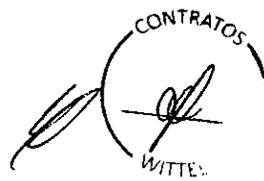


21
M

TE NOTAS
OUZA
2

ANEXO I AO CONTRATO OCS Nº 461/2017



22
A

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

**PREGÃO ELETRÔNICO AARH Nº 44/2017 - BNDES
ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

1 OBJETO

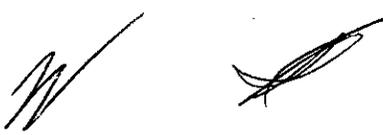
1.1 O presente Pregão Eletrônico visa à aquisição de uma solução de infraestrutura de comunicações para mesa de operações financeiras, baseada no protocolo IP/SIP, composta de gerenciadores de comunicações (concentradores), terminais de operação e sistemas de gravação de voz, incluindo os serviços de instalação, treinamento, garantia e assistência técnica, conforme as especificações deste Edital e de seus Anexos.

1.1.1 Poderá ser subcontratada parcela dos serviços licitados por este Pregão Eletrônico, observados os limites previstos no item 8 deste Anexo.

2 UNIDADES FUNCIONAIS DO BNDES

2.1 Os edifícios do **BNDES** no Rio de Janeiro listados na tabela abaixo serão denominados, doravante, para simplificar, como Unidades Funcionais (individualmente ou em conjunto).

Unidades Funcionais
A. Rio de Janeiro (datacenter principal) EDSERJ - Edifício de Serviços do BNDES Avenida República do Chile 100 Centro - CEP: 20031-917 - Rio de Janeiro – RJ
B. Rio de Janeiro VENTURA - Edifício Ventura Towers Avenida República do Chile 330 Centro - CEP: 20031-170 - Rio de Janeiro – RJ



Viviane Chálréo Bicudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

C. Rio de Janeiro (datacenter alternativo)

Avenida Pasteur, 138/146 – Botafogo, CEP: 22290-903
Rio de Janeiro - RJ

2.2 Durante a vigência do Contrato o **BNDES** poderá mover os equipamentos entre as suas unidades sem prejuízo ao serviço de assistência técnica prestado pelo Contratado.

2.3 Em relação ao datacenter alternativo (C) poderá haver alteração de endereço dentro do município do Rio de Janeiro na vigência do Contrato, devendo ser mantidas as obrigações do Contratado listadas neste Anexo.

2.4 O **BNDES** terá o direito de uso perpétuo de todos os softwares integrantes da solução ofertada com todas as funcionalidades disponíveis quando do término do Contrato, mesmo aquelas às quais tenha direito de instalação, mas que ainda não estejam efetivamente instaladas na infraestrutura do **BNDES** quando do encerramento do Contrato. Os softwares poderão ser utilizados em quaisquer equipamentos de uso do **BNDES** localizados em quaisquer um dos seus datacenters (CPD Principal e Alternativo).

3 DESCRIÇÃO DO OBJETO

3.1 Condições Gerais

3.1.1 As condições descritas ao longo deste Anexo representam os requisitos essenciais exigidos pelo **BNDES**, cabendo ao Contratado fornecer todos os componentes de hardware e software necessários ao atendimento dos referidos requisitos, sem exceção; nada impedindo, entretanto, que sejam fornecidos, sem ônus para o **BNDES**, componentes com recursos adicionais e até mesmo superiores para os serviços a serem prestados, desde que não haja prejuízo de nenhuma das funcionalidades especificadas.

3.1.2 Todos os materiais, equipamentos e softwares ofertados não poderão ter sido mencionados pelo fabricante em qualquer relatório referente à existência de data futura de fim de fornecimento, garantia ou assistência técnica na data da



Viviane Chalreão Bicudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1

23
B

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda. OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893

sessão de abertura das propostas. Para aferir esta informação, a equipe técnica do **BNDES** fará a consulta ao site do fabricante na Internet, onde deverá constar o produto e/ou material como em produção.

3.1.3 Todos os materiais, equipamentos e softwares fornecidos deverão ser novos e acondicionados em suas embalagens originais de fábrica, e virem acompanhados dos manuais de instalação em português do Brasil ou em inglês, podendo ser impressos, disponibilizados em mídia digital ou disponibilizados através de links para download na Internet.

3.1.4 Deverão ser fornecidos em conjunto com cada uma das soluções ofertadas, todos os acessórios, softwares, licenças de uso e opcionais necessários para atendimento às características definidas no escopo deste Anexo.

3.1.5 Todos os softwares integrantes da solução ofertada devem ser fornecidos na versão mais nova comercializada na data da abertura das propostas.

3.1.6 A equipe técnica que dará suporte à licitação poderá, sempre que julgar necessário, realizar consultas ao site do fabricante na Internet, com o objetivo de esclarecer dúvidas quanto ao atendimento dos requisitos técnicos mínimos exigidos.

3.1.7 A garantia do fabricante para os materiais e equipamentos ofertados deverá vigorar a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos Equipamentos e pelo período de 48 (quarenta e oito) meses corridos, contados a partir desta data.

3.1.8 A garantia abrangerá a substituição de todos os equipamentos, softwares e componentes acessórios fornecidos pelo Contratado em atendimento ao objeto, que vierem a apresentar qualquer defeito ou mau funcionamento durante a sua vigência.

3.2 Dimensionamento

3.2.1 O Sistema deverá ser fornecido, instalado e configurado para atender, no mínimo, o seguinte dimensionamento em conformidade com as especificações contidas neste Anexo:



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

Dimensionamento dos Terminais de Operação	
Item	Quantidade
Quantidade de Terminais	15
Canais de Comunicação por Terminal	20
Dimensionamento dos Concentradores	
Item	Quantidade
Total de Canais SIP para comunicação com LP's	12
Total de Canais SIP para comunicação com PABX do BNDES	60
Dimensionamento de Equipamentos de Gravação	
Item	Quantidade
Canais de Gravação por Terminal	7

3.3 Requisitos Gerais

3.3.1 O Sistema a ser adquirido deve contemplar o ambiente de mesa de operações financeiras do **BNDES**, localizados nas unidades funcionais listadas no item 2.1 deste Anexo, onde são realizadas operações financeiras por comunicação telefônica (voz).

3.3.2 O Sistema deve possuir arquitetura modular, com processamento distribuído e possuir recursos de redundância e alta disponibilidade.

3.3.3 O Sistema deve possibilitar sua administração, configuração e gerenciamento de forma centralizada, em uma interface única.

3.3.4 O Sistema não deve depender do módulo de gerenciamento para seu funcionamento normal. Em caso de falha do módulo de gerenciamento o Sistema deverá continuar a funcionar normalmente, de forma totalmente transparente para os usuários do Sistema.

3.3.5 As figuras abaixo apresentam diagramas com a topologia física e lógica de referência da solução.



24
24

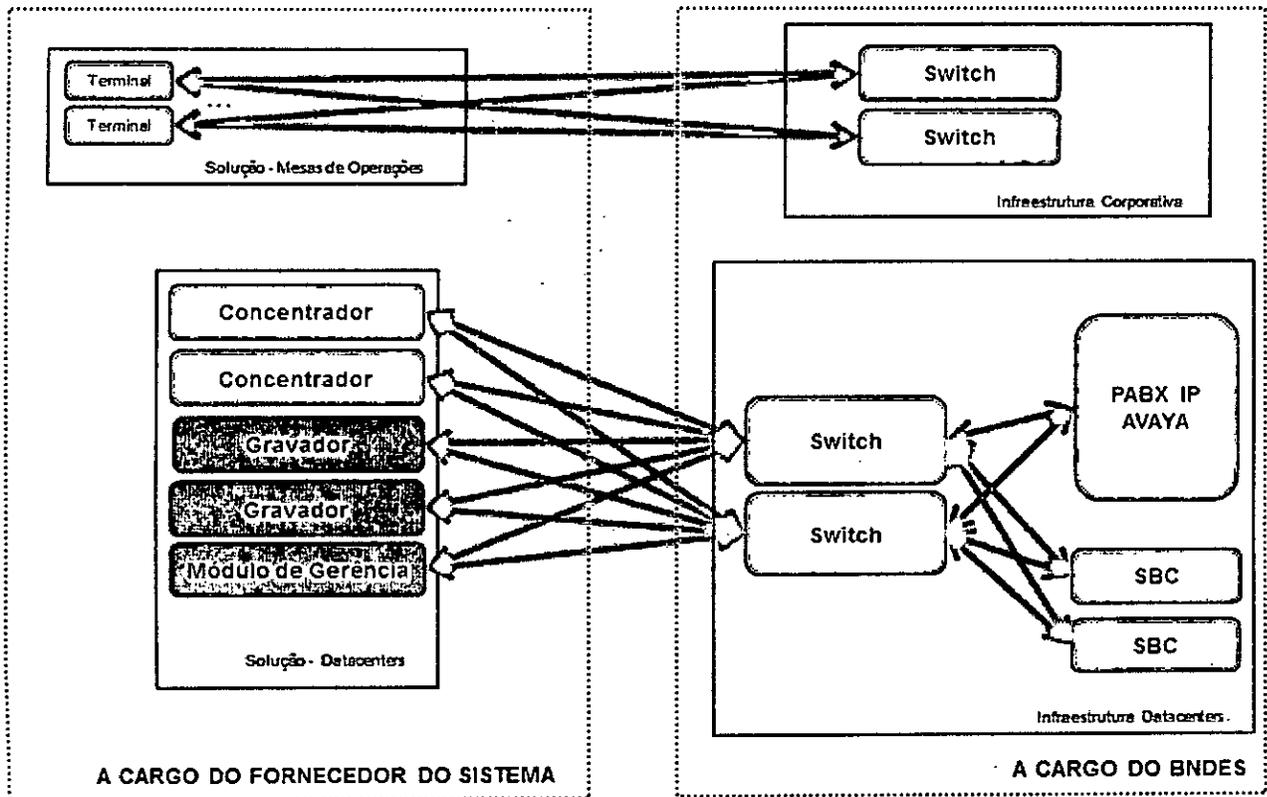


Figura 1 - Topologia física de referência

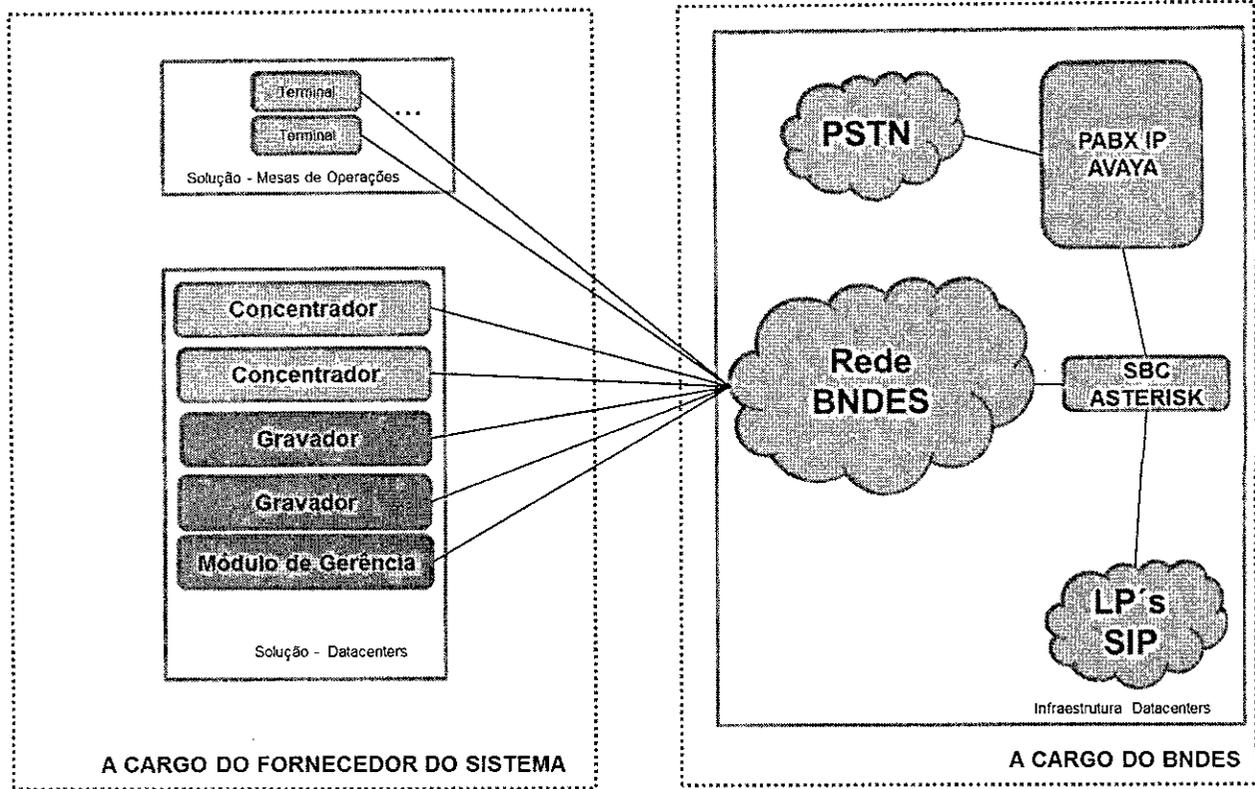


Figura 2 – Topologia lógica de referência

3.4 Integração com serviço de diretório

3.4.1 O Sistema deve permitir integração ao serviço de diretório Microsoft Active Directory e ser aderente ao protocolo LDAP (RFC 4510 e RFC 4511).

3.4.2 O Sistema deve permitir a integração simultânea a múltiplos servidores de diretório para fins de redundância.

3.4.3 O Sistema deve permitir a realização da autenticação dos usuários do Sistema através de consulta ao serviço de diretório, via protocolo LDAP, utilizando uma conexão segura e criptografada.

3.4.4 O Sistema não deve realizar a importação das senhas dos usuários e não deve necessitar de alteração do schema do Active Directory do **BNDES**.

3.5 Telefonia e integração com sistema de telefonia corporativa do **BNDES**

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893	

25
M

3.5.1 A interligação, a integração e a compatibilidade entre o Sistema e os equipamentos e instalações do **BNDES**, em especial os sistemas de telefonia corporativa e os equipamentos de rede, são de responsabilidade do Contratado.

3.5.2 O Contratado deverá compatibilizar sua solução com o sistema de cabeamento estruturado utilizado no **BNDES**.

3.5.3 Todo o cabeamento necessário para o funcionamento do Sistema e para as integrações com a estrutura de rede local do **BNDES** será de responsabilidade do Contratado. O sistema de telefonia do **BNDES** utilizará 2 (dois) PABX, baseados no software Asterisk, como elementos SIP de borda (SBC) para comunicação IP entre a sua infraestrutura de telefonia interna e a do Contratado. Os equipamentos do **BNDES** contam com portas Ethernet para conexão com a infraestrutura de telefonia do Contratado.

