



Gestão da Rede de CA

REGULAMENTO PARA BANCOS E SIBS

Julho de 2003

Versão 2.0

O presente Regulamento entrará em vigor em 1 de Janeiro de 2004, tendo carácter vinculativo no processo de elaboração do Plano Anual de Necessidades 2004, a iniciar em Setembro de 2003.

ÍNDICE

0	INTRODUÇÃO	6
0.1	ENQUADRAMENTO E OBJECTIVOS	6
0.2	PRESSUPOSTOS	6
0.3	PARÂMETROS	7
1	PLANO ANUAL DE NECESSIDADES	8
1.1	DEFINIÇÃO E OBJECTIVOS	8
1.2	CONTEÚDO	8
1.2.1	<i>Plano Anual do Banco</i>	<i>8</i>
1.2.2	<i>Plano Anual de Necessidades</i>	<i>9</i>
1.3	MATERIAL DE SUPORTE	9
1.3.1	<i>Catálogo de CA</i>	<i>9</i>
1.3.2	<i>Plano de Substituições do Banco</i>	<i>9</i>
1.3.3	<i>Inventário da Rede de CA</i>	<i>10</i>
1.4	REGRAS DE ELABORAÇÃO E CALENDARIZAÇÃO	10
1.5	COMPROMISSO BANCO-SIBS	11
1.5.1	<i>Âmbito</i>	<i>11</i>
1.5.2	<i>Adendas ao PAN</i>	<i>11</i>
1.6	CONTROLO	11
1.6.1	<i>Periodicidade</i>	<i>11</i>
1.6.2	<i>Âmbito</i>	<i>12</i>
1.6.3	<i>Situações de desvio e acções subsequentes</i>	<i>12</i>
1.7	SITUAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS	13
1.8	ACTUALIZAÇÕES	13
1.8.1	<i>Objectivos</i>	<i>13</i>
1.8.2	<i>Âmbito</i>	<i>13</i>
1.8.3	<i>Periodicidade</i>	<i>13</i>
1.8.4	<i>Processo de Actualização</i>	<i>13</i>
1.8.5	<i>Acções subsequentes</i>	<i>14</i>
1.9	RESPONSABILIDADES DA SIBS	15
1.10	RESPONSABILIDADES DOS BANCOS	15
2	CATÁLOGO DE CA	17
2.1	OBJECTIVOS	17
2.2	CONTEÚDO	17
2.3	RESPONSABILIDADES	17
2.3.1	<i>Responsabilidades da SIBS</i>	<i>17</i>
2.3.2	<i>Responsabilidades dos bancos</i>	<i>18</i>
3	SUBSTITUIÇÃO DE CA	19
3.1	SUBSTITUIÇÃO DE CA E RESPECTIVA PROPRIEDADE	19
3.2	CRITÉRIOS DE SUBSTITUIÇÃO	19
3.2.1	<i>Actualização tecnológica</i>	<i>19</i>
3.2.2	<i>Custos de Reparação/Manutenção</i>	<i>19</i>
3.2.3	<i>Situações extraordinárias</i>	<i>19</i>
3.3	PLANO DE SUBSTITUIÇÕES DA REDE	20
3.3.1	<i>Definição e Objectivos</i>	<i>20</i>

3.3.2	Âmbito.....	20
3.3.3	Elaboração	20
3.3.4	Plano de Substituições do Banco	20
3.3.5	Conteúdo	21
3.3.6	Actualizações.....	21
3.3.7	Responsabilidades dos bancos	21
3.3.8	Responsabilidades da SIBS.....	22
3.3.9	Desvios face ao Plano de Substituições da Rede.....	22
3.4	PROCESSO DE SUBSTITUIÇÃO	22
3.4.1	Substituições de acordo com Plano de Substituições da Rede.....	23
3.4.2	Substituições em situações extraordinárias e/ou não previstas no PAN	23
3.5	FACTURAÇÃO	24
3.6	PRAZOS	24
3.6.1	Substituições de acordo com Plano de Substituições da Rede.....	24
3.6.2	Substituições não previstas no PAN	24
4	CA TEMPORÁRIOS	25
4.1	DEFINIÇÃO	25
4.2	PLANEAMENTO DE NECESSIDADES	25
4.3	PROPRIEDADE	25
4.4	AQUISIÇÃO	25
4.5	INSTALAÇÃO	25
4.5.1	Processo de Instalação.....	25
4.5.2	Prazos	25
4.5.3	Atrasos na instalação do CA	25
4.6	SEGURO	26
4.7	SITUAÇÕES DE FALTA DE STOCK	26
4.8	ASSISTÊNCIA TÉCNICA E SUPERVISÃO	26
4.9	DESINSTALAÇÃO	26
4.10	FACTURAÇÃO	26
5	AQUISIÇÃO DE CA	27
5.1	EXCLUSIVIDADE DE AQUISIÇÃO PELA SIBS	27
5.2	INVESTIMENTO	27
5.3	CRITÉRIOS	27
5.4	PROCESSO DE AQUISIÇÃO	27
5.5	ARMAZENAMENTO	28
5.6	FACTURAÇÃO	28
5.7	AQUISIÇÕES EXTRAORDINÁRIAS	28
6	INSTALAÇÃO DE CA	29
6.1	ÂMBITO.....	29
6.2	PROCESSO DE INSTALAÇÃO.....	29
6.2.1	Formalização de pedidos	30
6.2.2	Avaliação de pedidos na SIBS.....	30
6.2.3	Atribuição de Marca/Modelo.....	31
6.2.4	Resposta ao pedido de instalação.....	31
6.2.5	Ordem de Instalação	32
6.2.6	Inspecção ao Local	32
6.2.7	Entrega e instalação do CA.....	33

6.2.8	Instalação de circuito de telecomunicações.....	33
6.2.9	Inicialização do CA	34
6.3	SEGURO	34
6.4	PRAZOS	34
6.4.1	Prazos aplicáveis.....	34
6.4.2	Incumprimento de prazos.....	34
6.5	FACTURAÇÃO	35
6.5.1	Facturação do equipamento.....	35
6.5.2	Facturação dos serviços de instalação.....	35
7	DESINSTALAÇÃO DE CA.....	36
7.1	DEFINIÇÃO E ÂMBITO	36
7.2	TIPOS DE DESINSTALAÇÃO	36
7.2.1	Desinstalações Definitivas	36
7.2.2	Desinstalações Temporárias	36
7.3	PLANO DE DESINSTALAÇÕES	36
7.3.1	Definição e Objectivos	36
7.3.2	Classificação.....	37
7.3.3	Programação de desinstalações do Plano de Desinstalações.....	37
7.3.4	Alterações ao Plano de Desinstalações	37
7.4	PROCESSO DE DESINSTALAÇÃO	37
7.4.1	Formalização de pedidos	38
7.4.2	Avaliação de pedidos	38
7.4.3	Resposta ao pedido	39
7.4.4	Ordem de Desinstalação	39
7.4.5	Desinstalação	39
7.4.6	Armazenamento.....	40
7.5	SEGURO	40
7.6	PRAZOS	40
7.6.1	Desinstalações (caso geral)	40
7.6.2	Desinstalações do Plano de Desinstalações	40
7.6.3	Incumprimento de prazos.....	41
7.7	FACTURAÇÃO	41
8	TRANSFERÊNCIA DE CA	42
8.1	DEFINIÇÃO E ÂMBITO	42
8.2	PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA.....	42
8.2.1	Formalização de Pedidos	43
8.2.2	Avaliação de pedidos	43
8.2.3	Resposta ao pedido	43
8.2.4	Ordem de Transferência.....	43
8.2.5	Desinstalação	43
8.2.6	Armazenamento e requalificação do CA.....	43
8.2.7	Inspeção ao local de instalação.....	44
8.2.8	Entrega e instalação do CA no local	44
8.2.9	Instalação de circuito de telecomunicações.....	44
8.2.10	Inicialização do CA	44
8.3	SEGURO	45
8.4	PRAZOS	45
8.4.1	Prazos aplicáveis.....	45



