

1. Instalação

1.1 Com quanto tempo de antecedência da entrega é definido o cronograma de entrega/ instalação?

A entrega dos equipamentos até o local de instalação será de responsabilidade do Banco.

A empresa fornecedora do equipamento será comunicada com antecedência de 05 dias corridos sobre os locais e datas definidas pelo Banco para proceder a instalação física e configurações básicas necessárias ao funcionamento do equipamento.

1.2 Quais são as áreas responsáveis pela elaboração e validação do cronograma?

Todo e qualquer relacionamento da empresa fornecedora com o Banco deverá ser através da área de tecnologia (SUTEC).

1.3 O cliente considera roteirização para a entrega dos ATMs?

Não. Será conforme sua necessidade de demanda.

1.4 Qual será o prazo entre o momento da entrega do ATM até a sua ativação/abastecimento?

A entrega do equipamento em seu local de instalação será de responsabilidade do Banco e a empresa fornecedora será informada com antecedência de 5 dias sobre a data para executar a instalação física e configurações básicas do equipamento.

1.5 No caso de visita improdutiva ou cancelamento, como será o reagendamento?

No caso de visita improdutiva a empresa fornecedora deverá comunicar tempestivamente a área de tecnologia (SUTEC), por e-mail, o motivo da impossibilidade, devendo o Banco tomar as providencias para viabilizar a execução do serviço em data posterior.

No caso de cancelamento o Banco comunicará tempestivamente a empresa fornecedora agendando nova data para instalação, obedecendo o prazo estabelecido de 5 dias .

1.6 Qual é o horário de atuação em campo – Final de semana / Noturno / Horário de expediente?

Dias úteis de 2ª a 6ª dentro do horário comercial 08:00 hs as 18:00 hs

1.7 Qual é o processo operacional de entrega de ATMs para as situações abaixo: Entrega de ATM, entrega com coleta. Haverá somente coleta?

1.7.1 Revitalização (interno e Externo)

1.7.2 Vandalismo (interno e Externo)

1.7.3 Pontos Novos (interno e Externo)

1.7.4 Outras situações (Interno e Externo)

Sempre será responsabilidade do Banco o transporte do equipamento até o local de instalação e ou/desinstalação, em quaisquer dos casos acima. Onde houver instalação será obedecido o prazo de 5 dias corridos para comunicação a empresa fornecedora do equipamento para as providencias de instalação física e configurações básicas.

1.7 Qual é a média de ATMs entregues por localidade (Ponto interno e externo)?

Conforme demanda das áreas gestoras.

1.8 Qual é o processo fiscal (Guia de Remessa ou Nota fiscal) para entrega dos ATMs?

Guia de Remessa

1.9 Qual é o processo fiscal (Guia de Remessa ou Nota Fiscal) para transporte do ATM antigo caso haja coleta ?

Guia de Remessa

1.10 Quem emite a Guia de Remessa / NF para entrega e coleta dos ATMs? (Wincor, Banco, Agência, Operador Logístico)

Operador Logístico

1.11 No caso de carga retida no posto fiscal/SEFAZ, quem será responsável pela liberação da carga?

Até a entrega do equipamento no Banco a responsabilidade é da empresa fornecedora.

1.12 De quem será a responsabilidade do site survey (vistoria prévia para verificação das dificuldades de acesso para entrega e condições gerais do ponto)?

É de inteira responsabilidade do Banco a infra-estrutura e acesso no local onde o equipamento será instalado.

1.14 Atividades de Ativação/Instalação do ATM novo

a) A Baixa de imagem é realizada em campo ou em fábrica?

Em Campo

b) Qual é a ferramenta utilizada para a baixa de imagem? (CD / HD / Pendrive / Online)

DVD

c) O cliente irá fornecer a imagem e informará a Wincor quando houver qualquer atualização?

Sim, o Banco fornecerá 2 mídias de cada imagem mensalmente . Essa mídias deve ser replicada aos técnicos de campo.

empresa em campo.

- d) Qual é a quantidade média de versões de aplicativo disponibilizadas por ano?