3.5.4 As conexões IP acima descritas acima deverão seguir os padrões IEEE 802.3ab (1000BASE-T) com conector RJ45 e/ou IEEE 802.3z (1000Base-SX) com conector LC duplex, configuradas para negociação automática.

3.5.5 As chamadas entre o sistema fornecido e o ambiente do **BNDES** poderão, a critério do **BNDES**, ser roteadas de forma balanceada entre os dois SBC's do **BNDES** devendo, portanto, estar licenciado para encaminhar 60 (sessenta) chamadas, em qualquer sentido, para cada SBC do **BNDES**, ou seja, deverá ter capacidade de direcionar todo o tráfego para um único SBC em caso de indisponibilidade de um dos SBC's (60 canais para cada SBC).

3.5.6 Todos os protocolos (por exemplo: RTP, TCP, UDP, etc.) e endereços de rede utilizados para intercâmbio de informações entre o sistema fornecido pelo Contratado e o **BNDES** deverão ser combinados entre as partes, com definição do motivo do acesso, das portas necessárias, do tipo de aplicação e da direção de início de conexão quando aplicável.

3.5.7 A comunicação entre a central telefônica do **BNDES** e a do Contratado será feita através do protocolo SIP (Session Initiation Protocol ou Protocolo de Iniciação de Sessão, RFC 3261).

3.5.8 Todos os elementos de comunicação do Contratado devem estar aptos a receber simultaneamente as conexões oriundas de todos os servidores SIP Proxy ou SIP gateways do **BNDES**.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893	

3.5.9 O Contratado será responsável por fornecer quaisquer licenças e equipamentos necessários a esta interconexão, viabilizando inclusive que as trocas de sinalização e mídia envolvidas sejam realizadas através de um firewall, algum tipo de NAT ou VPN.

3.5.10 A arquitetura de comunicação utilizada deverá suportar os seguintes padrões: RFC3261, RFC3264, RFC3311, RFC3262, RFC4733 e RFC4568.

3.5.11 A mídia (áudio apenas) será transportada via protocolo RTP, suportando os seguintes padrões: RFC3550 e RFC4733.

3.5.12 Os troncos deverão utilizar o protocolo de sinalização SIP e os protocolos RTP e SRTP para transmissão de voz e suportar o codec G.711 de acordo com a seguinte capacidade: 60 (sessenta) canais bidirecionais com o protocolo SIP, para comunicação com o sistema PABX corporativo.

3.5.13 O Sistema deverá suportar, no mínimo, os seguintes recursos e protocolos para fins de integração:

- I. Protocolo SIP, conforme as RFC's 3261, 3262, 3265, 3311, e 3842;
- II. Sinalização SIP/TLS;
- III. Protocolo IPv4;
- IV. Sinalização DTMF sobre tronco SIP seguindo as RFC's 2833 ou 4733;
- V. Sinalização da mídia seguindo os métodos Delay Offer ou Early Offer;
- VI. Codecs G.711 e G.729; e
- VII. Transporte de mídia sobre RTP e SRTP.

3.6 Softwares e licenças

3.6.1 Todas as licenças de uso de softwares necessárias ao funcionamento do Sistema (inclusive sistema operacional, firmwares, banco de dados, etc.) devem ser fornecidas juntamente com os equipamentos e componentes de hardware integrantes da solução.

3.6.2 Os componentes de software da solução, tal como os softwares de gerenciamento do Sistema, que não sejam embarcados na solução, deverão ser



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

26
M

compatíveis com a plataforma operacional que será disponibilizada pelo **BNDES** de acordo com as seguintes especificações:

- I. Servidores Windows Server 2008 R2 Enterprise Edition 64 bits e Windows Server 2012 R2 64-bit; e
- II. Servidores Red Hat Enterprise Linux (RHEL) v5 e v6, de 64 bits.

3.6.3 As licenças de uso de softwares devem ser do tipo licenças de uso perpétuo ou serem licenças para uso por no mínimo 15 (quinze) anos.

3.7 Physical Appliance

3.7.1 Physical Appliances são equipamentos compostos por itens de hardware e software projetado e configurado para desempenhar uma função ou tarefa específica. Caracterizam-se por ter desempenho mais eficiente e operação mais simplificada e maior confiabilidade que outros equipamentos de uso geral.

3.7.2 Todos os componentes da solução do que sejam do tipo Physical Appliance deverão ser compatíveis com a infraestrutura física que será disponibilizada pelo **BNDES**, de acordo com as especificações a seguir:

- I. possuir gabinete tipo rack, padrão 19" (dezenove polegadas), com altura de no máximo 2U (duas rack units), original do fabricante do equipamento;
- II. vir acompanhado de trilhos, seus manuais de instalação e quaisquer outros componentes necessários para instalação do mesmo nos bastidores do **BNDES**;
- III. pesar, no máximo, 35 (trinta e cinco) kg, incluindo todos seus componentes e acessórios;
- IV. possuir ventilação adequada para a refrigeração do sistema interno do equipamento na sua configuração máxima e dentro dos limites de temperatura adequados para operação;
- V. possuir entrada de ar ambiente pela parte frontal do equipamento e exaustão do ar quente pela parte traseira.

3.8 Virtual Appliances

3.8.1 Virtual Appliances são pacotes de software que possuem configuração e plataforma operacional específica, desenvolvido para emular a função um equipamento do tipo Physical Appliance.





	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893

3.8.2 Todos os componentes da solução que sejam do tipo Virtual Appliance, que não sejam embarcados na solução, deverão ser compatíveis com a plataforma operacional que será disponibilizada pelo **BNDES**, sistema de Virtualização: VMware VSphere ESXi 6.0 e VMware vCenter Server 6.0.

3.8.3 O **BNDES** disponibilizará os equipamentos que atuarão como servidores físicos hospedeiros para os componentes da solução do tipo Virtual Appliance.

3.9 Rede Elétrica

3.9.1 Todos os equipamentos energizáveis, integrantes do Sistema, devem:

I. possuir fontes de alimentação de 220 (duzentos e vinte) VAC, 60 (sessenta) Hz, hot-pluggable, com potência suficiente para o funcionamento do equipamento em sua configuração máxima, ou seja, as fontes devem suportar o equipamento com a configuração máxima suportada de processadores, memória, discos e placas; e

II. possuir fontes de alimentação redundantes no esquema 2N, ou seja, para cada fonte de alimentação necessária ao correto funcionamento do servidor em sua capacidade máxima deve existir uma fonte adicional de mesma capacidade para ser utilizada em caso de falha da fonte de alimentação principal.

3.9.2 A exceção se dá para os Terminais, para os quais não será obrigatório possuir fonte de alimentação redundante e deverão possuir fontes de alimentação de 110 (cento e dez) VAC, 60 (sessenta) Hz.

3.9.3 Cada fonte de alimentação de cada equipamento deve ter um cabo de alimentação próprio, que deve ser fornecido juntamente com o equipamento.

3.10 Segurança

3.10.1 A solução não deverá possuir nenhum tipo de chave e/ou senha de usuários que seja de conhecimento exclusivo do Contratado. Todas as chaves e/ou senhas da solução deverão ser de controle do **BNDES** e deverão ser passíveis de alteração de acordo com a política de segurança do **BNDES**.

3.11 Rede de Dados



27
AV

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 440002893

3.11.1 O Sistema deverá ser concebido para utilizar a tecnologia IP, padrão SIP, conforme a RFC 3261.

3.11.2 Os elementos do Sistema (hardware e software) deverão suportar o protocolo IPv4 para quaisquer configurações e funcionalidades requeridas.

3.11.3 Os elementos do Sistema deverão possuir suporte a VLAN Tag, conforme IEEE 802.1q.

3.11.4 Os elementos do Sistema deverão possuir suporte a Qualidade de Serviço (QoS — Quality of Service) e Classes de Serviço (CoS — Class of Service), conforme IEEE 802.1p.

3.11.5 Os elementos do Sistema deverão implementar os codecs de áudio G.711 e G.729, nos padrões da União Internacional de Telecomunicação (ITU — International Telecommunication Union).

3.11.6 Os elementos do Sistema deverão suportar em suas comunicações VoIP o protocolo SRTP (Secure Real-time Transport Protocol), conforme a RFC 3711, ou protocolo equivalente proprietário do fabricante, para a criptografia da mídia.

3.11.7 Os elementos do Sistema deverão suportar em suas comunicações VoIP o protocolo TLS (Transport Layer Security), conforme RFC 2246, ou protocolo equivalente proprietário do fabricante, para a criptografia da sinalização SIP.

3.11.8 Os elementos do Sistema deverão suportar o algoritmo de criptografia AES de 128 bits para a proteção do tráfego (sinalização e mídia).

3.11.9 A chave de criptografia que fará a codificação/decodificação dos dados deverá ser inserida por funcionário do **BNDES**, não devendo a empresa prestadora do serviço ter conhecimento da mesma.

3.11.10 Os elementos do Sistema deverão suportar SNTP (Simple Network Time Protocol), conforme RFC 1361, ou NTP (Network Time Protocol), conforme RFC 1305, para o sincronismo do relógio entre si e com outros dispositivos do **BNDES**.

3.11.11 Todos os equipamentos fornecidos pelo Contratado que necessitem ser conectados à rede deverão possuir, no mínimo, duas interfaces de rede (placas)

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

distintas de modo a possibilitar que a falha de uma das placas de rede ou de um dos equipamentos ao qual esteja conectado seja totalmente transparente para os usuários do Sistema.

3.12 Gerenciamento

3.12.1 O Sistema deve fornecer recursos de notificação automáticos para fins de monitoração quando qualquer objeto que compõe o Sistema entrar ou sair do estado normal de funcionamento, referente à disponibilidade e ao desempenho do sistema, enviando as informações através de comunicação TCP/IP.

3.12.2 O Sistema deve fornecer logs com registro de informações a serem utilizadas na depuração e verificação de falhas do Sistema.

3.12.3 O Sistema deve fornecer recursos que permitam a operação, manutenção, diagnóstico e supervisão de alarmes em console local e remoto através de comunicação TCP/IP.

3.12.4 O Sistema deve fornecer recursos para alteração de configuração de maneira remota através de linha de comando (SSH) e interface gráfica web (HTTPS).

3.12.4.1 Em relação aos Gravadores, serão aceitas soluções que possuam apenas configuração via interface gráfica web (HTTPS).

3.12.5 O Sistema deve fornecer recursos para alteração de configuração de maneira remota, sem intervenção humana e em lotes, através de mecanismos próprios ou através do uso de soluções de distribuição de softwares para o envio de alterações.

3.12.6 O Sistema deverá fornecer recursos para exportação das configurações da solução para os formatos tradicionais e abertos de intercâmbio de arquivos entre aplicações, tais como CSV e XML.

3.12.7 O Sistema deve implementar os padrões abertos de gerência de rede SNMP (Simple Network Management Protocol), de acordo com a RFC 1157, versão 2c ou superior, incluindo a geração de traps.



28
09

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

3.12.8 O Sistema deverá permitir a exportação de logs para um servidor Syslog externo (RFC 3164).

3.12.9 O Sistema deverá possibilitar a obtenção do estado de operação equipamento através do protocolo SNMP.

3.12.10 O Sistema deverá possuir suporte a MIB II, conforme RFC 1213.

3.12.11 O Sistema deverá implementar MIB privativa que forneça informações relativas ao funcionamento dos equipamentos.

3.12.11.1 A MIB deve ser fornecida conjuntamente com os equipamentos.

3.12.12 O Sistema deve possuir descrição completa da MIB implementada no equipamento, inclusive da extensão privativa.

3.12.13 O Sistema deverá possibilitar a monitoração das chamadas VoIP, informando parâmetros de qualidade de serviço na rede, tais como: total de chamadas em curso, estado dos gateways/portas, terminais conectados, delay, jitter, perda de pacotes e largura mínima de banda.

3.12.14 O Sistema deverá possuir alarmes visuais, em tempo real, de falha ou defeito nos Concentradores (em sua operação interna e em sua conexão a outros elementos do Sistema), nos Gravadores e nos Terminais.

3.13 Monitoramento

3.13.1 O Sistema deverá permitir a visualização e coleta via SNMP das seguintes informações, em tempo real, para fins de monitoração:

- I. utilização dos canais SIP;
- II. alarmes de comunicação;
- III. alarmes de qualidade de serviço;
- IV. alarmes de erro de hardware; e
- V. alarmes de ambiente (temperatura, alimentação elétrica, etc).

3.13.2 As consultas das informações históricas devem permitir, pelo menos, os seguintes agrupamentos:



Viviane Charfêo Bricudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1


	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

I. global; e

II. por agrupamento de canais SIP.

3.13.3 O Sistema deverá possuir registro de todos os alarmes e ocorrências de anormalidades dos últimos 12 (doze) meses, constando data/hora do evento, localização, equipamento e mensagem descritiva.

3.13.4 O Sistema deverá permitir a pesquisa com filtros das informações das ocorrências dos últimos 12 (doze) meses.

3.14 Gerenciadores de Comunicações Telefônicas e Mídias (Concentradores)

3.14.1 Concentradores são os equipamentos destinados ao controle das comunicações telefônicas, gerenciamento das sessões, gerenciamento das mídias de áudio e gerenciamento das sinalizações.

3.14.2 Caso os Concentradores sejam compostos por um conjunto de equipamentos, o Contratado deverá fornecer as descrições de todos os componentes, suas funções, capacidades, modularidades, consumo de energia elétrica e demais características.

3.14.3 Os Concentradores deverão ser do tipo distribuidor paralelo de chamadas e deverão ser concebidos exclusivamente para aplicações de mesas de operações do mercado financeiro, cujas características, funções e recursos foram projetados especificamente para o ambiente de mesa, com arquitetura de comutação altamente distribuída para o processamento paralelo das chamadas.

3.14.4 Os Concentradores poderão ser do tipo Physical Appliances ou do tipo Virtual Appliance. No caso de Virtual Appliance, o **BNDES** disponibilizará os equipamentos que atuarão como servidores físicos hospedeiros para os Concentradores.

3.14.5 Não serão aceitos produtos que apresentem sistemas híbridos de PABX (comutação analógica e/ou TDM), mesmo que adaptados, e nem sistemas baseados em servidores de mercado adaptados ou que apresentem sistemas estabelecidos sob tal arquitetura.



29
21

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

3.14.6 Os Concentradores deverão possuir arquitetura de comutação do tipo non-blocking.

3.14.7 Os Concentradores deverão ser baseados na tecnologia IP e suportar o padrão SIP (RFC 3261), devendo utilizar esses protocolos nas comunicações a seguir:

I. entre Concentradores e Terminais: Para o gerenciamento das chamadas efetuadas e recebidas nos Terminais de operação

II. entre Concentradores e Gravadores: Para o registro dos dados de todas as operações efetuadas nos Terminais, não havendo a possibilidade de interrupção das gravações pelos operadores, para garantir a integridade e fidelidade das informações.