8.4.2	<i>Incumprimento de prazos</i>	45
8.5	FACTURAÇÃO	45
9	GESTÃO DE STOCKS	46
9.1	RESPONSABILIDADES	46
9.2	ARMAZENAMENTO	46
9.2.1	<i>Armazém dos fornecedores</i>	46
9.2.2	<i>Armazém SIBS</i>	46
9.2.3	<i>Seguro</i>	47
9.3	ORGANIZAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE CA EM STOCK.....	47
9.3.1	<i>CA Propriedade SIBS</i>	47
9.3.2	<i>CA Propriedade Bancos</i>	47
9.3.3	<i>CA para abate</i>	47
9.4	FACTURAÇÃO	48
ANEXO	I

0 INTRODUÇÃO

0.1 ENQUADRAMENTO E OBJECTIVOS

O Conselho de Administração da SIBS aprovou, em Abril de 2002, um conjunto de princípios orientadores do processo de Gestão da Rede de Caixas Automáticos Multibanco, (CA-MB) tendo por objectivo aumentar a respectiva eficiência em várias frentes, nomeadamente nos seguintes aspectos:

- **Planeamento anual de evolução da rede de CA-MB, ajustado às necessidades reais dos bancos** (através da elaboração de um Plano Anual de Necessidades, formalizado num compromisso com estes);
- **Capitalização do poder negocial da SIBS junto dos fornecedores**, através da exclusividade de aquisição de terminais para a rede de CA-MB por esta sociedade;
- **Regulamentação e normalização dos procedimentos de instalação de CA;**
- Aumento da **equidade na distribuição dos custos de manutenção** da rede, através de uma revisão das regras de gestão dos serviços de assistência técnica, que permita uma imputação mais directa dos custos de manutenção aos reais proprietários dos equipamentos.

No âmbito da revisão integral de todo o processo da Gestão de CA, que se seguiu à decisão do Conselho de Administração da SIBS, a definição inequívoca de regras, procedimentos e responsabilidades e o respectivo conhecimento por parte dos bancos é um elemento crucial para a implementação do novo modelo de gestão da rede. Neste contexto, o presente Regulamento tem por objectivo dar resposta a esta necessidade, devendo servir doravante como elemento de referência para bancos e SIBS no que respeita a todos os aspectos relacionados com a gestão do parque, desde o planeamento de necessidades de CA até à respectiva desinstalação e abate.

0.2 PRESSUPOSTOS

O Regulamento encontra-se baseado nos seguintes pressupostos:

- A SIBS assegura a gestão centralizada da rede CA-MB, desde o planeamento de necessidades até ao abate;
- É efectuado um planeamento anual de necessidades para a rede de CA-MB, mediante o qual os bancos indicam à SIBS as suas necessidades de CA, por tipo de equipamento;
- Tendo por base estas necessidades, a SIBS atribui, ao longo do ano, as marcas/modelo de CA a instalar em resposta a pedidos dos bancos;
- A SIBS é a única entidade autorizada a negociar e adquirir CA para a rede MB junto dos respectivos fornecedores;

- A propriedade dos CA é dos bancos (excepto CA Temporários);
- A SIBS poderá dispor livremente do *stock* de CA sua propriedade (novos ou usados) em função dos objectivos de eficiência da gestão global do parque de CA, devendo salvaguardar o cumprimento do planeamento anual e respectivas actualizações;
- A imagem física dos CA está sujeita às regras estabelecidas pelo Conselho de Administração da SIBS.

0.3 PARÂMETROS

O Anexo I do Regulamento sintetiza os parâmetros associados às disposições do Regulamento cujos valores são susceptíveis de alterações mais frequentes.

1 PLANO ANUAL DE NECESSIDADES

1.1 DEFINIÇÃO E OBJECTIVOS

O Plano Anual de Necessidades (PAN) consiste numa inventariação, para cada ano, das necessidades agregadas dos bancos participantes da Rede Multibanco no que respeita à instalação de CA — englobando instalações de novos CA (permanentes) e a substituição de máquinas existentes no parque — e à desinstalação de terminais que o Banco de Apoio considere não substituir ou continuar a apoiar. Terá como suportes indispensáveis os Planos Anuais dos Bancos, que reflectirão as necessidades específicas de cada banco.

O objectivo do Plano Anual de Necessidades consiste em:

- permitir o planeamento da aquisição centralizada de CA por parte da SIBS, servindo de base às encomendas a efectuar por esta;
- otimizar o investimento a realizar, nomeadamente através da melhoria do poder negocial junto dos fornecedores e de uma gestão de *stocks* mais eficiente;
- melhorar a capacidade de resposta às solicitações de instalações a realizar pelos bancos ao longo do ano.

Sendo uma ferramenta essencial para o planeamento da aquisição de CA em cada ano, o PAN não se substitui aos pedidos de instalação, a realizar pelos bancos no decorrer do ano (de acordo com os procedimentos especificados no capítulo 6-Instalação de CA)¹. O PAN abrange todos os CA apoiados pelos bancos, não se restringindo somente aos CA de que estes são proprietários, envolvendo deste modo CA propriedade SIBS.

O compromisso pelo cumprimento do PAN é assumido por todos os bancos, comprometendo-se cada instituição individualmente com os valores que comunicou à SIBS através do respectivo Plano Anual do Banco (ver também 1.2.1).

1.2 CONTEÚDO

1.2.1 Plano Anual do Banco

O Plano Anual do Banco consiste na indicação das necessidades de CA que cada banco prevê para o ano seguinte, baseando-se num formulário enviado pela SIBS, abrangendo todos os CA apoiados pelo banco, independentemente da propriedade dos mesmos. O respectivo envio à SIBS consubstanciará um compromisso formal do banco no sentido do cumprimento das necessidades comunicadas.

A informação solicitada através deste formulário será organizada do seguinte modo:

- Novas instalações (máquinas a instalar pelo banco em novos locais);

¹ Os pedidos de instalação para cada ano serão aceites pela SIBS uma vez concluído o processo de elaboração do PAN.

- Substituições a efectuar (por motivo de substituição de máquinas, de acordo com os critérios definidos no capítulo 3 — Substituição de CA e com o Plano de Substituições, fornecida pela SIBS);
- Desinstalações previstas (adicionais a substituições do Plano de Substituições rejeitadas).

Para cada uma das situações, serão indicadas a quantidade de máquinas a instalar, a respectiva tipologia (de acordo com o Catálogo), e o trimestre em que se perspectiva que venham a ocorrer.

Os itens a constar no formulário poderão ser revistos anualmente, em função de necessidades de evolução no planeamento que sejam identificadas, podendo ser acrescentados novos tópicos aos que constam neste capítulo.

1.2.2 Plano Anual de Necessidades

Como referido anteriormente, o Plano Anual de Necessidades será obtido pela SIBS através da agregação da informação constante dos planos específicos dos bancos. Deste modo, apresentará a mesma estrutura destes. No mesmo sentido, o conteúdo do PAN pode ser revisto em função de alterações que se aprovelem aos planos a enviar pelos bancos.