12

e) Além da baixa de imagem existe algum outro aplicativo que deverá ser utilizado na configuração do ATM?

Não

f) Qual é o processo de validação e admissão em produção após a instalação? Ex. Máquina visível no sistema do banco, máquina abastecida realizando transação, etc.

Máquina visível no sistema do Banco

- g) O técnico deverá acompanhar o abastecimento?

Não, atualmente essa responsabilidade é do Banco ou empresa terceirizada

- h) O técnico deverá acompanhar a troca de senha das fechaduras?

Não, atualmente essa responsabilidade é do Banco ou empresa terceirizada

- i) O técnico deverá efetuar o treinamento para o GO (gerente operacional da agência) ou responsável do transporte de valores?

Não. Será responsabilidade do Banco

j) Qual é o processo de suporte do cliente para casos onde haja algum falha de servidor, telecom ou falhas que impacte na ativação do ATM?

Apenas no caso de cash's alones o técnico em campo que identificar falta de comunicação quando da baixa de imagem deve contactar a SUTEC para reportar o problema.

- k) Será necessário alocar recursos da Wincor na "sala de operações" do cliente?

Não

l) Qual é a documentação necessária para validação do encerramento do serviço? (relatório assinado por um responsável da agência / relatório fotográfico / relatório padrão do banco)

Relatório assinado por responsável na unidade atendida.

1.15 Quais são os bonus e penalidades adotados para instalação.

Não existe bônus e as penalidades são as previstas em contrato.

1.16 Prazos:

- a) Qual é o SLA de entrega/transporte (por região)?

Esse serviço é feito por empresa terceirizada de responsabilidade da área logística do Banco

- b) Qual é o prazo para conclusão da desativação?
- c) Qual é o prazo para conclusão da instalação?

A instalação deve ser feita e concluída na data informada na comunicação prévia do Banco a empresa fornecedora.

- d) Qual é o prazo de garantia após ativação ?

O prazo de garantia será o constante no contrato assinado.

2. Manutenção Preventiva

De acordo com o contrato assinado.

2.1 De que forma será realizada o cronograma de manutenção preventiva (abertura, agendamento e encerramento)?

De acordo com contrato assinado.

2.2 Qual a periodicidade da manutenção preventiva dentro do atual modelo do cliente?

Sempre que o índice de disponibilidade esteja comprometido ou por solicitação do Banco.

2.3 A manutenção preventiva é realizada em horário comercial ?

Sim.

2.4 Existe tempo limite para a execução da preventiva ?

Conforme contrato.

2.5 Qual a validação efetuada para o processo de encerramento do chamado?

2.5.1 Validação localmente pelo Gerente operacional da agência?,

2.5.2 Validação pela central de operações do cliente?

2.5.3 Relatório de atendimento técnico?

Constatação e de acordo do Banco no ato da execução do serviço.

2.6 Como são tratadas as peças de reposição nas manutenções preditivas?

De acordo com nosso contrato de manutenção.

3 – Software

3.1 De acordo com o Anexo 1, item 10.3.4, os drivers/API deverão contemplar todas as funções básicas das especificações CEN/XFS e CEN J/XFS, não fazendo referência a API descrita

no item 10.10. Qual será a interface de drivers utilizada pela aplicação do banco, CEN XFS ou a API?

API.

3.2 No item 12.2 indica que as amostras deverão ser entregues em 15 dias mas não menciona se deverão conter os drivers instalados. Em qual momento deverá ser entregue os drivers XFS, JXFS e a API descrita no item 10.10.

Juntamente com o equipamento.

4. Hardware

4.1 Item: Gabinete Superior – Sensores - Sub-item: A comunicação com a placa deverá ser feita por meio da interface de teclado ou serial RS232;

Questionamento: Entendemos que por se tratar de uma evolução tecnológica, poderemos ofertar Controladora de Sensores com comunicação USB, sendo que a mesma possui mecanismos de proteção e é de maior segurança do que o solicitado no Edital, esta correto no entendimento.

Correto.