III. entre Concentradores e PABX IP: Para a comunicação com os ramais telefônicos do sistema IP da telefonia corporativa.

3.14.8 Não serão aceitos nenhum tipo de conversor, adaptador ou afins entre as comunicações acima citadas.

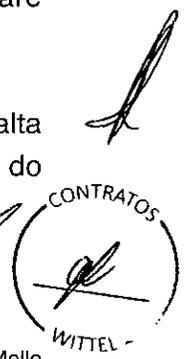
3.14.9 Os Concentradores deverão possuir suporte/capacidade para comunicação com, no mínimo, 12 (doze) linhas privadas (LPs) utilizando o protocolo SIP e passando pelos SBC's do **BNDES**, de modo a permitir o estabelecimento de chamadas entre quaisquer dos Terminais e as corretoras ligadas às LPs.

3.14.10 Devem ser fornecidas 12 (doze) licenças de uso do codec G.729 para Asterisk, SBC do **BNDES**, de forma a permitir a integração das linhas privadas ao PABX Corporativo do **BNDES**.

3.14.11 Os Concentradores deverão possuir tempo para conexão de linhas menor ou igual 100ms.

3.14.12 Os Concentradores deverão possuir todo o hardware e o software necessários para o chaveamento dos canais de comunicação requeridos.

3.14.13 Os Concentradores deverão possuir capacidade de redundância e alta disponibilidade, conforme itens abaixo, para garantir a operacionalidade do Sistema, sua eficiência e confiabilidade.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

3.14.13.1 Redundância local: na falha do equipamento principal deverá existir equipamento secundário que assuma, de forma transparente, todo o serviço e mantenha o estado das chamadas em curso.

3.14.13.1.1 O componente principal e o secundário deverão operar em equipamentos distintos.

3.14.13.1.2 O equipamento principal, após seu restabelecimento, deverá assumir novamente o serviço de forma transparente para o usuário.

3.14.13.1.3 A comunicação entre o sistema principal e secundário deverá utilizar exclusivamente a rede Ethernet.

3.14.14 A redundância solicitada nos itens acima deverá garantir que, no caso de indisponibilidade de algum elemento do Sistema, o serviço não seja afetado, mantendo as ligações telefônicas e as gravações em curso, e as características funcionais sejam preservadas em sua totalidade, de forma que as falhas não sejam perceptíveis para os usuários.

3.14.15 Qualquer alteração na configuração do Sistema deverá ser atualizada automaticamente em todos os equipamentos redundantes.

3.14.16 A redundância deverá ser aplicada a todos os módulos críticos dos Concentradores, de forma que em uma eventual falha e/ou manutenção desses, o Sistema possa continuar operando sem nenhum impacto para os seus usuários.

3.14.17 Serão considerados módulos críticos aqueles cuja parada comprometa o funcionamento de todo o Sistema.

3.14.18 Os Concentradores deverão possuir a facilidade Free-Seating, permitindo ao operador, através de qualquer Terminal de operação do seu ambiente, mediante senha de acesso individual, assumir qualquer posição de trabalho com sua configuração pessoal, como se estivesse em sua posição de trabalho original.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

30
M

3.14.19 Os Concentradores deverão permitir verificações, programações ou reprogramações dos casos alteráveis sem interrupção total ou parcial no seu funcionamento e no funcionamento dos Terminais.

3.14.20 Os Concentradores deverão possuir o conjunto de programas de controle e dados alteráveis, em memória, protegidos contra falta de alimentação ou reprogramáveis automaticamente ao restabelecer-se a alimentação do Sistema.

3.14.21 Os Concentradores deverão permitir, no caso de falha de alimentação, reinicialização automática do equipamento após o seu restabelecimento, independentemente do sistema de gerenciamento e supervisão (gerenciador).

3.14.22 Os Concentradores deverão permitir a atualização de software sem a necessidade da substituição de componentes de hardware ou quaisquer partes integrantes do Sistema.

3.14.23 O Sistema deverá possuir módulo de gerenciamento para os Concentradores.

3.14.23.1 O módulo de gerenciamento poderá estar integrado ao Concentrador.

3.14.24 O módulo de gerenciamento deverá permitir a configuração dos usuários, linhas/canais, número de discagem abreviada e atribuição dos recursos de áudio do Terminal por canal de gravação.

3.14.25 O módulo de gerenciamento deverá permitir que o administrador do Sistema defina teclas programáveis globais, ou seja, uma vez definida, essa tecla aparecerá em todos os Terminais ou grupo de Terminais.

3.14.26 O módulo de gerenciamento deverá permitir que o administrador do Sistema defina teclas programáveis por usuário, ou seja, uma vez definida, essa tecla aparecerá no perfil do usuário.

3.14.27 O módulo de gerenciamento deverá possuir interface gráfica em língua portuguesa (Brasil) e, excepcionalmente, em língua inglesa como segunda opção.




Viviane Chaffeo Bicudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1



Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDDES)
Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1

Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDDES
Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

3.14.28 O acesso ao módulo de gerenciamento deve ser realizado através de interface gráfica web (HTTPS).

3.14.29 O acesso às aplicações do módulo de gerenciamento deverá ser por meio de contas e senhas. A autenticação para o acesso deverá obedecer ao disposto no subitem 3.4 deste Anexo.

3.14.30 As contas e senhas deverão possuir perfis de usuários.

3.14.31 O módulo de gerenciamento deverá permitir a criação de perfis de usuários e grupos. As permissões/atribuições poderão ser aplicadas ao usuário ou ao grupo. No último caso, afetando todos os usuários desse grupo.

3.14.32 O controle de acesso deverá ser por meio do perfil do usuário e nível de acesso, atendendo, no mínimo, os seguintes perfis em relação aos Concentradores:

I. Operador - acesso apenas para leitura, supervisões, monitorações, visualização de alarmes, defeitos diagnosticados, testes previstos no manual de operação a ser fornecido pelo Contratado e emissão de relatórios.

II. Técnico - além das funções anteriores, permite criações, exclusões, alterações e configurações de parâmetros nos Concentradores, com relação ao grupo de troncos, rotas, Terminais e demais funcionalidades.

III. Administrador - possibilidade de controle total sobre as funcionalidades.

3.14.33 O módulo de gerenciamento deverá possuir visualização de histórico de todos os acessos e atividades por usuário.

3.14.34 O módulo de gerenciamento deverá permitir mensagem de alarmes em tempo real.

3.14.35 O módulo de gerenciamento deverá possuir, no mínimo, 03 (três) níveis de criticidade de mensagens de alarmes em tempo real.

3.14.36 O módulo de gerenciamento deverá possuir histórico de alarmes.

3.14.37 O módulo de gerenciamento deverá permitir pesquisa de mensagens de alarmes.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

31
M

3.14.38 O módulo de gerenciamento deverá supervisionar o estado dos Concentradores e de seus componentes.

3.14.39 O módulo de gerenciamento deverá supervisionar o estado dos canais de comunicação, nas condições: livre, falha, não utilizado, ocupado, etc.

3.14.40 O módulo de gerenciamento deverá supervisionar o estado dos Terminais conectados aos Concentradores, o próprio servidor e as demais conexões com os Concentradores.

3.14.41 O módulo de gerenciamento deverá supervisionar o estado de cada CPU dos Concentradores.

3.14.42 O módulo de gerenciamento deverá possuir interface gráfica de fácil utilização para análise de tráfego e utilização (por unidade de tempo) dos canais de comunicação por usuário, grupo de usuários e por placas e portas de tronco/linhas.

3.14.43 O módulo de gerenciamento deverá permitir a emissão de relatórios de tráfego por usuário, por grupo de usuários e por placas e portas de tronco/linhas.

3.14.44 O módulo de gerenciamento deverá permitir a emissão de relatórios de análise de chamadas de entrada (atendidas e não atendidas), chamadas de saída por tipo de tronco/linha, chamadas por número telefônico e por número de destino, custos de ligação (por unidade de tempo).

3.14.45 O módulo de gerenciamento deverá permitir a criação de análise e relatórios por combinação de múltiplos critérios, tais como: por Terminal, tronco/linha, direção, usuário, número discado, número de discagem abreviada, DDR, duração, número de chamadas, etc.

3.14.46 O módulo de gerenciamento deverá enviar traps SNMP que forneça informações de funcionamento dos Concentradores e Terminais, incluindo informações relevantes como falhas, avisos de incidentes, etc. Deverá permitir a configuração de, no mínimo, 01 (um) endereço IP de destino para tratamento dessas traps em servidores do **BNDES**.

3.14.47 O módulo de gerenciamento deverá permitir a exportação de logs para um servidor Syslog externo (RFC 3164).




	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
	OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893

3.14.48 O módulo de gerenciamento deverá possuir suporte a MIB II, conforme RFC 1213, ou implementar MIB privativa para reconhecimento das traps SNMP.

3.14.48.1 A MIB deve ser fornecida conjuntamente com o módulo de gerenciamento.

3.14.48.2 Os Concentradores devem ser aderentes ao padrão ITU-T E.164 em relação ao plano de numeração.

3.14.48.3 Os Concentradores devem possuir a funcionalidade de música de espera personalizada, a ser definida pelo **BNDES** posteriormente.

3.15 Terminais de Operação de Mesa (Terminais)

3.15.1 Terminais são os dispositivos de comunicação utilizados pelos operadores de mesa para estabelecer e receber chamadas. É através dos Terminais que o atendimento aos clientes internos e externos é realizado.

3.15.2 Devem ser fornecidos 15 (quinze) Terminais.

3.15.3 Os Terminais deverão ser concebidos exclusivamente para aplicações de mesas de operações do mercado financeiro, cujas características, funções e recursos foram projetados especificamente para o ambiente de mesa e para utilização dos operadores desse ambiente.

3.15.4 Não serão aceitos Terminais baseados e que dependam de microcomputadores do tipo PC/Tablet ou constituídos sob tal arquitetura e baseados em softphones.

3.15.5 Os Terminais deverão possuir proteção contra impacto, garantindo robustez, e deverão incluir todo o equipamento de áudio necessário para atender as facilidades do Sistema em sua capacidade total.

3.15.6 Os Terminais deverão ser baseados na tecnologia IP e suportar o padrão SIP (RFC 3261), devendo utilizar esses protocolos em suas comunicações/conectividades.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893	

32
M

3.15.7 Os Terminais deverão suportar configuração de endereçamento IP por DHCP e IP fixo.

3.15.8 Os Terminais deverão possuir alto nível de redundância e disponibilidade, inclusive dupla interface de rede, no mínimo, para permitir a manutenção dos serviços e o estado das chamadas correntes no caso de eventuais falhas.

3.15.9 Os Terminais deverão possuir discagem DTMF (Dual-Tone Multi-Frequency), conforme RFC2833 e RFC 4733. Essa função deverá ser feita sem a necessidade de hardware adicional ao equipamento.

3.15.10 Os Terminais deverão implementar supressão de silêncio com a utilização da Detecção de Atividade da Voz (VAD — Voice Activity Detection).

3.15.11 Os Terminais deverão implementar Geração de Ruído de Conforto (CNG — Comfort Noise Generation).

3.15.12 Os Terminais deverão possuir suporte às seguintes facilidades para a melhoria da qualidade de voz: AGC (Automatic Gain Control), PLC (Packet Loss Concealment), jitter buffer dinâmico e cancelamento automático de eco compatível com padrão ITU-T G.168.

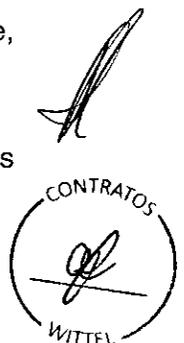
3.15.13 A interface dos Terminais apresentada para os operadores deverá ser em língua portuguesa (Brasil) e, excepcionalmente, em língua inglesa como segunda opção.

3.15.14 Os Terminais deverão possuir 02 (dois) monofones flutuantes com utilização simultânea e independente para chamadas originadas e recebidas.

3.15.15 Os Terminais deverão possuir microfones dedicados aos monofones.

3.15.16 Os Terminais deverão possuir unidade embutida de alto-falante e possuir microfone com haste flexível (gooseneck) para permitir que o operador tenha a facilidade de transmitir voz e ouvir em alta-voz, simultaneamente, qualquer linha ou canais selecionados.

3.15.17 O Sistema deverá contemplar fones de ouvido ou headsets interligados aos Terminais.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
 Contrato SRM nº 4400002893

3.15.18 Os Terminais deverão possuir painel de visor policromático, com tela ativa e antirreflexiva, que incorpore todas as operações e facilidades do Sistema.

3.15.18.1 Deve ser possível alocar, no mínimo, 20 (vinte) posições para contatos discados ou LPs, de forma que estes contatos fiquem visíveis simultaneamente e fiquem associados a botões de discagem rápida e abertura e fechamento do canal de voz.

3.15.18.2 As funcionalidades de discagem rápida e abertura e fechamento do canal de voz para estas 20 (vinte) posições devem ser realizados obrigatoriamente através de botões físicos nos Terminais.

3.15.19 Os Terminais deverão possuir sistema de anulação de retorno de voz (eco) do operador ao falar no microfone.

3.15.20 Os Terminais deverão possuir suporte para mesa plana com ajuste de inclinação.

3.15.21 Os Terminais deverão permitir a inibição de toques (ring) de chamada individualmente por tecla/célula, por operador, programadas no console do operador.

3.15.22 Os Terminais deverão possuir o ajuste da intensidade sonora da campainha.

3.15.23 Os Terminais deverão possuir controle de nível de áudio para os monofones e para os alto-falantes.

3.15.24 Os Terminais deverão possuir ajuste do nível de recepção individual no próprio monofone ou no console do operador.

3.15.25 Os Terminais deverão possuir ajustes de níveis de recepção e transmissão separados.

3.15.26 Os Terminais deverão permitir a programação diferenciada de, no mínimo, 08 (oito) tipos de toques (ring) de chamada para os diversos tipos de linhas, por operador.

3.15.27 Os Terminais deverão possuir acesso ao módulo de linhas privativas.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

33
M

3.15.28 Os Terminais deverão possuir rediscagem do último número discado (redial).

3.15.29 Os Terminais deverão permitir chamadas entre outros Terminais.

3.15.30 Os Terminais deverão permitir ao operador:

I. transferência de chamadas para outros Terminais;

II. transferência de chamadas entre os monofones de um único Terminal (flutuação de chamadas entre os monofones através de uma única operação);

III. transferência de chamadas entre o monofone e o canal de alta-voz e vice-versa;

IV. transferência de chamadas entre os diversos tipos de linhas ligadas ao Sistema;

V. transferência de chamadas tronco a tronco; e

VI. transferência de qualquer ligação para um ramal, uma LP (linha privativa), uma linha externa ou qualquer tipo de linha disponível, sem que o operador do Terminal permaneça na comunicação.

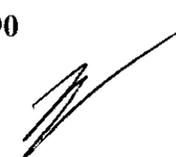
3.15.31 Os Terminais deverão possuir função mute nos monofones e na função alta-voz.