1.3 MATERIAL DE SUPORTE

Como suporte à elaboração dos planos, serão fornecidos aos bancos os seguintes documentos, com informação determinante para o planeamento:

- Catálogo de CA
- Plano de Substituições do Banco
- Inventário da Rede de CA

1.3.1 Catálogo de CA

O Catálogo de CA é o elemento que, reunindo a informação relevante sobre os tipos de CA certificados para o serviço Caixa Automático Multibanco, permite a cada banco, no decorrer da elaboração do seu PAN, seleccionar o tipo de equipamento mais adequado a instalar, identificados e caracterizados que sejam os respectivos requisitos funcionais e as características do local de instalação (e sua envolvente).

O capítulo 2 apresenta em detalhe os objectivos, conteúdo e responsabilidades da SIBS e bancos no âmbito do Catálogo de CA.

1.3.2 Plano de Substituições do Banco

O Plano de Substituições do Banco é uma das componentes que integra o Plano Anual do Banco, enviado pela SIBS para preenchimento pelos bancos.

Para suportar a indicação das necessidades de CA para substituições, o Plano de Substituições do Banco incluirá originalmente um inventário preparado pela SIBS para cada banco, no qual se informam os CA (propriedade do banco ou por este apoiados) que, num dado ano, deverão ser substituídos, de acordo com os critérios do presente Regulamento.

Tomando a informação disponibilizada pela SIBS como ponto de partida, e com base nas informações do Catálogo, os bancos devem:

- Assinalar, as máquinas que pretendem substituir;
- Indicar quais as máquinas constantes do Plano de Substituição que não pretendem substituir.

O capítulo 3 apresenta com detalhe todos os aspectos a considerar no âmbito da substituição de CA.

1.3.3 Inventário da Rede de CA

O Inventário da Rede de CA tem como objectivo permitir a conciliação entre a informação disponível na SIBS e a residente nos bancos, minimizando assimetrias passíveis de provocar ineficiências na Gestão de CA. Reportando-se a cada banco participante na Rede Multibanco, cada Inventário consistirá na lista dos CA apoiados pelo banco em causa (independentemente da sua propriedade) ou CA sua propriedade em *stock*, com indicação dos elementos caracterizadores essenciais para a gestão de CA.

1.4 REGRAS DE ELABORAÇÃO E CALENDARIZAÇÃO

O Plano Anual de Necessidades é elaborado em Setembro do ano anterior àquele a que respeita o Plano, por forma a poder ser utilizado a partir do início do último trimestre. Para tal, devem ser observadas as seguintes disposições:

- No início de Setembro, a SIBS disponibiliza os formulários/ficheiros para preenchimento pelos Bancos, bem como Catálogo SIBS, Plano de Substituições do Banco e Inventário da Rede de CA.
- No prazo máximo de duas semanas, os Bancos deverão enviar à SIBS o respectivo Plano Anual de Necessidades e a resposta ao Plano de Substituições do Banco, podendo recorrer nesse período ao apoio da SIBS para a respectiva elaboração. O envio do Plano Anual do Banco deverá ser feito por correio electrónico, endereçado ao respectivo Gestor de Cliente.
- A SIBS analisará as respostas aos Planos de Substituição, devendo os Bancos referir podendo existir necessidade de contactar os bancos no sentido de se chegar a acordo quanto a alterações solicitadas a respeito de substituições que o banco tenha rejeitado. Em caso de nova alteração, a SIBS enviará o Plano de Substituições ajustado aos bancos, para confirmação por estes. A confirmação definitiva do novo plano junto da SIBS deverá ser feita pelo banco por correio electrónico. Este processo deverá estar concluído no início da quarta semana de Setembro.

- No final de Setembro, a SIBS obterá o PAN que servirá de base à negociação com fornecedores, tomando em consideração as respostas dos bancos e os *stocks* existentes;
- Do PAN obtido resultarão ainda um Plano de Substituições da Rede e também um Plano de Desinstalações (CA em final de vida útil que os bancos tenham indicado não pretender substituir e outras desinstalações programadas pelo banco), que servirão de base aos planeamento das substituições e desinstalações a realizar, conforme previsto nas secções 3.3 e 7.3.

1.5 COMPROMISSO BANCO-SIBS

1.5.1 Âmbito

Através do PAN, cada banco assume o compromisso de cumprir o respectivo plano enviado à SIBS, de aceitar a aplicação das medidas previstas respeitantes ao seu não cumprimento, de respeitar as regras e procedimentos previstos em termos de aquisição, instalação, desinstalação e substituição de CA, bem como o processo de actualização do PAN.

A SIBS, por seu turno, comprometer-se-á a assegurar a resposta aos pedidos dos bancos que se enquadrem nos respectivos planos anuais entregues, nomeadamente a seguir o disposto no presente Regulamento em termos de regras de controlo do PAN, aquisição, instalação e substituição de CA, suportar penalizações em caso de incumprimentos imputáveis à sociedade, bem como de elaboração do Catálogo de CA, Plano de Substituições do Banco e Inventário da Rede de CA.

1.5.2 Adendas ao PAN

Com vista à aquisição de um número de CA superior ao previsto, poderão ser efectuados pelos bancos, pedidos de encomenda extraordinários, sem repercussão sobre os termos das encomendas inicialmente programadas (ver também secção 5.7-Aquisições Extraordinárias).

1.6 CONTROLO

Uma vez elaborado o Plano Anual de Necessidades, este será utilizado como base para efectuar um controlo do respectivo cumprimento, tanto a nível global da Rede Multibanco como a nível de cada banco em particular. A finalidade consiste em identificar e eventualmente agir sobre desvios significativos ocorridos, permitindo efectuar ajustamentos ao Plano e a redefinição subsequente das entregas seguintes a efectuar, numa óptica de optimização dos investimentos, da gestão de *stocks* e da resposta a pedidos de instalação.

1.6.1 Periodicidade

A SIBS efectuará trimestralmente o controlo do PAN.

1.6.2 Âmbito

O controlo do PAN envolverá todos os itens que o constituem, com base nas reservas (pedidos) e instalações efectuadas.

Serão determinados desvios por banco (quer de forma agregada, quer relativamente a cada item previsto no respectivo Plano Anual).

Através do processo de controlo, serão identificadas as situações de desvio e desencadeadas as respectivas acções previstas (ver secção 1.6.3). Complementarmente e caso os desvios assim o justifiquem, a SIBS assegurará o envio de um relatório aos bancos nessa situação, dando conhecimento dos resultados dos controlos, as acções subsequentes aplicáveis e propondo uma actualização intercalar ao PAN.

1.6.3 Situações de desvio e acções subsequentes

Nesta secção são descritas as acções previstas no âmbito de desvios relativos a novos CAs.

Poderão existir duas situações de desvio por parte de cada banco:

- Desvios positivos (pedidos de CA novos instalados superior ao previsto no trimestre);
- Desvios negativos (pedidos de CA novos instalados inferior ao previsto no trimestre).

Para o caso de ocorrência destes cenários, prevêem-se as seguintes medidas:

- a) Desvios positivos: a SIBS não assegura, para os pedidos de instalação de novos CA que ultrapassem a previsão do PAN em vigor (no trimestre em curso ou o valor acumulado no ano), a instalação nos prazos e condições previstos no presente Regulamento. A resposta a estes pedidos ficará condicionada à existência de *stocks* disponíveis ou dependente de aquisições extraordinárias.
- b) Desvios negativos: a partir do início do 2º trimestre e até final de cada ano, a SIBS poderá cobrar uma tarifa mensal por CA em armazém, correspondente a custos de armazenamento e financeiros (este último resultante do adiantamento feito pela SIBS ao adquirir o CA ao fornecedor). Esta tarifa será aplicada por CA novo que não tenha sido instalado no período previsto e não tenha entretanto sido alocado a outro banco na sequência de actualizações ao PAN.

