exemplo de Calço de Espuma**

T-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

**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.

Contrato – Serviços sem Cessão de Mão de Obra

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.

BB Tecnologia e Serviços (BBTS)

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.2 – Manutenção em sistemas de CÂMERAS, NVR, DVR e Mesa Controladora PTZ.

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 com detalhamento das famílias 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 com detalhamento das famílias 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 com detalhamento das famílias 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, escorredores 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.