3.15.32 Os Terminais deverão permitir a escolha do monofone esquerdo ou direito como prioritário para acesso às linhas.

3.15.33 Os Terminais deverão possuir modo de comunicação privado (sigilo de conversação).

3.15.34 Os Terminais deverão possuir capacidade de verificação de estado das linhas (ocupação, retenção, entrada de ligação, sigilo, intercalação, etc.) através de sinal sonoro e/ou simples verificação visual, por código de cores.

3.15.35 As chamadas em curso, chamadas em espera, chamadas em mute e chamadas entrantes ainda não atendidas deverão ser destacadas no visor do Terminal através de cores diferentes ou ícones indicativos para cada uma.




	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

3.15.36 Os Terminais deverão permitir programação de qualquer tecla para discagem instantânea por identificação do tom da linha.

3.15.37 Os Terminais deverão permitir cadastramento de, no mínimo, 300 (trezentos) números para discagem abreviada individual (speed dial), com capacidade programável de, pelo menos, 20 (vinte) dígitos por número.

3.15.38 Os Terminais deverão permitir cadastramento de, no mínimo, 500 (quinhentos) números para discagem abreviada coletiva (speed dial) com, no mínimo, 500 (quinhentas) memórias, com capacidade programável de, pelo menos, 20 (vinte) dígitos por número.

3.15.39 Os Terminais deverão possuir estacionamento de chamadas (uma ligação poderá ser estacionada em um Terminal e capturada em outro Terminal, tal situação deve ser sinalizada em todos os Terminais).

3.15.40 Os Terminais deverão permitir chamada em espera.

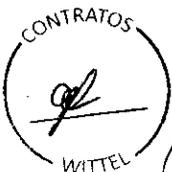
3.15.41 Os Terminais deverão permitir intercalação com, pelo menos, 04 (quatro) participantes.

3.15.42 Cada Terminal deverá possuir a capacidade de ocupação simultânea de, no mínimo, 20 (vinte) chamadas.

3.15.43 Os Terminais deverão permitir o gerenciamento mínimo de 16 (dezesesseis) comunicações simultâneas em alta-voz, por operador, onde a comunicação seja feita através de um microfone com supressor de ecos, deixando os monofones livres para o operador, com ajuste de volume individual por comunicação, ou por grupos ou por todos simultaneamente.

3.15.44 Os Terminais deverão ser configurados com a facilidade Free-Seating, ou seja, permitir ao operador assumir qualquer posição de trabalho (Terminal), como se estivesse em sua posição de trabalho original, incluindo a disponibilização de sua agenda pessoal e as configurações e lay-out de tela.

3.15.45 O acesso ao Terminal deverá ser realizado por login e senha pessoal, com a utilização de uma base centralizada própria ou integração com os serviços de diretório do **BNDES**.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 440002893

34
24

3.15.46 O operador deverá utilizar o mesmo nome de usuário (login) e senha em qualquer Terminal.

3.15.47 A senha de acesso deverá ser passível de alteração pelo operador.

3.15.48 Os Terminais deverão permitir a captura de qualquer chamada entrante.

3.15.49 As chamadas entrantes por qualquer uma das linhas telefônicas deverão ser sinalizadas, de forma audível e luminosa, em todos os Terminais de operação ou grupo de Terminais, podendo ser atendidas por qualquer uma das posições.

3.15.50 Os Terminais deverão possuir a função de callback para cada uma das chamadas recebidas ou perdidas.

3.15.51 Os Terminais deverão realizar conferência, sem alteração da qualidade do áudio em relação a uma ligação normal, com no mínimo 12 (doze) participantes em cada sessão, entre internos e externos, sendo que o número de participantes externos pode ser entre 0 (todos internos) e 11 (somente um interno).

3.15.52 Deverá existir a funcionalidade de listar instantaneamente, no visor dos Terminais, o histórico das chamadas agrupadas por: chamadas perdidas, chamadas discadas e chamadas recebidas.

3.15.53 Os Terminais deverão permitir, através do seu visor, a visualização do número discado ou recebido.

3.15.54 Os Terminais deverão permitir ao operador visualizar o nome e o número chamador ou o nome, se este já for catalogado (cadastrado no Sistema) ou informado através do protocolo SIP, em ligações recebidas.

3.15.55 Os Terminais deverão possuir mecanismo de restrição de acesso às suas configurações centralizadas, habilitadas pelo administrador do Sistema, permitindo somente acesso aos menus de personalização pessoal.

3.15.56 Os Terminais deverão apresentar data e hora no visor, sincronizadas com o Sistema.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

3.15.57 Os Terminais serão os responsáveis por replicar os pacotes RTP (Real-time Transport Protocol) para o sistema de gravação (gravação ativa).

3.15.58 Os Terminais deverão possuir a funcionalidade de agregação de canais de voz, em conjuntos de, no mínimo, 4 (quatro) canais, para fins de gravação ativa, a fim de minimizar a quantidade necessária de canais no sistema de gravação.

3.16 Sistema Digital de Gravação de Voz (Gravadores)

3.16.1 Os Gravadores são os equipamentos responsáveis pelas gravações simultâneas de áudio de todas as conversações mantidas através dos Terminais pertencentes aos ambientes de mesa.

3.16.2 Os Gravadores deverão ser baseados na tecnologia de gravação de chamadas VoIP em ambientes SIP.

3.16.3 Os Gravadores deverão permitir, no mínimo, a gravação simultânea de 7 (sete) canais de voz por Terminal, perfazendo um total de 105 (cento e cinco) canais gravados simultaneamente.

3.16.4 Os Gravadores deverão ser do tipo Virtual Appliance. O **BNDES** disponibilizará os equipamentos que atuarão como servidores físicos hospedeiros para os Gravadores.

3.16.5 Os Gravadores deverão possuir alta disponibilidade, com redundância por equipamentos virtuais distintos. Em caso de falha de um equipamento, os equipamentos ainda operantes deverão manter a operação sem gerar quaisquer impactos ao Sistema ou a integridade das informações, conforme abaixo:

3.16.5.1 Redundância local com configuração de disponibilidade 2N (ATIVO-ATIVO): ambos os equipamentos devem operar ativamente simultaneamente. Na falha de um equipamento o outro deve manter a gravação de todas as chamadas em curso.

3.16.6 Qualquer alteração na configuração de um Gravador deverá ser atualizada em todos os equipamentos redundantes de forma automática.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

35
M

3.16.7 Os Gravadores deverão possibilitar a identificação/nomeação dos canais de gravação.

3.16.8 Módulo de captura das ligações:

3.16.8.1 A captura das chamadas deverá ser baseada em gravação ativa. Não será aceita solução baseada em gravação passiva (espelhamento de portas de rede, troncos, etc).

3.16.8.2 Os Gravadores deverão receber os pacotes RTP (Real-time Transport Protocol) dos Terminais de operação.

3.16.8.3 Poderão ser fornecidos Gravadores integrados ao Concentrador, com cópia de áudio in-line, sem prejuízo das demais características exigidas do Sistema. Neste caso não é necessária a replicação ativa dos pacotes RTP a partir dos Terminais de operação.

3.16.9 Módulo de armazenamento das ligações gravadas:

3.16.9.1 Os Gravadores deverão contemplar funcionalidades de armazenamento centralizado em Storages, configurando, assim, um sistema com características de contingenciamento e alta disponibilidade das gravações.

3.16.9.2 Armazenamento centralizado: constituído de uma área de armazenamento, em local a ser definido pelo **BNDES**, para acesso imediato às gravações dos últimos 05 (cinco) anos.

3.16.9.3 As gravações armazenadas localmente nos Gravadores deverão ser enviadas para o armazenamento centralizado, que deverá possuir a mesma base de dados e arquivos de áudio.

3.16.9.4 Deverá haver funcionalidade de verificação de consistência e consolidação das bases de dados e arquivos de áudio nos armazenamentos locais antes de serem enviadas para os armazenamentos centralizados.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893	

3.16.9.5 Os Gravadores deverão possuir opção de escolha de horário e periodicidade de transferência dos arquivos para o armazenamento centralizado.

3.16.10 Módulo de busca e recuperação das gravações:

3.16.10.1 Os Gravadores deverão prover recursos de recuperação das gravações de forma transparente, independente do local da gravação, através de uma única aplicação, por interface gráfica web (HTTPS).

3.16.10.2 Os Gravadores deverão permitir a recuperação de qualquer arquivo de gravação, local ou remotamente.

3.16.10.3 Em caso de indisponibilidade do armazenamento local, permitir que a recuperação do arquivo de gravação seja efetuada diretamente no armazenamento centralizado.

3.16.10.4 Para o item acima, os Gravadores deverão gerenciar a localização das gravações arquivadas. Caso uma gravação requisitada esteja arquivada no armazenamento centralizado, o sistema deverá recuperá-la automaticamente.

3.16.10.5 A busca e a recuperação das gravações arquivadas no armazenamento centralizado deverão ser transparentes para o usuário.

3.16.10.6 A interface gráfica com o usuário deverá ser em língua portuguesa (Brasil) ou na língua inglesa (Estados Unidos).

3.16.10.7 O módulo de recuperação deverá permitir que uma chamada possa ser recuperada em sua totalidade, mesmo que a chamada tenha sido transferida para outro operador. Para esses casos, o sistema de metadados (indexadores) deverá manter o histórico dos Terminais/ramais utilizados para aquela chamada.

3.16.10.8 A recuperação das gravações não deverá impedir que os Gravadores continuem gravando as ligações.

3.16.10.9 Deverá existir, na reprodução das ligações, visualização da duração e do processo de reprodução da chamada, para que se possa



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 440002893

36
R

escolher um ponto qualquer da gravação, a partir do qual a mesma seja reproduzida, realizar loop entre pontos determinados pelo usuário, sem alteração do conteúdo da gravação.

3.16.10.10 A aplicação de recuperação das chamadas deverá acessar as informações gravadas:

- I. pela indicação do canal/ramal/Terminal selecionado;
- II. pelo login/nome do operador da mesa financeira, em ambiente de free-seating;
- III. pelo número do chamador, quando disponível;
- IV. pelo número chamado;
- V. pela data/hora selecionada;
- VI. pelo tempo de duração de conversação;
- VII. por qualquer combinação das informações acima.

3.16.10.11 A aplicação de recuperação deverá permitir acesso à gravação imediatamente anterior e/ou imediatamente posterior à selecionada por qualquer parâmetro de pesquisa.

3.16.10.12 Os Gravadores não deverão permitir a reprodução direta dos arquivos de voz gravados por quaisquer aplicativos externos.

3.16.10.13 Os Gravadores deverão permitir a exportação das gravações para formato “.WAV” sem compressão ou formato “.MP3” ou ainda formato “.OGG”, para sua reprodução em aplicativos comerciais de mercado, gerando logs para cada exportação efetuada.

3.16.11 Criação de contas de acesso aos Gravadores:

3.16.11.1 Os Gravadores deverão permitir a criação de, no mínimo, 50 (cinquenta) contas de usuários para acesso via interface gráfica.

3.16.11.2 A criação das contas para o acesso ao Gravador não deverá acarretar em pagamento de licença extra por conta criada.




	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893	

3.16.11.3 A autenticação para acesso às aplicações dos Gravadores deverá obedecer ao disposto no subitem 3.4 deste Anexo.

3.16.11.4 Caso a interface gráfica de acesso aos Gravadores seja software proprietário, não poderá haver qualquer limitação para uso desse software nos equipamentos do **BNDES**.

3.16.11.5 Os Gravadores deverão possibilitar a confecção, cadastramento e alteração de contas com a atribuição de combinações dos seguintes privilégios de acesso ao sistema:

- I. instalação do sistema;
- II. administração de perfis de usuários;
- III. reprodução das gravações diretamente da unidade sem interromper/comprometer o armazenamento on-line das gravações;
- IV. configuração do módulo de supervisão e gerência;
- V. distribuição de arquivos de gravações via correio eletrônico, diretamente da interface gráfica do Gravador, sem necessidade de acesso a qualquer outro aplicativo;
- VI. monitoração em tempo real das conversações sobre usuário;
- VII. exportação de Gravações.

3.16.11.6 Os Gravadores devem permitir realizar a autenticação dos usuários através de consulta ao serviço de diretório do **BNDES**, via protocolo LDAP, utilizando uma conexão segura e criptografada.

3.16.11.7 Os Gravadores deverão possuir módulo de supervisão e gerência e permitir gerenciamento local e gerenciamento central remoto, através de interface gráfica web (HTTPS) e a partir de uma única aplicação, para configuração, exploração e controle administrável.

3.16.11.8 A interface gráfica deverá ser em língua portuguesa (Brasil) ou na língua inglesa (Estados Unidos).

3.16.11.9 O procedimento de gerenciamento central remoto deverá permitir a visualização de todos os Gravadores e as configurações deverão ser replicadas automaticamente para todos os sistemas.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1	OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.	

37
M

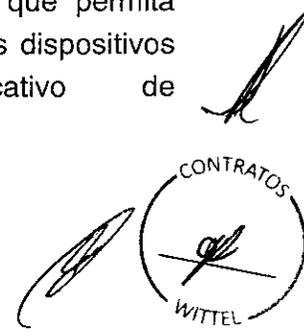
3.16.11.10 Os procedimentos de gerenciamento compreendem:

- I. escuta em tempo real dos canais das chamadas em curso;
- II. visualização da taxa de ocupação dos discos rígidos e dispositivos de armazenamento;
- III. busca e reprodução das gravações; gerenciamento de usuários, grupos e suas permissões; definição de política de retenção;
- IV. monitoração do funcionamento dos servidores de gravação, incluindo alarmes;
- V. controle de canais.

3.16.11.11 Todo o gerenciamento da localização dos arquivos de gravação deverá ser feito pelos Gravadores, ou seja, os Gravadores sempre farão a busca do arquivo de áudio nos armazenamentos locais ou no armazenamento centralizado.

3.16.11.12 O módulo de supervisão e gerência deverá disponibilizar as seguintes informações:

- I. performance dos canais gravados (status dos canais, total de gravações por período e tempo médio de conversação);
- II. dados estatísticos (relatório de operação do equipamento com informações de data e hora de início e fim);
- III. falha dos Gravadores (falhas operacionais, falhas na realização de backup, falhas na autenticação, falhas de identificação de canais, dentre outras);
- IV. sessões gravadas (informações constando data e hora do início, data e hora do término e duração de todas as sessões de gravação);
- V. estado de ocupação dos dispositivos de armazenamento (discos rígidos/mídias externas): possuir interface de monitoração que permita visualizar a taxa de ocupação e o tempo total disponível nos dispositivos de armazenamento, incluindo alarme indicativo de esgotamento/substituição dos dispositivos.

CONTRATOS
WITTEL

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
 Contrato SRM nº 440002893

3.16.11.13 Os Gravadores deverão permitir que, no mínimo, 20 (vinte) usuários sejam capazes de acessar, simultaneamente, todas as informações armazenadas nos sistemas de gerenciamento.