A taxa trimestral não será aplicada se a permanência do CA no armazém do fornecedor se dever a atraso imputável à SIBS.

A SIBS informará os bancos que se encontrem em situações de desvio iminentes (nº reservas para CA novos substancialmente diferente do perspectivado no PAN) ou efectivas (nº instalações real de CA novos diferente do previsto), através do envio de um Relatório de Controlo. Este documento terá como objectivo alertar os bancos para situações de desvio, potenciando a adopção de eventuais medidas de ajustamento por parte destes (v.g. actualização do PAN).

O envio do Relatório de Controlo acontecerá sempre que o desvio acumulado de um banco seja superior ao estipulado no nº 1 do ANEXO.

1.7 SITUAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS

Todas as situações que não estejam previstas no âmbito do presente regulamento serão consideradas como extraordinárias, devendo ser analisadas pela SIBS caso a caso. Decisões decorrentes deverão ser tomadas com aprovação da Comissão Executiva da SIBS e, em casos que esta considere necessário, poderão ser tomadas em sede de Conselho de Administração da SIBS.

1.8 ACTUALIZAÇÕES

1.8.1 Objectivos

Tratando-se o PAN de um instrumento de optimização da gestão da aquisição de CA e considerando o seu carácter de planeamento antecipado, é necessário contemplar a possibilidade de revisão do mesmo durante a sua vigência, permitindo corrigir eventuais desvios face ao inicialmente planeado.

Deste modo, será possível efectuar ajustamentos nos calendários de entrega dos fornecedores, em função das alterações comunicadas pelos bancos, bem como proceder à reafecção de CA excedentários resultantes das actualizações.

1.8.2 Âmbito

A actualização envolverá os itens do PAN (CA novos e a substituir), devendo os bancos informar alterações face às previsões iniciais.

A actualização do PAN visa minimizar os efeitos de eventuais desvios face aos planos inicialmente comunicados pelos bancos, possibilitando a revisão da calendarização das entregas com os fornecedores (mas não a alteração do total das encomendas anuais). Neste contexto, as actualizações poderão não evitar que, no final do ano, existam para alguns bancos, CA excedentários em *stock* e que, para outros, seja necessário o recurso a aquisições extraordinárias.

1.8.3 Periodicidade

Prevê-se uma actualização do PAN, ao longo do primeiro semestre. Adicionalmente, por iniciativa da SIBS ou dos bancos, poderão ocorrer actualizações intercalares (trimestrais) para os bancos que se encontrem em situação de desvio significativo no final de cada trimestre, ou relativamente aos quais se antevejam alterações relevantes face ao PAN original.

1.8.4 Processo de Actualização

O processo de actualização tomará a seguinte forma:

- No início do 2º trimestre, a SIBS solicitará aos bancos a actualização dos respectivos Planos Anuais, abrangendo as instalações a realizar no 2º semestre;
- Os bancos deverão responder à SIBS no prazo de duas semanas. A inexistência de resposta por parte de um banco será interpretada como ausência de alterações ao respectivo Plano Anual;
- Com base nas respostas recebidas, a SIBS procederá à actualização do PAN e desencadeará as acções que se descrevem na subsecção seguinte (1.8.5).

1.8.5 Acções subsequentes

Partindo da actualização ao PAN, a SIBS efectuará a redistribuição dos CA a encomendar (em função das necessidades manifestadas pelos bancos) e, caso necessário, a revisão das entregas para os trimestres seguintes junto dos fornecedores.

Redistribuição de CA

Com a revisão do PAN, alguns bancos poderão manifestar necessidades inferiores de CA, criando um excedente de CA, enquanto outros poderão encontrar-se na situação inversa:

- Os bancos que revejam em baixa as suas necessidades estarão a libertar CA novos (inicialmente para si encomendados para o período remanescente do ano), para satisfação de pedidos de outros bancos que ultrapassem as previsões iniciais. Estarão disponíveis apenas os CA novos que deixem de ser necessários por cada banco, no âmbito da revisão do PAN.

Em caso de simultaneamente se verificarem situações de excedente e de necessidades face ao PAN, viabilizar-se-á a reafecção de terminais tendo como critério de distribuição, em caso de necessidade, a quota das instituições nos desvios apurados.

No final do ano, serão facturados os CA novos que tenham permanecido em *stock* e que ultrapassem a margem de desvio estabelecida para o ano em causa, constante do nº 1 do ANEXO. A factura será apresentada aos bancos para os quais os CA foram encomendados (conforme secção 5.6).

- Para os bancos em situação inversa, as necessidades extra identificadas poderão ser parcial ou totalmente satisfeitas através do recurso aos CA novos excedentários atrás referidos, algo que dependerá do saldo entre revisões do em alta e em baixa. Os CA transferidos deixarão de constar no PAN dos bancos que os tinham encomendado inicialmente, não sendo por este motivo facturados a estes últimos.

Ajustamento de encomendas

Caso se revele necessário, a SIBS procederá ao ajustamento/redistribuição das entregas acordadas com cada fornecedor na negociação anual, dentro do volume total de encomendas inicialmente contratado. Necessidades para além desse limite serão preenchidas ao abrigo de aquisições extraordinárias (secção 5.7).

1.9 RESPONSABILIDADES DA SIBS

No âmbito da elaboração do Plano Anual de Necessidades é responsabilidade da SIBS:

- Enviar, nos prazos definidos, o formulário Plano Anual do Banco, para preenchimento por cada banco participante na Rede Multibanco;
- Elaborar e divulgar junto dos bancos, em conjunto com o envio do formulário referido, o material de suporte ao planeamento, devidamente actualizado (Catálogo de CA, Plano de Substituições do Banco e Inventário da Rede de CA);
- Prestar o apoio solicitado pelos bancos com vista à elaboração dos respectivos planos;
- Receber, analisar e avaliar os planos enviados pelos bancos, e acordar com estes eventuais alterações a realizar aos Planos de Substituição recebidos.
- Agregar a informação recebida e acordada com os bancos, resultando na elaboração do Plano Anual de Necessidades, do Plano de Substituições da Rede e do Plano de Desinstalações da Rede.

Após a conclusão do PAN, a SIBS assegurará as seguintes acções:

- Controlo da execução do PAN e divulgação de resultados junto dos bancos;
- No âmbito do controlo do PAN, proceder à avaliação de eventuais situações excepcionais e deliberação sobre possíveis acções subsequentes a adoptar;
- Actualização trimestral do PAN.

1.10 RESPONSABILIDADES DOS BANCOS

No âmbito da elaboração do Plano Anual de Necessidades é responsabilidade de cada banco:

- Conhecer o presente Regulamento e os procedimentos a ele associados;
- Definir o interlocutor para a elaboração do Plano Anual do Banco e que assumirá, em nome do Banco e perante a SIBS, o compromisso de cumprimento do Plano;
- Utilizar o Material de Suporte disponibilizado pela SIBS na elaboração do respectivo Plano Anual;
- Enviar à SIBS o Plano Anual do Banco, nos prazos estabelecidos;
- Acordar com a SIBS eventuais alterações ao Plano de Substituições do Banco;
- Comprometer-se com a SIBS relativamente às necessidades de CA reportadas no Plano Anual do Banco;



- No âmbito da actualização do PAN, enviar à SIBS eventuais modificações ao Plano Anual.

2 CATÁLOGO DE CA

2.1 OBJECTIVOS

O objectivo do Catálogo de CA consiste em proporcionar aos bancos, no processo de elaboração dos respectivos Planos Anuais, um guia de selecção das configurações de CA desejadas. Desta forma, a escolha dos tipos de CA será efectuada com base nas funcionalidades que num determinado local de instalação o banco pretende oferecer, em lugar de efectuar uma selecção por marca/modelo.