3.16.11.14 Os Gravadores deverão possibilitar, no mínimo, o registro (log) de entrada e saída por usuário.

3.16.11.15 Os Gravadores deverão possuir recurso de auditoria que permita identificar os usuários e suas atividades no sistema, tais como acessos (data, hora, endereço IP, etc.), alterações ou remoção da configuração do sistema ou dos arquivos de gravação, reprodução das gravações, utilização do recurso de exportação das gravações, etc.

3.16.11.16 Em caso de falhas nos Gravadores, alertas deverão ser emitidos por meio de alarmes visuais ou sonoros, exibindo indicação de falha existente em tela do software das estações dos administradores, a serem enviadas via SNMP e via correio eletrônico.

3.16.11.17 Os Gravadores deverão gerar alarmes em função do longo período de inatividade do canal e por longo período de atividade ininterrupta, sobre os canais de gravação. Os tempos de monitoração deverão ser parametrizáveis.

3.16.11.18 Os Gravadores deverão permitir definição de criticidade em função do tipo de alarme.

3.16.11.19 Os Gravadores deverão possuir histórico dos alarmes, com informação da criticidade, data da ocorrência e a mensagem de alarme.

3.16.11.20 Os Gravadores deverão permitir a visualização do estado do alarme: atendido, não atendido e resolvido.

3.16.11.21 Os Gravadores deverão ser homologados pelo fabricante dos Concentradores/Terminais. A homologação deverá ser comprovada através de certificado do fabricante do Concentrador.

3.16.11.22 Os Gravadores deverão possibilitar a separação dos canais em grupos, onde os usuários em um grupo não terão acesso às gravações de outro grupo do qual não faça parte.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

38
TV

3.16.11.23 Para as gravações dos canais de áudio dos Terminais, com recurso free-seating, os Gravadores deverão armazenar as informações dos dados do operador e canal utilizado, ou seja, a associação a um grupo e a identificação da gravação será dinamicamente executada por operador e não por canal.

3.16.11.24 Os Gravadores deverão possibilitar a implementação de novas facilidades, através de upgrade de software, sem necessidade de atualização de hardware, sendo que, no período de garantia, a atualização de software deverá ocorrer de forma automática e sem custos adicionais para o **BNDES**.

3.16.12 Requisitos mínimos de segurança

3.16.12.1 Todo o tráfego (sinalização e mídia) deverá ser criptografado entre os elementos que compõem o Sistema.

3.16.12.2 O Sistema deverá implementar, em ambos os sentidos da comunicação, a criptografia, seja quando a comunicação for estabelecida entre os elementos internos do Sistema ou entre os elementos internos e externos do Sistema, utilizando os protocolos TLS e SRTP, ou protocolos equivalentes proprietários do fabricante, com algoritmo AES de 128 bits.

3.17 Serviço de Treinamento

3.17.1 Com objetivo de garantir o correto e eficiente uso dos recursos e funcionalidades da solução adquirida, constituem parte integrante do objeto destas especificações os seguintes treinamentos:

3.17.1.1 Treinamento da Equipe Técnica – Módulo 1.

3.17.1.1.1 Objetivo: capacitar os profissionais e colaboradores do **BNDES** que atuam no suporte à solução de infraestrutura de comunicações para mesa de operações financeiras quanto aos procedimentos de instalação, atualização, configuração e operação da solução, assim como quanto aos procedimentos de resolução de problemas e de atendimento e suporte aos usuários dos terminais de comunicação.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

3.17.1.1.2 Carga horária total por turma: 40 (quarenta) horas.

3.17.1.1.3 Carga horária diária por turma: 4 (quatro) horas.

3.17.1.1.4 Número máximo de alunos por turma: 8 (oito).

3.17.1.1.5 Número total de turmas: até 4 (quatro) turmas.

3.17.1.1.6 O conteúdo programático do Módulo 1 deverá abordar os procedimentos referentes à instalação, atualização, configuração e operação da solução de mesa de operações financeiras e deverá ser discutido com a equipe técnica do **BNDES** e aprovado pelo Gestor do Contrato antes do início do treinamento.

3.17.1.2 Treinamento do Usuário – Módulo 2.

3.17.1.2.1 Objetivo: capacitar os profissionais e colaboradores do **BNDES** que utilizam os terminais de comunicação quanto ao uso dos recursos e funcionalidades dos terminais e ao processo de encaminhamento das requisições e incidentes para o Contratado.

3.17.1.2.2 Carga horária total por turma: 8 (oito) horas.

3.17.1.2.3 Carga horária diária por turma: 4 (quatro) horas.

3.17.1.2.4 Número máximo de alunos por turma: 10 (dez).

3.17.1.2.5 Número total de turmas: até 4 (quatro) turmas.

3.17.1.2.6 O conteúdo programático do Módulo 2 deverá abordar as funcionalidades dos terminais de comunicação e deverá ser discutido com a Equipe Técnica do **BNDES** e aprovado pelo Gestor do Contrato antes do início do treinamento.

3.17.2 Os treinamentos serão solicitados sob demanda, sendo prevista a realização do treinamento de até 2 (duas) turmas de cada módulo no decorrer do processo de implantação da solução. As demais turmas serão demandadas oportunamente pelo **BNDES**, no decorrer da vigência contratual, para a



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893	

39
M

capacitação de novos profissionais ou colaboradores que venham atuar na operação dos Terminais ou no suporte técnico da Solução.

3.17.3 O Contratado deverá prestar o treinamento nas dependências do **BNDES** no Rio de Janeiro, em dias úteis, dentro do horário das 9h às 20h.

3.17.4 Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais devidamente capacitados, podendo ser comprovados por meio de declarações ou certificações emitidas pelos fabricantes ou de experiência profissional por meio de apresentação de atestados ou referências de treinamentos ministrados em outros clientes que possam ser diligenciadas pelo **BNDES**.

3.17.5 O Contratado, a partir da solicitação do **BNDES**, submeterá à análise do **BNDES**, em até 15 (quinze) dias corridos a contar da data da solicitação do treinamento:

I. a proposta de material didático proposto e de datas e horários para as turmas do treinamento; e

II. a relação dos profissionais que irão ministrar os treinamentos, doravante denominados instrutores, bem como a documentação comprobatória de sua experiência neste tipo de treinamento, de acordo com o disposto no subitem 3.17.4 deste Anexo.

3.17.6 O **BNDES**, após avaliação da proposta enviada pelo Contratado, definirá o cronograma para a execução do treinamento.

3.17.7 O Contratado estará sujeito aos ajustes de pagamento previstos no subitem 4.3, no caso de atraso em relação às datas estabelecidas na forma dos subitens 3.17.5 (prazo para o envio da proposta de conteúdo e cronograma) e 3.17.6 (datas efetivas do treinamento definidas pelo **BNDES**), todos deste Anexo, para cada um dos treinamentos solicitados e agendados.

3.17.8 Durante o treinamento deverão ser utilizados os equipamentos e softwares especificados neste Anexo e fornecidos ao **BNDES** pelo Contratado.

3.17.9 O **BNDES** fornecerá o espaço físico com projetor, microcomputadores e estrutura de cabeamento para a execução do curso.



Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNEDES)
Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1

Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNEDES
Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

3.17.10 O **BNEDES** disponibilizará ao Contratado os recursos mencionados no subitem 3.17.9 deste Anexo, até 3 (três) dias úteis antes da data agendada para início do treinamento, de modo que seja possível, nesse prazo, preparar adequadamente o ambiente previamente à realização das aulas.

3.17.11 Deverá ser fornecido material didático impresso oficial do fabricante ou previamente aprovado pelos técnicos do **BNEDES** em língua portuguesa (Brasil) ou na língua inglesa (Estados Unidos).

3.17.12 A carga horária total prevista para os treinamentos deverá ser programada de forma a contemplar 50% de conteúdo teórico e 50% prático, ou de acordo com o formato e o material didático de treinamento oficial do fabricante.

3.17.13 Todo o material de treinamento entregue, disponibilizado e utilizado pelo Contratado para a execução dos serviços de treinamento, incluindo o material de apoio, como apresentações, apostilas, manuais, vídeos de demonstração, dentre outros correlatos, serão concedidos com direito de uso e de reprodução ao **BNEDES**, de forma irrestrita, para sua aplicação e uso em treinamentos internos para funcionários do **BNEDES**.

3.17.14 Após a realização de cada treinamento, o **BNEDES** emitirá, para cada turma, o Termo de Recebimento de Treinamento referente ao módulo em questão, conforme subitem 5.9 deste Anexo.

3.17.15 O Contratado poderá subcontratar o referido serviço de treinamento. Em caso de subcontratação deste serviço, o Contratado deverá apresentar declaração, firmada por seu Representante Legal, informando qual(is) parcela(s) do serviço será subcontratado, mencionando ainda: nome, CNPJ, endereço e telefone da(s) empresa(s) subcontratada(s) e a parte do serviço que lhe cabe, detalhamento dos serviços a serem subcontratados e o valor total da subcontratação, observado o limite de 10% (dez por cento) do valor global do Contrato, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de início do treinamento.

3.17.16 Será permitido subcontratar diferentes empresas para cada treinamento.

3.17.17 Será de exclusiva responsabilidade do Contratado o pagamento do serviço de treinamento prestado pelo Subcontratado.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

60
M

3.18 Serviço de Instalação e Configuração

3.18.1 O Contratado deve realizar a instalação e configuração dos equipamentos e softwares nas dependências do **BNDES**, com apoio de equipe destacada pelo **BNDES**.

3.18.2 O serviço de instalação e configuração constitui-se na execução de todas as atividades necessárias à colocação dos equipamentos e softwares em funcionamento, obedecendo às características técnicas especificadas e configurações fornecidas pelo **BNDES**. Englobam esta operação, no mínimo, as seguintes atividades:

- I. o planejamento da instalação da solução, através da elaboração de uma lista de atividades a serem realizadas e o devido sequenciamento das mesmas;
- II. a análise e mitigação de riscos operacionais envolvidos na instalação;
- III. a movimentação dos equipamentos, do local onde estiverem temporariamente armazenados para os locais aonde deverá ser realizada a instalação, locais estes a serem definidos pela Equipe Técnica do **BNDES**;
- IV. a desembalagem dos equipamentos;
- V. a instalação de trilhos e demais equipamentos necessários para permitir a fixação dos equipamentos nos bastidores;
- VI. a fixação dos equipamentos nos bastidores, em local designado pelo **BNDES**;
- VII. a conexão de todos os cabos de rede e de energia que forem necessários;
- VIII. a organização dos cabos de rede e de energia elétrica nos bastidores, através da utilização de abraçadeiras reposicionáveis (tipo velcro), que devem ser fornecidas pelo Contratado;
- IX. a ativação dos equipamentos;
- X. a atualização e a configuração lógica da BIOS e dos demais firmwares dos equipamentos que se façam necessárias, e de acordo com a orientação da equipe do **BNDES**;
- XI. a realização de testes de redundância elétrica dos equipamentos, simulando alternadamente em cada equipamento a falha em metade das fontes de alimentação dos equipamentos;

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 440002893

XII. a instalação e configuração dos Virtual Appliances da solução no ambiente de virtualização do **BNDES**;

XIII. a configuração de todos os componentes da solução, de acordo com as definições deste Anexo e com as necessidades operacionais do **BNDES**;

XIV. a integração da solução com o sistema de telefonia existente no **BNDES**; e

XV. a instalação e configuração dos terminais de operação da solução nas estações de trabalho dos usuários, de acordo com as orientações da equipe técnica do **BNDES**.

3.18.3 Todos os cabos de rede e de energia deverão ser etiquetados nas duas pontas de acordo com o padrão do **BNDES**, utilizando etiquetas que devem ser fornecidas pelo Contratado.

3.18.4 A desembalagem e a montagem dos equipamentos devem ser realizadas nas dependências do **BNDES**.

3.18.5 A instalação e configuração dos equipamentos e softwares devem disponibilizar a solução em conformidade com a proposta apresentada pelo Contratado e em perfeitas condições de utilização.

3.18.6 Qualquer dano causado às instalações do **BNDES** ou aos equipamentos nele existentes, durante a movimentação e a montagem dos equipamentos e de quaisquer componentes necessários à sua instalação, deve ser reparado pelo Contratado, conforme recomendação do fabricante ou representante autorizado do equipamento danificado.

3.18.7 Os serviços de instalação dos equipamentos/softwarees deverão ser realizados em horário previamente combinado com o **BNDES**, preferencialmente no horário de expediente normal do **BNDES** (2ª a 6ª feira, das 9h às 20h).

3.18.7.1 Qualquer atividade que possa colocar em risco o funcionamento normal das unidades do **BNDES** deverá, necessariamente, ser executada fora do horário do expediente, de 2ª a 6ª feira, entre 7h e 9h ou entre 20h e 24h, e nos sábados e domingos, das 7h às 21h, sem custo adicional para o **BNDES**.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893	

41
A

3.18.7.2 Os serviços de instalação dos Terminais deverão ser realizados após o horário de funcionamento do mercado financeiro (2ª a 6ª feira, das 18h às 24h).

3.18.8 Concluídos os serviços de instalação, o Contratado apresentará documentação completa da solução implantada, em português do Brasil. A documentação apresentará, no mínimo, as seguintes informações:

- I. todo o processo de instalação e configuração dos equipamentos da solução;
- II. todo o processo de instalação e configuração dos softwares da solução;
- III. todas as informações sobre correções (patches) aplicadas nos softwares e firmwares, incluindo documentação fornecida pelo fabricante;
- IV. diagrama (bay face) da instalação dos equipamentos nos bastidores; e
- V. inventário de todos os equipamentos e softwares instalados, informando para cada equipamento o local físico no qual foi instalado, o modelo e o número de série do equipamento e os cabos aos quais foi conectado.

3.18.9 Ao final do Serviço de Instalação a solução deverá estar com todas as funcionalidades e recursos de hardware e software solicitados pelo **BNDES** disponíveis e configurados.

3.19 Serviço de Assistência Técnica

3.19.1 O serviço de assistência técnica deverá iniciar-se a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos Equipamentos, devendo ser prestado por um período de 48 (quarenta e oito) meses corridos, contados a partir desta data.

3.19.2 O serviço de assistência técnica abrangerá todos os equipamentos, softwares e componentes acessórios que serão fornecidos em atendimento ao objeto deste Anexo.

3.19.3 O serviço de assistência técnica deverá ser prestado nas instalações do **BNDES** especificadas no subitem 2.1 deste Anexo, com tempo de resolução de acordo com as tabelas constantes no item 4 deste Anexo, após a comunicação do **BNDES**, por meio de telefone ou e-mail. O Contratado deverá disponibilizar até a data de conclusão do serviço de instalação, número telefônico e endereço de correio eletrônico (e-mail) para acionamento do serviço de suporte técnico.


Viviane Charreó Bicudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

incluindo o esclarecimento de dúvidas de configuração da Equipe Técnica do **BNDES**, que deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3.19.4 Considerar-se-á como tempo de resolução o período compreendido entre a abertura do chamado através de telefone ou e-mail junto ao Contratado e a resolução final do mesmo, que deverá ser aprovada pelo **BNDES**.

3.19.5 O serviço de assistência técnica deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias da semana, inclusive feriados, e englobará todos os recursos e procedimentos necessários para que os equipamentos, componentes de hardware e software afetados pelo problema retornem ao seu estado normal de operação, incluindo o atendimento remoto, o atendimento on-site, a substituição de peças, componentes de hardware e software necessários à correção do defeito identificado, incluindo-se qualquer tipo de despesa com técnicos e transporte de equipamentos.

3.19.6 O serviço de assistência técnica deverá ser prestado remotamente ou on-site, dependendo da necessidade do **BNDES**, em todas as localidades previstas no subitem 2.1 deste Anexo.

3.19.7 Caso, durante o período de resolução, seja diagnosticada a necessidade de remoção ou troca do equipamento defeituoso, deverá ser disponibilizado, dentro do prazo de resolução, em caráter definitivo ao **BNDES**, um equipamento de características iguais ou superiores antes da retirada do equipamento de propriedade do **BNDES**, obedecendo aos seguintes dispositivos:

3.19.7.1 A retirada do equipamento defeituoso só poderá ocorrer após a instalação do novo equipamento, de acordo com a janela de manutenção acordada com o **BNDES**.

3.19.7.2 Os equipamentos entregues pelo Contratado em substituição aos do **BNDES** poderão ser novos ou seminovos desde que perfeitamente funcionais e sem marcas de desgaste ou vícios.

3.19.7.3 O equipamento disponibilizado na hipótese contemplada no subitem 3.19.7.2 deste Anexo tornar-se-á propriedade do **BNDES**.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

42
M

3.19.7.4 O equipamento que vier a substituir um equipamento do **BNDES** estará sob as mesmas condições de suporte especificadas neste documento. Adicionalmente, se o equipamento substituto for diferente dos atuais equipamentos do **BNDES**, a característica de alta disponibilidade entre dois ou mais equipamentos deverá ser mantida, caso contrário, todo o conjunto deverá ser substituído.

3.19.8 Os equipamentos poderão ser substituídos por sua versão em software virtualizado ou solução do mesmo fabricante equivalente para a plataforma VMWare 6 ou superior no caso do fabricante não mais disponibilizar o serviço de suporte para o equipamento ou no caso de impossibilidade de substituição do equipamento. Entretanto, deverá ser respeitado o disposto no subitem 3.19.7.4 deste Anexo e mantidas as demais capacidades e licenciamento da solução que estiver sendo substituída.

3.19.8.1 No caso de substituição dos equipamentos por sua versão virtualizada, tanto a plataforma VMWare quanto o servidor/hardware que a suporta serão os existentes e fornecidos pelo **BNDES**.

3.19.9 O serviço de assistência técnica envolverá, ainda, a prestação das seguintes atividades, necessárias para garantir a operação contínua do sistema de telefonia:

- I. resolução de dúvidas e esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades do ambiente de software e hardware;
- II. resolução de problemas de desempenho do ambiente do software;
- III. resolução de problemas do software que limitem ou impeçam o desenvolvimento e/ou execução das aplicações do **BNDES** que façam uso efetivo das suas funcionalidades;
- IV. apoio no esclarecimento de dúvidas relativas ao licenciamento do software;
- V. manutenção corretiva dos equipamentos e softwares da solução;
- VI. atendimento aos usuários dos terminais, para a resolução de problemas de operação e configuração dos equipamentos;
- VII. manutenção preventiva dos equipamentos e softwares da solução.



CONTRATOS
WITTEL

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
 Contrato SRM nº 440002893

3.19.10 Sempre que solicitado pelo **BNDES**, o Contratado deverá emitir laudo técnico, assinado por responsável técnico legalmente reconhecido, apontando as causas do problema e as ações necessárias para a sua solução.

3.19.11 O Contratado deverá encaminhar ao **BNDES**, quando solicitado, as novas versões dos softwares, com a descrição de todas as modificações implementadas pelo fabricante. Deverá ser encaminhado também todo o material necessário à atualização do software e novas licenças, caso seja necessário gerá-las para a nova versão.

3.19.12 Todas as configurações/customizações deverão ser acompanhadas de documentação detalhando as alterações realizadas no sistema, arquivos alterados e telas de configuração.

3.19.13 Todos os prompts/gravações passarão a ser de propriedade do **BNDES**, que terá direito de uso por tempo indeterminado.

3.19.14 O Contratado deverá realizar a instalação de novas versões ou releases e aplicação da correção de software e hardware, nas instalações do **BNDES**, caso requisitado pelos técnicos do **BNDES**.

3.19.15 O Contratado deverá disponibilizar acesso direto ao Web Site dos fabricantes das soluções que compõem o sistema de telefonia do **BNDES** para o acompanhamento de chamadas escalados para o fabricante e para download de novas versões ou releases de todos os softwares que compõem o sistema de telefonia do **BNDES** durante o prazo de vigência do Contrato de suporte técnico, inclusive firmware e sistema operacional dos equipamentos.

3.19.15.1 O Contratado deverá fornecer, no mínimo, 1 (um) identificador e respectiva senha de acesso para que a Equipe do **BNDES** possa realizar downloads dos softwares, abrir e acompanhar os chamados de suporte técnico abertos pelo Contratado junto ao fabricante.

3.19.16 É responsabilidade do Contratado manter em pleno funcionamento o sistema de telefonia do **BNDES**, que deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3.19.16.1 Não serão computadas como indisponibilidade as interrupções autorizadas pelo **BNDES** para, por exemplo, atualização do sistema, e as



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

43
M

causadas por falha na infraestrutura de sua responsabilidade como, por exemplo, o fornecimento de energia elétrica, refrigeração, rede de dados, etc.

3.19.17 Ao final de cada atendimento resultante de abertura de chamado por parte do **BNDES**, o Contratado deverá emitir laudo técnico, se solicitado pelo **BNDES**, contendo, no mínimo:

- I. número do chamado;
- II. data e hora do chamado;
- III. data e hora do início e do término do atendimento;
- IV. identificação do defeito;
- V. identificação unívoca do equipamento (componente que apresentou problema);
- VI. providências adotadas.

3.19.18 O Contratado deverá designar um profissional responsável pelo acompanhamento das solicitações de assistência técnica abertas pelo **BNDES**. Caberá a este profissional supervisionar os técnicos do Contratado responsáveis pelo atendimento dos chamados abertos pelo **BNDES**. Este profissional será o contato oficial do **BNDES** com o Contratado para assuntos relativos aos serviços de assistência técnica e garantia.

3.19.19 A finalização de cada atendimento só poderá ser efetuada com anuência formal do responsável técnico do **BNDES**.

3.19.20 Caso seja necessária a presença de um técnico do fabricante do equipamento ou de seu representante autorizado nas dependências do **BNDES**, o Contratado deverá avisar o **BNDES** com antecedência mínima de 2 (duas) horas.

3.19.21 O serviço de assistência técnica está sujeito aos níveis de serviço especificados no item 4 deste Anexo.

4 NÍVEIS DE SERVIÇO (NS)



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

4.1 Os Níveis de Serviço consistem em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis de níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, parâmetros para os respectivos ajustes e adequações de pagamento.

4.2 Os Níveis de Serviço ora estabelecidos serão exigidos para a execução dos serviços de Instalação, Treinamento e de Assistência Técnica.

4.3 Na hipótese do não atendimento dos prazos estabelecidos nos subitens 3.17.5 e 3.17.6 referente ao Serviço de Treinamento, e no subitem 5.11 referente ao Serviço de Instalação, todos deste Anexo, serão aplicados os seguintes percentuais de ajuste nos pagamentos relativos aos respectivos serviços de treinamento e instalação:

Período de descumprimento	Ajuste no pagamento do serviço de treinamento e instalação
De 1 (um) até 10 (dez) dias corridos de atraso	Redução de 1,5% (um e meio por cento) do pagamento referente ao valor do serviço por dia corrido de atraso.
Superior a 10 (dez) dias corridos de atraso	Redução de 15% (quinze por cento) do pagamento referente ao valor do serviço referente aos 10 (dez) primeiros dias corridos de atraso e sujeição de aplicação das penalidades previstas na alínea "b", inciso II da Cláusula Décima Oitava do Anexo III (Minuta de Contrato) do Edital.

4.4 Os ajustes de pagamento estabelecidos na tabela acima serão comunicados pelo **BNDES** ao Contratado juntamente com o(s) respectivo(s) Termo(s) de Recebimento dos Serviços.

4.5 Os Níveis de Serviço para o Serviço de Assistência Técnica apresentam faixas com referência à prioridade e ao tempo de atendimento dos chamados, quer sejam abertos diretamente pelos usuários dos terminais, quer sejam abertos pela Equipe Técnica do **BNDES**.

4.6 Os critérios que serão utilizados pelo **BNDES** para a classificação dos chamados, no instante de sua abertura, são apresentados na tabela a seguir:

Prioridade	Descrição
------------	-----------



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893	

44
M

ALTA	Chamados referentes à indisponibilidade total de dois ou mais terminais de operações e/ou de qualquer componente da solução de comunicação que cause a indisponibilidade de algum recurso/facilidade do sistema.
MÉDIA	Chamados referentes à indisponibilidade total de um terminal de operações ou chamados referentes à degradação do desempenho, das funcionalidades ou da qualidade de funcionamento de dois ou mais terminais de operações e/ou da infraestrutura da solução de comunicação, que não afete a capacidade de negociação dos operadores dos terminais. Quando as ocorrências não causam a paralisação de quaisquer uns dos recursos do sistema de telefonia, como, por exemplo, a perda de redundância, a falha de algumas chamadas de voz, a falha no login de posições de atendimento em número que não comprometa o atendimento da demanda, as falhas no sistema de telefonia que não afetem o atendimento da demanda
BAIXA	Chamados referentes a solicitações de informações, ajustes e configurações dos terminais de operações e/ou da infraestrutura da solução de comunicação não relacionadas à indisponibilidade ou degradação do desempenho da solução ou demais solicitações sem prazo ou penalidade especificada.

4.7 Para cada uma das faixas de prioridade elencadas na tabela acima corresponde um tempo de conclusão do atendimento ao chamado realizado pelo **BNDES**, conforme apresentado na tabela a seguir:

Prioridade	Tempo de Conclusão do Atendimento/Prazo de Solução
ALTA	Até 6 (seis) horas corridas da abertura do chamado
MÉDIA	Até 24 (vinte quatro) horas corridas da abertura do chamado
BAIXA	Até 15 (quinze) dias corridos da abertura do chamado

4.8 Considerar-se-á como tempo de atendimento/conclusão do chamado o período compreendido entre a abertura do chamado, através de telefone ou e-mail, e o atendimento da demanda com aprovação/autorização do **BNDES** para encerramento do chamado.

4.9 A coluna "tempo de conclusão do atendimento/prazo de solução" contém o tempo máximo tolerado para resolução definitiva do evento ou requisição sem que ocorra penalidade.

4.9.1 A contagem do prazo de solução poderá ser interrompida com a anuência do **BNDES**, desde que solicitada de forma justificada pelo Contratado e aprovada pelo **BNDES**.

4.9.2 A extensão do prazo de solução poderá ser autorizada, a critério do **BNDES**, também após justificativas formais do Contratado.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

4.9.3 O **BNDES** também poderá alterar o nível de severidade do chamado ou suspender a contagem dos prazos nos casos em que entender que o serviço não se encontra degradado e prejudicando as atividades do **BNDES**.

4.10 Na abertura do chamado o Contratado não poderá questionar a classificação inicial realizada pelo **BNDES**, devendo observar o tempo de atendimento correspondente à faixa de prioridade determinada.

4.11 Na hipótese do não atendimento dos prazos estabelecidos no subitem 4.7 deste Anexo, referente ao Serviço de Assistência Técnica, serão aplicados os seguintes percentuais de ajuste nos pagamentos relativos ao valor mensal do Serviço de Assistência Técnica:

Prioridade	Período de descumprimento por chamado	Ajuste no pagamento do serviço de assistência técnica por chamado com nível de serviço não atendido
ALTA	De 1 (uma) até 4 (quatro) horas corridas de atraso	Redução de 7,5% (sete e meio por cento) do pagamento referente ao valor mensal do serviço por hora corrida de atraso.
	Superior a 4 (quatro) horas corridas de atraso	Redução de 30% (trinta por cento) do pagamento referente ao valor mensal do serviço, devido às 4 primeiras horas corridas de atraso, e sujeição de aplicação das penalidades previstas na alínea "b", inciso II da Cláusula Décima Oitava do Anexo III (Minuta de Contrato) do Edital.
MÉDIA	De 1 (uma) até 8 (oito) horas corridas de atraso	Redução de 3,75% (três unidades e setenta e cinco centésimos por cento) do pagamento referente ao valor mensal do serviço por hora corrida de atraso.
	Superior a 8 (oito) horas corridas de atraso	Redução de 30% (trinta por cento) do pagamento referente ao valor mensal do serviço, devido às 8 primeiras horas corridas de atraso, e sujeição de aplicação das penalidades previstas na alínea "b", inciso II da Cláusula Décima Oitava do Anexo III (Minuta de Contrato) do Edital.
BAIXA	De 1 (um) até 10 (dez) dias corridos de atraso	Redução de 3% (três por cento) do pagamento referente ao valor mensal do serviço por dia corrido de atraso.
	Superior a 10 (dez) dias corridos de atraso	Redução de 30% (trinta por cento) do pagamento referente ao valor mensal do serviço, devido aos 10 primeiros dias corridos de atraso, e sujeição de aplicação das penalidades previstas na alínea "b", inciso II da Cláusula Décima Oitava do Anexo III (Minuta de Contrato) do Edital.

4.12 Caso o somatório dos percentuais de desconto ultrapasse 30% do valor mensal da fatura/nota fiscal (somatório de todos os serviços) referente ao mês que tenham ocorrido os incidentes, o Contratado estará sujeito, além dos ajustes de pagamentos, à multa prevista na alínea "b", inciso II da Cláusula Décima Oitava do Anexo III (Minuta



Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDDES)
Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1

Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDDES
Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

45
M

de Contrato) do Edital, de acordo com a avaliação do Gestor do Contrato considerando os seguintes fatores individualmente ou em grupo:

- I. o prejuízo causado ao **BNDDES** tenha superado a esfera potencial;
- II. o Contratado venha durante 3 (três) meses consecutivos ou não, dentro de um período de avaliação de 6 (seis) meses, superado o desconto máximo de 30% estabelecido no caput sem apresentar um plano de ação, aprovado pelo Gestor do Contrato, para ajustes do serviço prestado.