Esta nova metodologia de selecção proporciona a estrita adequação do CA às necessidades dos bancos para os diferentes locais, racionalizando o investimento subjacente.

2.2 CONTEÚDO

O Catálogo contém:

- Definição dos **tipos** de CA existentes na rede Multibanco;
- Descrição das **opções** existentes para cada tipo de CA, fornecendo os dados necessários à selecção das máquinas adequadas aos locais de instalação pretendidos;
- Uma tabela de **preços indicativos** para cada tipo de CA e respectivas configurações opcionais, por forma a permitir aos bancos uma avaliação do investimento a realizar e suportar deste modo a escolha das máquinas a solicitar através dos respectivos Planos Anuais. Estes preços devem ser entendidos como valores médios unitários cobrados pelos fornecedores por cada tipo de configuração, devendo o preço definitivo ser apenas conhecido em função dos resultados do PAN e das encomendas subsequentes.

2.3 RESPONSABILIDADES

2.3.1 Responsabilidades da SIBS

São da responsabilidade da SIBS as seguintes acções no âmbito do Catálogo de CA:

- Determinação do respectivo conteúdo e elaboração do documento, tendo em vista o cumprimento dos objectivos delineados em 2.1;
- Actualização do Catálogo, assegurando a integração de novos modelos de CA certificados e/ou a inclusão de eventuais novas opções para equipamentos já constantes do documento;
- Divulgação anual, como suporte à elaboração do Plano Anual dos Bancos, aquando do início de cada processo de elaboração do PAN.



2.3.2 Responsabilidades dos bancos

São responsabilidades do bancos:

- Utilizar, na elaboração do PAN e respectivas actualizações, a versão do Catálogo em vigor como Material de Suporte, e considerar os preços nele constantes como indicativos e não finais;
- Comunicar à SIBS quaisquer dúvidas ou dificuldades que surjam no decorrer da utilização do Catálogo.

3 SUBSTITUIÇÃO DE CA

A política de renovação do parque de Caixas Multibanco é essencial por forma a garantir um elevado padrão de qualidade no serviço prestado, tanto pela via da minimização de situações de avaria sistemática como através da oferta de uma rede homogénea no que se refere à capacidade tecnológica das diferentes máquinas instaladas.

Entende-se por substituição de CA a reposição de uma máquina instalada por outra que assegure a continuidade de prestação do serviço no mesmo local. Não são abrangidos os CA Temporários e os CA em *stock*.

A substituição de CA, baseada nos critérios que a seguir se enumeram, far-se-á por duas vias: mediante um Plano de Substituições da Rede, elaborado anualmente pela SIBS, e através da resposta a situações extraordinárias.

3.1 SUBSTITUIÇÃO DE CA E RESPECTIVA PROPRIEDADE

Os CA de substituição serão sempre investimento do banco proprietário do CA a substituir ou, se estiver em causa a substituição de CA propriedade SIBS, do respectivo banco de apoio.

3.2 CRITÉRIOS DE SUBSTITUIÇÃO

Os critérios subjacentes à substituição de CA são os seguintes:

3.2.1 Actualização tecnológica

A substituição de CA pode ser antecipada devido à introdução de alterações tecnológicas na rede, que obriguem à substituição das máquinas que se tenham por esta razão tornado obsoletas, por forma a que toda a rede esteja ao nível das condições técnicas mínimas exigidas.

3.2.2 Custos de Reparação/Manutenção

Quando, num dado momento da vida útil de um CA, as perspectivas de reparações ou manutenções extraordinárias durante o seu período de vida remanescente ascenderem a um valor que torne preferível a substituição antecipada do equipamento, a SIBS poderá propor esta opção ao respectivo banco de apoio.

3.2.3 Situações extraordinárias

A ocorrência de situações extraordinárias, não abrangidas pelos tópicos anteriores e de carácter imprevisível, poderá implicar a substituição de CA, fora do previsto no Plano de Substituições da Rede. Tratam-se de substituições cujo pedido poderá ser desencadeado pelo banco de apoio ou pela SIBS.

Consideram-se situações extraordinárias os casos de, por exemplo, vandalismo, roubo, incêndio, explosão ou catástrofe natural, que inutilizem ou tornem inviável a recuperação de um CA.

3.3 PLANO DE SUBSTITUIÇÕES DA REDE

3.3.1 Definição e Objectivos

O Plano de Substituições da Rede consiste num inventário obtido pela SIBS, no qual constam os CA que, num dado ano, deverão ser substituídos, sendo resultado das respostas dos bancos ao Plano de Substituições do Banco.

O objectivo deste Plano consiste em permitir à SIBS o planeamento da substituição ou desinstalação destes CA, de acordo com a informação fornecida pelos bancos.

3.3.2 Âmbito

O Plano de Substituições da Rede abrange todos os CA da Rede Multibanco, independentemente da respectiva propriedade.

3.3.3 Elaboração

O Plano de Substituições da Rede será elaborado com base nas respostas dos bancos aos Planos de Substituições dos Bancos fornecidos pela SIBS como material de suporte à elaboração do Plano Anual dos Bancos.

3.3.4 Plano de Substituições do Banco

Definição e Objectivos

O Plano de Substituições do Banco é uma das componentes que integra o Plano Anual do Banco, enviado pela SIBS para preenchimento pelos bancos.

Para suportar a indicação das necessidades de CA para substituições, o Plano de Substituições do Banco incluirá originalmente um inventário preparado pela SIBS para cada banco, no qual se informam os CA por este apoiados que, num dado ano, deverão ser substituídos, de acordo com os critérios atrás descritos.

Os objectivos deste documento de suporte são os seguintes:

- Fornecer informação indispensável à comunicação, por banco, das necessidades de CA para substituição, no âmbito do Plano Anual de Necessidades;
- Permitir aos bancos a indicação de quais os CA que pretendem substituir, por forma a programar a actividade de substituição dos CA no ano subsequente;
- Permitir à SIBS o planeamento da substituição ou desinstalação dos CA, de acordo com a informação fornecida pelos bancos (Plano de Substituições da Rede e Plano de Desinstalações da Rede).

Conteúdo

O Plano de Substituições do Banco, enviado pela SIBS, integrará os seguintes elementos base:

- Identificação dos CA a substituir apoiados pelo banco e respectiva localização;
- Motivo de substituição, de acordo com os critérios mencionados em 3.2 (actualização tecnológica, custos de reparação/manutenção, e situações extraordinárias);
- Indicação de qual o trimestre em que se pretende efectuar a substituição.

3.3.5 Conteúdo

O Plano de Substituições da Rede, derivado da agregação dos Planos de Substituição dos Bancos acordados entre bancos e SIBS, conterà a listagem de todos os CA a substituir num dado ano, a configuração dos CA de substituição e o trimestre em que esta terá lugar.

3.3.6 Actualizações

O Plano de Substituições do Banco poderá ser actualizado no âmbito das actualizações do Plano Anual de Necessidades (ver também secção 1.8).

3.3.7 Responsabilidades dos bancos

Face ao Plano de Substituições do Banco enviado pela SIBS, cada banco deverá:

- a) Confirmar ou rejeitar a intenção de realizar as substituições indicadas;
 - i) No caso de confirmação, deverá
 - Indicar um trimestre alternativo (no mesmo ano) para a substituição, caso pretenda que esta ocorra num trimestre diferente (possibilidade sujeita a avaliação pela SIBS).
 - ii) Em caso de rejeição,
 - O banco poderá indicar um trimestre alternativo (no mesmo ano) para a desinstalação, caso pretenda que esta ocorra em mês diferente ao proposto pela SIBS.
 - O banco poderá propor a continuidade em funcionamento de CA propostos para substituição.
 - As duas disposições anteriores não serão aplicáveis quando o motivo de substituição for "Actualização Tecnológica".