4.13 Os descontos poderão ser efetuados na fatura mensal que corresponde à competência imediatamente posterior àquela da ocorrência de violação dos níveis de serviço ou em faturas posteriores, a critério do **BNDDES**, à exceção da cobrança referente à violação ocorrida no último mês de vigência do Contrato de prestação do serviço, quando o desconto deverá ser aplicado à fatura do mês de ocorrência da violação.

5 PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA E RECEBIMENTO

5.1 Após a assinatura do Contrato, o **BNDDES** encaminhará ao Contratado, em um prazo de até 30 (trinta) dias corridos, uma solicitação formal de entrega, autorizando o Contratado a tomar as providências para a entrega dos equipamentos.

5.2 Após a solicitação formal de entrega, o Contratado deverá cumprir, em até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data da solicitação do **BNDDES**, através de e-mail ou carta, os seguintes itens, como condição para emissão dos "Termos de Recebimento Provisório dos Equipamentos":

I. realizar uma Reunião de Abertura do Projeto com a Equipe do **BNDDES**, no Rio de Janeiro, onde serão apresentadas as Equipes envolvidas e discutidos e esclarecidos todos os questionamentos técnicos para execução do projeto. Nesta reunião, serão abordados e discutidos os seguintes pontos:

- a) ordem e prioridade para a instalação dos equipamentos;
- b) datas e horários de restrição para implantação;
- c) requisitos de infraestrutura necessários para a instalação dos equipamentos;
- d) os dados de contato e escalation list para resolução de problemas relacionados com a execução da implantação até, no mínimo, o nível de direção do Contratado;

Página 69 de 90

Viviane Chalfeu Bicudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

e) informar o CPF e nome completo do preposto do Contratado perante o **BNDES**;

f) demais assuntos de interesse correlatos à implantação dos serviços.

II. entregar todos os equipamentos e softwares referentes aos itens contratados e solicitados pelo **BNDES**.

III. apresentar os Termos de Confidencialidade assinados pelos profissionais envolvidos na execução dos serviços ao **BNDES**, bem como pelos representantes legais da empresa e pelos representantes legais de empresas que vierem a ser subcontratadas, conforme os modelos constantes do Anexo VI (Minutas de Termo de Confidencialidade) do Edital;

IV. entregar documentação comprobatória da contratação de assistência técnica e da garantia junto ao fabricante da solução ofertada, pelo prazo previsto no subitem 3.19.1 deste Anexo, e conforme declaração prestada nos termos do inciso I do subitem 4.13.2.3 do Edital;

V. fazer prova de autenticidade dos equipamentos junto ao **BNDES**, por intermédio da apresentação da nota fiscal, para equipamentos fabricados em território nacional ou importados que tenham sido adquiridos diretamente pela representação do fabricante dos equipamentos estabelecida em território nacional. Para equipamentos fabricados no exterior que tenham sido importados diretamente pelo Contratado ou que não tenham sido adquiridos junto à representação do fabricante dos equipamentos em território nacional, será obrigatório apresentar, também, a guia de importação emitida pela alfândega brasileira, juntamente com a comprovação da quitação do tributo estadual correspondente (ICMS – importação) ou documento equivalente.

5.3 Os equipamentos deverão ser entregues no Edifício de Serviços do **BNDES** no Rio de Janeiro - EDSERJ, localizado na Avenida República do Chile, 100, Subsolo 2, Centro, Rio de Janeiro – RJ.

5.4 As entregas devem ser comunicadas ao Gestor do Contrato com antecedência prévia de 48 (quarenta e oito) horas. Nesta comunicação, deverá ser enviada ao Gestor do Contrato a relação dos materiais a serem entregues, identificados pelos respectivos part-numbers e números de série, bem como, cópia das notas fiscais de remessa que acompanharão as mercadorias durante o transporte.

5.5 As entregas devem ser realizadas de segunda a sexta-feira, nos seguintes horários: das 10h30m às 12h30m e das 13h30m às 16h30m.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

46
M

5.6 O Contratado será responsável pela entrega das mercadorias nas áreas indicadas pelo **BNDES**, nas localidades citadas no subitem 2.1 deste Anexo, devendo prover a Equipe, as ferramentas e os equipamentos necessários para realizar o transporte até as áreas internas a serem indicadas, dentro das dependências do **BNDES**. Volumes pequenos deverão estar agrupados em paletes de madeira e envolvidos por filme plástico.

5.6.1 As mercadorias ficarão armazenadas temporariamente em áreas dentro das dependências do **BNDES** destinadas ao estoque de equipamentos. Posteriormente, durante a fase de instalação, os mesmos deverão ser movimentados pelo Contratado para os locais definitivos indicados pelo **BNDES**.

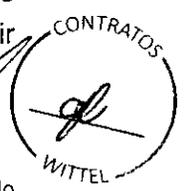
5.7 Caso o **BNDES** identifique, no momento da entrega das mercadorias, que o Contratado não apresenta os recursos necessários para realizar o serviço de maneira adequada, a entrega poderá ser cancelada, sem que isto venha a justificar qualquer dilação nos prazos, aumento dos custos previstos e alteração dos compromissos assumidos junto ao **BNDES**. O Contratado deverá corrigir as falhas apontadas pelo **BNDES** e reagendar o serviço de entrega.

5.8 Após a entrega de todos os equipamentos e softwares especificados neste Anexo e solicitados na forma do subitem 5.1, incluindo seus acessórios e demais itens necessários ao seu correto funcionamento, bem como o cumprimento das solicitações do subitem 5.2, ambos deste Anexo, será emitido o "Termo de Recebimento Provisório dos Equipamentos", em até 5 (cinco) dias úteis, pela Comissão de Recebimento.

5.9 Após a conclusão de cada módulo do Serviço de Treinamento, será emitido o "Termo de Recebimento do Serviço de Treinamento", em até 5 (cinco) dias úteis, pela Comissão de Recebimento **BNDES**.

5.10 Após a emissão do "Termo de Recebimento Provisório dos Equipamentos" o **BNDES** encaminhará ao Contratado, em até 15 (quinze) dias corridos, uma solicitação formal de Instalação de Equipamentos e Softwares, através de e-mail ou carta, autorizando o Contratado a tomar as providências para a realização do Serviço de Instalação dos equipamentos.

5.11 Após a emissão da Solicitação de Instalação de Equipamentos e Softwares, o Contratado deverá iniciar e concluir o Serviço de Instalação dos equipamentos e softwares especificados neste Anexo, em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da Solicitação de Instalação de Equipamentos e Softwares.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

5.12 Após a conclusão do Serviço de Instalação será emitido o “Termo de Recebimento de Serviço de Instalação”, em até 5 (cinco) dias úteis, pela Comissão de Recebimento **BNDES**.

5.13 Após a emissão do “Termo de Recebimento de Serviço de Instalação”, a Comissão de Recebimento do **BNDES** realizará testes para averiguar o correto funcionamento dos equipamentos e softwares, em um prazo de até 15 (quinze) dias corridos. Uma vez aprovados os equipamentos e softwares pela Comissão de Recebimento de Materiais e Serviços e após a emissão dos “Termos de Recebimento do Serviço de Treinamento” correspondentes aos módulos de treinamentos que se forem solicitados durante a implantação da solução, será emitido pela mesma o “Termo de Recebimento Definitivo dos Equipamentos”.

5.14 O Contratado deverá solucionar, obrigatoriamente, em até 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da notificação à Equipe Técnica de Instalação do Contratado, quaisquer problemas detectados pela Comissão de Recebimento do **BNDES**, referentes ao funcionamento dos equipamentos e softwares, sem que isto venha a justificar qualquer dilação nos prazos, aumento dos custos previstos ou alteração dos compromissos assumidos junto ao **BNDES**.

5.15 Após a emissão do “Termo de Recebimento Definitivo dos Equipamentos”, deverá ser iniciado o Serviço de Assistência Técnica, nos termos do disposto no subitem 3.19 deste Anexo, a contar da data de emissão do referido termo, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses.

6 PAGAMENTOS

6.1 Serão observados os seguintes procedimentos e prazos relativos ao pagamento dos equipamentos, softwares e serviços contratados:

6.1.1 Após a emissão de cada “Termo de Recebimento do Serviço de Treinamento” pela Comissão de Recebimento do **BNDES**, nos termos do subitem 5.9 deste Anexo, será pago o valor relativo ao módulo do serviço de treinamento efetivamente prestado em até 10 (dez) dias úteis, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura do serviço.

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893	

47
M

6.1.2 Após a emissão do “Termo de Recebimento de Serviço de Instalação” pela Comissão de Recebimento do **BNDES**, nos termos do subitem 5.12 deste Anexo, será pago o valor referente aos Serviços de Instalação que tenham sido realizados, constantes do referido termo, em até 10 (dez) dias úteis, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura do serviço.

6.1.3 Após a emissão do “Termo de Recebimento Definitivo dos Equipamentos” pela Comissão de Recebimento do **BNDES**, nos termos do subitem 5.13 deste Anexo, será pago o valor global referente a todos os equipamentos e softwares fornecidos, em até 10 (dez) dias úteis, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura do serviço.

6.2 Serão observados os seguintes procedimentos e prazos relativos ao pagamento dos Serviços de Assistência Técnica contratados:

6.2.1 O valor correspondente ao serviço de assistência técnica, considerando os possíveis descontos previstos nos subitens 4.11 e 4.12 deste Anexo, será pago mensalmente, no mês subsequente ao que foi prestado, em até 10 (dez) dias úteis, após ateste do Gestor do Contrato na Nota Fiscal / Fatura do serviço, sendo o valor do primeiro e do último mês de prestação do serviço cobrado proporcionalmente ao tempo utilizado.

6.3 Condições Gerais

6.3.1 Os pagamentos dos equipamentos e softwares estarão condicionados à emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos Equipamentos, conforme estabelecido no subitem 5.13 deste Anexo.

6.3.2 Os vencimentos dos faturamentos relativos aos serviços de assistência técnica coincidirão com a data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo dos Equipamentos, e seus pagamentos em parcelas mensais ocorrerão após ateste do Gestor do Contrato, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento pelo **BNDES** da nota fiscal / fatura dos serviços.

6.3.3 A verificação dos valores da cobrança enviada pelo Contratado será realizada pelo Gestor do Contrato.

7 VALOR ESTIMADO



Viviane Chafre Bicudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

7.1 Após pesquisa de preços realizada pelo **BNDES**, foram apurados os seguintes valores:

Descrição	Valor Unitário	Quantidade	Total
Infraestrutura	R\$ 599.010,64	1	R\$ 599.010,64
Terminais	R\$ 51.011,62	15	R\$ 765.174,30
Treinamento 1	R\$ 18.512,51	4	R\$ 74.050,04
Treinamento 2	R\$ 4.852,33	4	R\$ 19.409,32
Instalação	R\$ 250.028,81	1	R\$ 250.028,81
Assistência Técnica (mensal)	R\$ 27.583,68	48	R\$ 1.324.016,64
VALOR GLOBAL			R\$ 3.031.689,75

7.2 Assim, o Valor Global Estimado para a contratação é de até R\$ 3.031.689,75 (três milhões, trinta e um mil, seiscentos e oitenta e nove reais e setenta e cinco centavos).

7.3 Os valores unitários previstos na planilha acima deverão ser considerados máximos para fins de aceitação da proposta.

8 SUBCONTRATAÇÃO

8.1 Em consulta ao mercado verificou-se que muitas empresas praticam a contratação de empresas especializadas no serviço de treinamento. Assim, será permitida a subcontratação de diferentes empresas para cada módulo do serviço de treinamento, a fim de ampliar a competição, possibilitando a participação, nesta licitação, de sociedades que isoladamente não detenham todos os recursos necessários à execução integral do objeto.

8.2 Registre-se que a subcontratação da parcela acessória a outra sociedade não transferirá a esta a responsabilidade pela execução do referido serviço. A responsabilidade integral pelo objeto desta licitação permanece com o Contratado independentemente da realização de subcontratação de parcela dos serviços.

8.3 Caso opte por subcontratar o serviço previsto no subitem 8.1 deste Anexo, o Contratado deverá apresentar, para aprovação do **BNDES**, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis em relação à data de início do treinamento, declaração informando qual(is) parcela(s) do serviço será subcontratada, indicando:

I. o nome, o CNPJ, o endereço e o telefone da(s) sociedade(s) a ser(em) contratada(s)

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

48
M

e a parte do serviço que lhe cabe;

II. o detalhamento do(s) serviço(s) a ser(em) subcontratado(s); e

III. o valor total do(s) serviço(s) subcontratado(s), o qual não poderá exceder o limite de 10% (dez por cento) do valor global do Contrato.

8.4 O Contratado deverá exigir do subcontratado a assinatura do Termo de Confidencialidade, pelo seu Representante Legal, conforme modelo constante da minuta C do Anexo VI (Minutas de Termo de Confidencialidade) do Edital.

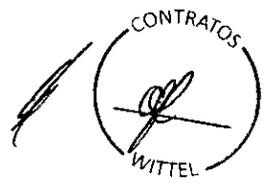
8.5 Não será aceita a subcontratação dos serviços se o Licitante não apresentar os documentos arrolados acima; se a(s) sociedade(s) a ser(em) subcontratada(s) estiver(em) suspensa(s) ou impedida(s) de contratar e licitar com o **BNDES**; e/ou se estiver(em) impedida(s), por qualquer motivo, de receber recursos públicos, licitar ou contratar com a União Federal ou a Administração Pública.

9 SEQUÊNCIA DE ATIVIDADE

Atividade	Duração Máxima	1	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	105	110	115	120	125	130	135	140	145	...	
Solicitação de Entrega	1	█																															
Entrega dos componentes	60		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Entrega da documentação	60		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Reunião de Abertura do Projeto	60		█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Termo de Recebimento Provisório	5																																
Solicitação de Instalação	15																																
Instalação	30																																
Termo de Recebimento da Instalação	5																																
Testes das funcionalidades	15																																
Treinamentos	120																																
Termo de Recebimento dos Treinamentos	5																																
Termo de Recebimento Definitivo	5																																
Serviço de Assistência Técnica	1450																																

49
M

ANEXO II AO CONTRATO OCS Nº 461/2017



50
R

wittel

PREGÃO ELETRÔNICO AARH Nº 44/2017 - BNDES

LICITANTE: Wittel Comunicações LTDA. **CNPJ:** 68.709.955/0001-56
ENDEREÇO: Av Rio Branco, 128, 16º andar, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20040-002
TELEFONE: (21) 2103 1681 **E-MAIL:** diego.magalhaes@wittel.com

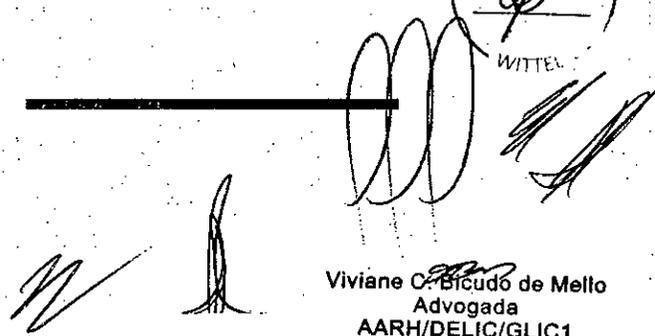
REPRESENTANTE LEGAL: Sergio Camilo Rodrigues
NACIONALIDADE: Brasileiro **ESTADO CIVIL:** Casado
PROFISSÃO: Engenheiro
FUNÇÃO NA SOCIEDADE: Vice Presidente Comercial
RG: 13737328
CPF: 084.343.748-3

PROCURADOR: Diego Magalhaes
NACIONALIDADE: Brasileiro **ESTADO CIVIL:** Casado
PROFISSÃO: Administrador
FUNÇÃO NA SOCIEDADE: Diretor Financeiro
RG: 11.824.683-4
CPF: 095.135.067-62

DESCRIÇÃO DO OBJETO OFERTADO: Fornecimento de uma solução de infraestrutura de comunicações para mesa de operações financeiras, baseada no protocolo IP/SIP, composta de gerenciadores de comunicações (concentradores), terminais de operação e sistemas de gravação de voz, incluindo os serviços de instalação, treinamento, garantia e assistência técnica.

Brasil - Rio de Janeiro/RJ
Av. Rio Branco, 128 - 16º andar, 20040-002 | +55 21 2103-1666
Brasil - São Paulo/SP
Av. Paulista, 1106 - 11º andar, 01310-914 | +55 11 2103-1666
Chile - Santiago - Las Condes
Av. Nueva Tajamar 481 Oficina 1004 - Edifício WTC Torre Sur - 7530699 | +56 2 9642970




Viviane C. Bicudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1

wittel

PREÇOS

Planilha de Formação de Preços Estimados	
1 - Fornecimento de uma solução de infraestrutura de comunicações para mesa de operações financeiras, baseada no protocolo IP/SIP, composta de Gerenciadores de Comunicações (Concentradores) e Sistemas de Gravação de Voz, com garantia de 48 (quarenta e oito meses), de acordo com as exigências do edital e seus anexos.	Valor Global do Fornecimento (A) R\$590.000,00
2 - Fornecimento de Terminais de Operação, incluindo as licenças para canais de comunicação, licenças para canais de gravação e demais licenças para sua operação junto à infraestrutura de comunicações para mesa de operações financeiras, com garantia de 48 (quarenta e oito meses), de acordo com as exigências do edital e seus anexos.	Valor Unitário do Terminal de Operações e Licenças (b1) R\$50.000,00 Valor Global dos Terminais de Operações e Licenças (B = b1 x 15) R\$ 750.000,00
3 - Realização de Treinamento - Módulo 1, para 8 pessoas, em turma com carga horária mínima de 40 horas, com material didático incluso, de acordo com as exigências do edital e seus anexos.	Valor Unitário do Treinamento (c1) R\$ 16.753,42 Valor Global do Treinamento (C = c1 x 4) R\$ 67.013,70
4 - Realização de Treinamento - Módulo 2, para 10 pessoas, em turma com carga horária mínima de 8 horas, com material didático incluso, de acordo com as exigências do edital e seus anexos.	Valor Unitário do Treinamento (d1) R\$ 3.087,09 Valor Global do Treinamento (D = d1 x 4) R\$ 12.348,35
5 - Realização da instalação da solução de infraestrutura de comunicações para mesa de operações financeiras, baseada no protocolo IP/SIP, composta de Gerenciadores de Comunicações (Concentradores), Terminais de Operação e Sistemas de Gravação de Voz, de acordo com as exigências do edital e seus anexos.	Valor Global do Serviço de Instalação (E) R\$ 245.581,93
6 - Serviço de Assistência Técnica para a solução de infraestrutura de comunicações para mesa de operações financeiras, baseada no protocolo IP/SIP, composta de Gerenciadores de Comunicações (Concentradores), Terminais de Operação e Sistemas de Gravação de Voz, durante 48 meses, de acordo com as exigências do edital e seus anexos.	Valor Mensal do Serviço de Assistência Técnica (f1) R\$ 25.730,14 Valor Global do Serviço de Assistência Técnica (48 meses)

Brasil - Rio de Janeiro/RJ
Av. Rio Branco, 126 - 16º andar, 20040-002 | +55 21 2103-1666
Brasil - São Paulo/SP
Av. Paulista, 1105 - 11º andar, 01310-914 | +55 11 2103-1666
Chile - Santiago - Las Condes
Av. Nueva Tejaamar 481 Oficina 1004 - Edifício WTC Torre Sur - 7550099 | +56 2 9642970

Viviane C. Bicudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1

wittel

SI
M

	(F = f1 x 48) R\$ 1.235.046,56
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA	Valor Global da Proposta (G = A + B + C + D + E + F) R\$ 2.899.990,54
dois milhões, oitocentos e noventa e nove mil, novecentos e noventa reais e cinquenta e quatro centavos	

O Licitante Wittel Comunicações LTDA, declara ter ciência e aceitar todas as exigências do Edital do Pregão em referência, bem como todas as condições de execução do objeto, propondo sua execução pelo valor global de **R\$ 2.899.990,54 (dois milhões, oitocentos e noventa e nove mil, novecentos e noventa reais e cinquenta e quatro centavos)**, observados os valores unitários cotados na planilha acima.

Declara, outrossim, que o valor proposto inclui todas as despesas e custos, diretos e indiretos (tais como tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições, transporte, viagens, seguro e insumos), necessários ao cumprimento integral do objeto.

Por fim, o Licitante Wittel Comunicações LTDA, informa que a validade da presente proposta é de 60 (Sessenta) dias.

Rio de Janeiro, 09 de agosto de 2017.


Sérgio Camilo Rodrigues
Vice Presidente Comercial
RG: 13.737.328-04


Diego Magalhães
Diretor Financeiro
RG: 11.824.683-4

Brasil - Rio de Janeiro/RJ
Av. Rio Branco, 126 - 16º andar, 20340-002 | +55 21 2103-1666
Brasil - São Paulo/SP
Av. Paulista, 1166 - 11º andar, 01310-914 | +55 11 2103-1666
Chile - Santiago - Las Condes
Av. Nueva Tejaamar 481 Oficina 1004 - Edifício WTC Torre Sur - 7550099 | +56 2 9642970




Viviane C. Bicudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1

52
M

ANEXO III AO CONTRATO OCS Nº 461/2017



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1	OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.	

53
M

PREGÃO ELETRÔNICO AARH Nº 44/2017 - BNDES
ANEXO III – MATRIZ DE RISCO

Categoria do Risco	Descrição	Consequência	Medidas Mitigadoras	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.	Diligência do Contratado na execução contratual.	Contratado
	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.	Planejamento empresarial.	Contratado
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do Contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pelo BNDES, que comprovadamente repercuta no preço do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Revisão de preço.	BNDES
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.	Planejamento tributário.	Contratado
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Instrumentos financeiros de proteção cambial (hedge).	Contratado
	Elevação de gastos com viagens superiores ao estimado pelo Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Melhor planejamento contratual.	Contratado
	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.	Reajuste anual de preço.	BNDES
	Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao índice de reajuste previsto na Cláusula de Equilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Planejamento empresarial.	Contratado
Riscos Trabalhista e Previdenciário	Responsabilização do BNDES por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do Contratado alocados na execução do objeto contratual.	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para o BNDES, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pelo BNDES.	Contratado


 Viviane Chafreão Bicudo de Mello
 Advogada
 AARH/DELIC/GLIC1



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

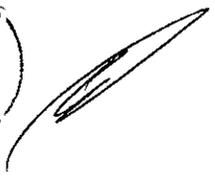
		sucumbenciais.		
Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário).	Responsabilização do BNDES por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa do BNDES.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia despendida pelo BNDES.	Contratado



59
24

ANEXO IV AO CONTRATO OCS Nº 461/2017





	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1	OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.	

SS


PREGÃO ELETRÔNICO AARH Nº 44/2017 - BNDES
ANEXO IV – MINUTAS DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA
REPRESENTANTE LEGAL, PARA PROFISSIONAIS E PARA SUBCONTRATAÇÃO

MINUTA A

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL

_____, por seu representante legal, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES** e de suas Subsidiárias **BNDES Participações S.A. - BNDESPAR** e Agência Especial de Financiamento Industrial - **FINAME**, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** (Contrato OCS nº 461/2017 - SRM 440002893, celebrado em ___/___/___), estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e do **RESPONSÁVEL**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal do **BNDES**, signatário do Contrato ora referido.

CLÁUSULA SEGUNDA

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. listagens e documentações com informações confidenciais a que venha a ter acesso;


 Viviane Chaffre Bicudo de Mello
 Advogada
 AARH/DELIC/GLIC1



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
 Contrato SRM nº 440002893

II. documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de *marketing*, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;

III. metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos elaborados pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;

IV. valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e

V. documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº 461/2017.

CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº 461/2017, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº 461/2017, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço, seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o **RESPONSÁVEL**, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 440002893

S6
R

Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº 461/2017, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o **RESPONSÁVEL** e as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e abrangem as informações presentes e futuras.

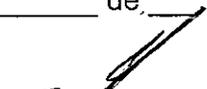
CLÁUSULA OITAVA

O **RESPONSÁVEL** se compromete, no âmbito do **CONTRATO** objeto do presente Termo, a apresentar às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** declaração individual de adesão e aceitação das Cláusulas do **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE** para Profissionais, de cada integrante ou participante da Equipe que prestar ou vier a prestar os serviços especificados no Contrato OCS nº 461/2017.

De Acordo,

Rio de Janeiro, ____ de _____ de _____

Página 83 de 90


Viviane Charfeio Bicudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 4400002893

Representante Legal do Contratado:

 Nome: _____ Cargo/Função: _____
 CPF: _____ Telefone: _____ E-mail: _____
 Documento de Identidade (número, data, emissor): _____

MINUTA B

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA PROFISSIONAIS

_____, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES** e de suas Subsidiárias BNDES Participações S.A. - BNDESPAR e Agência Especial de Financiamento Industrial - FINAME, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão da sua prestação de serviços às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** (Contrato OCS nº 461/2017 - SRM 4400002893, celebrado em ___/___/___), estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal signatário do Contrato ora referido.



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ST
M

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRES1 Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

OCS nº 461/2017
Contrato SRM nº 440002893

CLÁUSULA SEGUNDA

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. listagens e documentações com informações sigilosas ou confidenciais a que venha a ter acesso enquanto contratado por sociedade que preste serviço às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;
- II. documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de *marketing*, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;
- III. metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos e serviços, desenvolvidas pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;
- IV. valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e
- V. documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº 461/2017.

CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº 461/2017, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.



Viviane Charleo Bicudo de Mello
Advogada
AARH/DELIC/GLIC1

	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893	

CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº 461/2017, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade destas, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.

Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** adotará todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação da prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº 461/2017, e abrangem as informações presentes e futuras.

De Acordo,

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

Profissionais da Equipe:



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

58
M

Nome: _____ Cargo/Função: _____
 CPF: _____ Telefone: _____ E-mail: _____
 Documento de Identidade (número, data, emissor): _____

MINUTA C

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA REPRESENTANTE LEGAL DO
SUBCONTRATADO**

_____, por seu representante legal, doravante designado simplesmente **RESPONSÁVEL**, se compromete, por intermédio do presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, a não divulgar sem autorização quaisquer informações de propriedade do **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES** e de suas Subsidiárias **BNDES Participações S.A. - BNDESPAR** e Agência Especial de Financiamento Industrial - **FINAME**, doravante simplesmente designados como **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, em conformidade com as seguintes Cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que, em razão de sua contratação pela sociedade _____ para a prestação de parcela dos serviços do Contrato OCS nº 461/2017 (SRM 4400002893) às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, estabelece contato com informações privadas das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria ou de negócio. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e do **RESPONSÁVEL**, sem a expressa e escrita autorização do representante legal do **BNDES**, signatário do Contrato ora referido.

CLÁUSULA SEGUNDA


 Viviane Chaffre Bocado de Mello
 Advogada
 AARH/DELIC/GLIC1



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.
OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 4400002893	

As informações a serem tratadas confidencialmente são aquelas assim consideradas no âmbito das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** e que, por sua natureza, não são ou não deveriam ser de conhecimento de terceiros, tais como:

- I. listagens e documentações com informações confidenciais a que venha a ter acesso;
- II. documentos relativos a estratégias econômicas, financeiras, de investimentos, de captações de recursos, de *marketing*, de clientes e respectivas informações, armazenadas sob qualquer forma, inclusive informatizadas;
- III. metodologias e ferramentas de desenvolvimento de produtos elaborados pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** ou por terceiros para as **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**;
- IV. valores e informações de natureza operacional, financeira, administrativa, contábil e jurídica; e
- V. documentos e informações utilizados na execução dos serviços do Contrato OCS nº 461/2017.

CLÁUSULA TERCEIRA

O **RESPONSÁVEL** reconhece que as referências dos incisos I a V da Cláusula Segunda deste Termo são meramente exemplificativas, e que outras hipóteses de confidencialidade que já existam ou venham ser como tal definidas no futuro devem ser mantidas sob sigilo.

Parágrafo Único

Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o **RESPONSÁVEL** deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, signatário do Contrato OCS nº 461/2017, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa das **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA QUARTA

O **RESPONSÁVEL** recolherá, ao término do Contrato OCS nº 461/2017, para imediata devolução às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa a este



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda.

59
M

OCS nº 461/2017
 Contrato SRM nº 440002893

relacionada, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse seja de seus empregados, prepostos, prestadores de serviço, seja de fornecedores, com vínculo empregatício ou eventual com o **RESPONSÁVEL**, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial a que teve acesso enquanto contratado pelas **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES**.

Parágrafo Único

O **RESPONSÁVEL** determinará a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam, direta ou indiretamente, envolvidos com a prestação de serviços objeto do Contrato OCS nº 461/2017, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

CLÁUSULA QUINTA

O **RESPONSÁVEL** obriga-se a informar imediatamente às **EMPRESAS DO SISTEMA BNDES** qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

CLÁUSULA SEXTA

O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

CLÁUSULA SÉTIMA

As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o **RESPONSÁVEL** e a sociedade _____ e abrangem as informações presentes e futuras.

De Acordo,

Rio de Janeiro, ____ de _____ de ____.

Representante Legal do Subcontratado:


 Viviane Charleo Bicudo de Mello
 Advogada
 AARH/DELIC/GLIC1



	Classificação: Documento Ostensivo (conforme OS PRESI Nº 01/2015- BNDES) Unidade Gestora: AARH/DELIC/GLIC1
	Contratante: Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES Contratado: Wittel Comunicações Ltda. OCS nº 461/2017 Contrato SRM nº 440002893

Nome: _____ Cargo/Função: _____
CPF: _____ Telefone: _____ E-mail: _____
Documento de Identidade (número, data, emissor): _____