- b) Colaborar com a SIBS no cumprimento do calendário de substituições dos CA por si apoiados, bem como na desinstalação daqueles que manifestou interesse em não substituir.

3.3.8 Responsabilidades da SIBS

Caberá à SIBS:

- Garantir anualmente a elaboração e divulgação, junto dos bancos participantes na Rede Multibanco, do Plano de Substituições do Banco para os CA apoiados por aqueles;
- Proceder à obtenção do Plano de Substituições da Rede, com base nos Planos de Substituições dos Bancos resultantes da resposta destes aos mesmos, e de eventuais ajustamentos subsequentes que se justifiquem;
- Assegurar o planeamento da desinstalação dos CA que não venham a ser substituídos (Plano de Desinstalações da Rede);
- Assegurar a substituição de CA nos períodos indicados pelos bancos;
- Desinstalar os CA que os bancos indiquem não pretender substituir, no trimestre indicado (consultar, a este respeito, o capítulo 7 — Desinstalação de CA).

3.3.9 Desvios face ao Plano de Substituições da Rede

No decorrer do ano poderão ocorrer as seguintes situações, no âmbito da substituição de CA:

- Pedidos de substituição não contemplados no PAN;
- Desistência de substituição de CA, inicialmente contemplada no Plano de Substituições, implicando a desinstalação do CA.

No primeiro caso, tratando-se de uma situação de desvio ao PAN, a SIBS poderá não garantir a substituição do CA no momento solicitado para a sua remoção. Aplicar-se-á o previsto na secção 3.4.2 para substituições extraordinárias ou não contempladas no PAN.

Na segunda situação, a SIBS poderá ver-se confrontada com uma situação de CA em excesso em armazém. Para este cenário, aplica-se o disposto na secção 1.6.3 no que respeita a “desvios negativos”: a partir do trimestre seguinte ao da concretização da desinstalação e enquanto se verifique um número excedentário de CA, em armazém, a SIBS apresentará uma factura trimestral aos respectivos bancos proprietários.

3.4 PROCESSO DE SUBSTITUIÇÃO

O processo de substituição será distinto, consoante se trate de uma substituição de acordo com o Plano de Substituições da Rede ou uma situação extraordinária. Apenas se considera concluído após a inicialização do CA instalado em substituição do anterior.

3.4.1 Substituições de acordo com Plano de Substituições da Rede

Neste cenário, o processo de substituição será desencadeado pela SIBS, de acordo com o calendário definido no Plano de Substituições da Rede. Para este fim, a SIBS contactará os serviços centrais do banco antes do trimestre acordado, de forma a calendarizar a substituição e a ser determinado o modelo a instalar.

Após este passo, a substituição segue os seguintes trâmites:

- Desinstalação do CA antigo e respectivo armazenamento (de acordo com o previsto nas secções 7.4.5 e 7.4.6);
- Entrega e instalação do CA de substituição, de acordo com o estabelecido no Plano de Substituições da Rede (conforme descrito em 6.2.7);
- Inicialização do CA (conforme estipulado em 6.2.9).

3.4.2 Substituições em situações extraordinárias e/ou não previstas no PAN

Em substituições de CA originadas por situações extraordinárias, que se enquadrem no descrito na secção 3.2-Critérios de Substituição, ou não previstas no PAN, o processo será desencadeado pelo Banco de Apoio do CA, devendo ser observados os seguintes passos:

- Formalização do pedido pelo banco à SIBS (de modo semelhante ao descrito em 6.2.1);
- Avaliação do pedido pela SIBS;
- Atribuição de marca/modelo (de acordo com 6.2.3);
- Resposta ao Pedido de Substituição (em moldes equivalentes a 6.2.4);

A partir desse momento, o processo conclui-se do mesmo modo que o previsto em 3.4.1.

A avaliação do pedido neste cenário será semelhante ao previsto para a avaliação de pedidos de instalações (secção 6.2.2), englobando uma avaliação formal e também uma avaliação face ao PAN. Nesta última, a SIBS validará se a substituição solicitada se encontra prevista no Plano de Substituições da Rede resultante do PAN (tratando-se assim de uma antecipação):

- i) Em caso afirmativo, validará se existem em *stock* CA da configuração pretendida, reservados para o banco e disponíveis para a satisfação do pedido:
 - Caso existam CA disponíveis, a SIBS dará continuidade ao processo;
 - Caso contrário aplica-se o previsto no ponto seguinte.
- ii) Em caso negativo (substituição não prevista no PAN), o pedido de substituição ficará a aguardar existência de equipamento, devendo o banco ser informado

desta situação. Na respectiva sequência o banco poderá comunicar formalmente à SIBS a desistência do pedido.

Havendo urgência na substituição extraordinária, o banco poderá utilizar a solução alternativa de solicitar uma aquisição extra-PAN (conforme previsto em 5.7).

3.5 FACTURAÇÃO

A facturação, ao banco, dos processos de substituição far-se-á por duas vias: facturação do CA (quando este seja novo) e facturação referente aos serviços de CA.

A factura correspondente a um CA novo será emitida com a data de entrega no local.

A facturação dos serviços associados à substituição será efectuada no final do mês em que aquela se conclui, tendo em consideração as seguintes situações:

- Se o CA a substituir for propriedade SIBS, o banco será facturado somente pela componente de instalação, assegurando a SIBS a emissão da factura ao preço de custo praticado pelos fornecedores, acrescido de um valor destinado a remunerar os serviços assegurados pela SIBS no âmbito de todo o processo. Eventuais custos adicionais referentes à instalação apenas serão incluídos nesta factura se imputáveis ao banco.
- Se o CA a substituir for propriedade do banco, a factura incluirá, além da componente de instalação nas condições referidas no ponto anterior, os serviços de desinstalação (de acordo com as disposições previstas em 7.7).

3.6 PRAZOS

Uma vez reunidas as condições prévias para a sua normal concretização (ordem de substituição), uma operação de substituição do CA (desinstalação de CA antigo, instalação e inicialização do CA de substituição) acontece num único dia, coordenada entre SIBS, banco e fornecedor do equipamento.

3.6.1 Substituições de acordo com Plano de Substituições da Rede

No trimestre anterior ao previsto para a substituição de um CA, a SIBS deverá contactar os Serviços Centrais do banco, por forma a coordenar com este o processo de substituição e calendarizar a data em que esta acontecerá.

3.6.2 Substituições não previstas no PAN

Nestes casos, são aplicados os prazos constantes no nº 2 do ANEXO. Após a aprovação do pedido, a calendarização da substituição não prevista será sujeita à disponibilidade dos fornecedores.

4 CA TEMPORÁRIOS

4.1 DEFINIÇÃO

São considerados CA Temporários todos aqueles que são instalados, a pedido de um banco participante no sistema Multibanco, num determinado local por um período de tempo limitado e pré-estabelecido (normalmente associados a eventos de carácter temporário como feiras, exposições, etc.). O período de instalação destes CA não poderá ultrapassar o período estabelecido no nº 3 do ANEXO.

4.2 PLANEAMENTO DE NECESSIDADES

OS CA Temporários não serão integrados no PAN.

4.3 PROPRIEDADE

Os CA adquiridos com vista à satisfação das necessidades de CA Temporários, manifestadas pelos bancos no PAN, são propriedade SIBS.

4.4 AQUISIÇÃO

A aquisição de CA Temporários será feita pela SIBS, juntamente com as encomendas de CA resultantes do PAN, conforme descrito no capítulo 5-Aquisição de CA. Por forma a satisfazer as necessidades de CA Temporários, a SIBS procurará assegurar a existência de *stocks*, tomando para tal em consideração a procura verificada em anos anteriores.

Os encargos associados ao processo de aquisição e armazenamento são suportados pela SIBS.

4.5 INSTALAÇÃO

4.5.1 Processo de Instalação

O processo de instalação de CA Temporários, iniciado com a formalização do pedido junto da SIBS, segue os requisitos previstos no capítulo 6.2-Processo de Instalação, com excepção do que se refere à atribuição de marca/modelo. Esta far-se-á em função do *stock* de CA Temporários existente.

4.5.2 Prazos

Os prazos associados ao processo de instalação de CA Temporários encontram-se discriminados no nº 3 do ANEXO.

4.5.3 Atrasos na instalação do CA

Quando os prazos de disponibilização de CA Temporários, previstos na secção anterior, não sejam cumpridos por responsabilidade da SIBS, esta deverá pagar ao banco uma

taxa indemnizatória por dia de atraso (especificado no nº 3 do ANEXO). Este valor será abatido pela SIBS à factura emitida por conta do serviço de instalação em causa.

Eventuais custos adicionais, decorrentes de atrasos na instalação imputáveis ao banco, serão incluídos pela SIBS na facturação do serviço.

4.6 SEGURO

O seguro do equipamento será contratado pela SIBS.

4.7 SITUAÇÕES DE FALTA DE STOCK

Nos casos em que se verifique na SIBS falta de *stock* de CA para resposta a pedidos de instalação temporária, o banco poderá recorrer a CA sua propriedade que se encontrem em *stock*, devendo expressar formalmente essa intenção junto da SIBS. Caso o banco não disponha de *stocks*, não haverá lugar à instalação temporária pretendida.

4.8 ASSISTÊNCIA TÉCNICA E SUPERVISÃO

A Assistência Técnica e a Supervisão do CA serão geridas de acordo com as regras a definir em futuros capítulos de Manutenção e Supervisão.

4.9 DESINSTALAÇÃO

A desinstalação obedece ao estipulado nos capítulos 7.4 e 7.6, excluindo-se a necessidade de formalização de pedido e respectiva avaliação e resposta, uma vez que a iniciativa de desinstalação será assegurada pela SIBS, em função da calendarização apresentada pelo banco que solicitou a instalação temporária (expressa na formalização do pedido). A SIBS deverá, não obstante, comunicar previamente ao banco de apoio o início do processo de desinstalação.

4.10 FACTURAÇÃO

A SIBS procederá à facturação do Banco de Apoio do CA pela disponibilização do CA Temporário e pelos serviços assegurados (instalação, manutenção e desinstalação). A facturação respectiva será efectuada no final do mês a que corresponda cada serviço, nos termos explicitados em Anexo.

O valor correspondente aos serviços de instalação poderá reflectir eventuais penalizações, aplicáveis no âmbito do disposto em 4.5.3.

5 AQUISIÇÃO DE CA

5.1 EXCLUSIVIDADE DE AQUISIÇÃO PELA SIBS

A SIBS é a única entidade a negociar com os fornecedores a compra de CA para a Rede Multibanco. Os bancos não poderão, consequentemente, estabelecer negociações directas com os fornecedores.

5.2 INVESTIMENTO

Os CA a adquirir através da SIBS serão investimento dos bancos (com excepção dos CA Temporários, cuja propriedade será da SIBS). Contudo, a facturação dos fornecedores será apresentada à SIBS (o processo de facturação aos bancos e transmissão de propriedade do CA para estes é especificado em 5.6-Facturação).

5.3 CRITÉRIOS

A aquisição de CA pela SIBS obedecerá aos seguintes critérios:

- Aquisição de marcas e modelos, de modo a corresponder ao indicado pelos bancos no Plano Anual de Necessidades, tanto a nível de quantidade como de tipologias;
- Independência face a bancos e fornecedores, assegurando uma política de aquisição de CA centrada em objectivos de eficiência e optimização;
- Optimização dos preços por tipo de CA;
- Dimensão das encomendas anuais junto dos fornecedores associada ao número de CA em *stock*, disponíveis para utilização (novos e usados).

5.4 PROCESSO DE AQUISIÇÃO

O processo de aquisição de CA decompõe-se na encomenda e na calendarização de entregas com fornecedores:

- No último trimestre de cada ano, a SIBS procederá à negociação com os fornecedores no que respeita às quantidades e preços de cada marca/modelo de CA. Na sequência das negociações, a SIBS celebrará com cada fornecedor um contrato, que formalizará a encomenda e os prazos de entrega respectivos;
- As entregas das encomendas serão distribuídas ao longo do ano, de acordo com os calendários contratados com os fornecedores. Estes calendários serão definidos, com o intuito de satisfazer as necessidades indicadas pelos bancos no Plano Anual de Necessidades e assegurar uma gestão de *stocks* eficiente.

5.5 ARMAZENAMENTO

Os CA adquiridos serão armazenados nos fornecedores, sendo reservados pela SIBS aos bancos em que deverão ser instalados, de acordo com o PAN.

No final do período estabelecido nos contratos com os fornecedores (vide no nº 1 do ANEXO), os CA que tenham permanecido por instalar passarão a suportar custos de armazenamento. De acordo com o especificado em 1.6.3-Situações de desvio e acções subsequentes, a SIBS facturará os bancos com CA reservados em armazém.

Os custos de armazenamento de CA investimento SIBS (CA Temporários) serão suportados pela SIBS.

5.6 FACTURAÇÃO

A factura correspondente a cada CA novo adquirido pela SIBS será emitida por esta ao banco, na data de entrega do mesmo no local de instalação, designado no respectivo pedido. Cada factura corresponderá a um e só um CA novo entregue.

O pagamento desta factura deverá acontecer no prazo de 45 dias, a contar da data da factura. Caso tal não se verifique, a SIBS deixará de fornecer CA ao banco, até regularização da dívida, independentemente de outras penalidades que se entendam aplicar.

A facturação dos CA novos adquiridos pela SIBS, no âmbito do PAN, e que permaneçam por instalar no final do ano a que este respeita, seguirá a seguinte regra:

- Não serão facturados os CA que se encontrem dentro do limite de desvios por banco em vigor (constante no nº 1 do ANEXO). Estes CA manter-se-ão reservados aos respectivos bancos até à primeira actualização do PAN do ano subsequente, estando sujeitos aos custos de armazenamento e de capital referidos em 5.5.
- Serão facturados aos respectivos bancos todo os CA que ultrapassem o limite referido no ponto anterior, passando a considerar-se CA em *stock* dos mesmos bancos.

5.7 AQUISIÇÕES EXTRAORDINÁRIAS

Entendem-se por aquisições extraordinárias as que sejam efectuadas após cada actualização do PAN e as que resultem de pedido de um ou mais bancos como forma de suprir necessidades não identificadas no PAN ou suas actualizações.

Estas encomendas serão independentes das encomendas respeitantes ao PAN inicial, razão pela qual os preços a aplicar poderão diferir dos praticados naquelas.

6 INSTALAÇÃO DE CA

6.1 ÂMBITO

Entende-se por instalação de CA o processo que se inicia com a formalização de um pedido de um banco à SIBS que implica a instalação de um CA (novo ou usado) num local determinado, e que finda com a integração do terminal em funcionamento na rede de CA Multibanco.

As disposições que se seguem nas próximas secções aplicam-se na totalidade à instalação de CA no âmbito dos seguintes processos:

- Pedidos de CA correspondentes a novas instalações (de CA novos ou usados);
- Pedidos de CA correspondentes a CA Temporários (em conformidade com o disposto em 4.5.1).

Alguns outros processos envolvem componentes de instalação, devendo nessas situações ser observadas as práticas descritas neste capítulo, quando estas lhes sejam aplicáveis. Encontram-se neste conjunto substituições e transferências.

As instalações (em novos locais ou em locais já existentes) podem ser de CA novos ou usados, consoante a preferência manifestada pelo banco no pedido, e a possibilidade de a SIBS corresponder a essa preferência, em função do *stock* disponível reservado ao banco.

6.2 PROCESSO DE INSTALAÇÃO

Um processo de instalação pode compreender as seguintes acções, dependendo de se tratar de uma instalação pura e simples ou de a instalação acontecer no âmbito de outros processos:

- Formalização do pedido pelo banco à SIBS;
- Avaliação do pedido pela SIBS;
- Atribuição de marca/modelo
- Resposta ao pedido de instalação;
- Ordem de instalação;
- Inspeção, pela SIBS, do local de instalação;
- Entrega e instalação do CA no local;
- Instalação de circuito de telecomunicações;
- Inicialização do CA.

Quando o processo de instalação acontece no âmbito de substituições ou transferências, inicia-se com a ordem de serviço respectiva (substituição ou transferência), apenas se aplicando, entre as acções acima elencadas, as quatro últimas.

Um processo de instalação apenas se considera concluído após a inicialização do CA.

6.2.1 Formalização de pedidos

O processo de instalação é sempre despoletado mediante a formalização de um pedido junto da SIBS, através de formulário próprio fornecido por esta sociedade. Esta formalização deve obedecer aos seguintes requisitos:

- Deve ser enviada por correio electrónico, dirigida ao Departamento de Coordenação do Negócio, ao cuidado do Gestor de Cliente respectivo;
- Deve ter como anexo o formulário fornecido pela SIBS, correctamente preenchido;
- Deve ser submetida pelo responsável do pedido no banco (identificado no formulário).

No formulário fornecido pela SIBS, os bancos deverão seleccionar o tipo de CA (com base no Catálogo de CA), incluir uma eventual marca/modelo de preferência² e especificar a inclusão ou não de módulo de depósitos³. Deverão indicar igualmente se existe preferência por CA novo ou usado e se pretendem que a entrega se realize no mesmo dia da inicialização.

É dever do banco assegurar-se previamente que a informação constante do pedido é consistente com o PAN em vigor, sob pena de o pedido não poder ser correspondido ou ser sujeito a demoras para o respectivo ajustamento.

6.2.2 Avaliação de pedidos na SIBS

Será dado seguimento a todos os pedidos de instalação para um dado ano após a aprovação do PAN.

Antes de dar início ao processo de instalação, a SIBS avaliará o pedido recebido, do ponto de vista de conteúdo (campos do pedido correctamente preenchidos) e também numa perspectiva de controlo do PAN.

² Caso não seja indicada preferência por uma marca/modelo, o banco assume implicitamente que pretende aceitar qualquer escolha da SIBS nesse sentido quando esta aprove o pedido de instalação.

³ Caso pretendam um número de cacifos superior ao default (dois) no momento da instalação, deverão efectuar um pedido de Kit de Cacifos à SIBS, paralelo ao pedido de instalação, até ao limite máximo de cacifos admitido pelo tipo de CA (especificado em futura secção de Upgrade de CA).

Avaliação Formal

Caso o pedido se encontre incorrectamente preenchido ou incompleto, ou não seja efectuado com base no formulário fornecido pela SIBS, esta solicitará ao banco novo pedido, com a informação correcta e/ou no formulário existente para o efeito. Enquanto o pedido não for concretizado nos moldes definidos, a SIBS não poderá dar continuidade ao mesmo.

Avaliação face ao PAN

Após a correcta recepção do pedido, a SIBS procederá à sua avaliação no âmbito do previsto no PAN, de que resultará uma das seguintes acções:

- Se o pedido corresponder ao previsto no PAN e respectivas actualizações, a SIBS dará início ao processo de instalação. Um pedido encontra-se nesta situação se o total de instalações em curso ou concretizadas, no ano e até ao mês em que o pedido é efectuado, for inferior ao previsto.
- Na situação inversa, a SIBS não poderá dar continuidade ao pedido de instalação, devendo o banco ser informado desta situação. A solução poderá passar por uma aquisição extra PAN (conforme 5.7-Aquisições Extraordinárias) ou por o banco aguardar a disponibilidade de CA em *stock* reservados para os seus pedidos.

6.2.3 Atribuição de Marca/Modelo

A atribuição de marca modelo — tanto num processo de instalação a pedido do banco como no cumprimento do Plano de Substituições da Rede — será efectuada pela SIBS, tendo em consideração três restrições:

- *Stock* de CA existente em armazém, reservados para o banco;
- Marca/modelo indicada pelo banco na formalização do pedido ou no Plano de Substituições da Rede;
- Quando não seja indicada marca/modelo, existência de CA instalado no mesmo local e respectiva marca/modelo⁴.

A atribuição de um CA novo ou usado será efectuada em função do pedido do banco e do *stock* disponível, comprometendo-se a SIBS a corresponder a esta preferência específica, caso o *stock* reservado ao banco o permita.

6.2.4 Resposta ao pedido de instalação

Em função da avaliação do pedido e da necessidade de atribuição de marca/modelo (quando não especificada), a SIBS dará uma das seguintes respostas ao banco (por e-mail):

⁴ Poderá determinar, por optimização de custos de manutenção, a marca/modelo do novo CA a instalar.

- a) Aprovação do pedido, com informação da marca/modelo a instalar, respectivas opções e classificação do CA (novo/usado), notificando deste modo o início do processo de instalação;
- b) Solicitação de correcção ao pedido efectuado, por falta de um dos elementos obrigatórios para o seu correcto encaminhamento ou por inexistência de disponibilidade da marca/modelo pretendida, indicando neste caso as marcas/modelos alternativas, para escolha pelo banco;
- c) Colocação do pedido em *stand by*, resultante de ultrapassar o previsto no PAN e não existir, para a configuração em causa, *stock* disponível reservado ao banco (conforme previsto em 1.6.3). Nestas situações, a SIBS informará o banco novamente logo que existirem condições de dar resposta ao pedido.

No caso da alínea b), o banco deverá reformular o pedido, com inclusão dos elementos/ajustamentos indicados pela SIBS.

No caso da alínea c) o Banco poderá desistir da instalação, devendo para tal comunicá-lo formalmente à SIBS, por e-mail ao respectivo Gestor de Cliente.

6.2.5 Ordem de Instalação

A ordem de instalação é dada pela SIBS uma vez aprovado o Pedido de Instalação.

Este momento determina o arranque das acções necessárias na SIBS com vista à determinação das datas relevantes para o processo (e.g. inspecção ao local, entrega do CA, instalação dos circuitos e inicialização), que serão concertadas com os intervenientes nos vários momentos (bancos, fornecedores e ETV - Empresas de Transportes de Valores).

6.2.6 Inspecção ao Local

A inspecção ao local tem lugar somente em instalações em novos locais, sendo realizada pela SIBS (ou por quem esta indicar), por forma a ser verificada a existência de condições para a instalação de circuitos de telecomunicações.

O processo de instalação não poderá avançar enquanto o local não reunir as condições indispensáveis para a instalação do referido circuito.

Futuramente estas inspecções poderão abranger os seguintes aspectos adicionais:

- Verificação do local em termos de requisitos gerais da rede de CA-MB, em que se incluem requisitos de segurança e de imagem;
- Compatibilidade das características do local (por ex., condições para a assistência técnica, horário de acesso ao equipamento) com nível de serviço de manutenção solicitado pelo banco no pedido de instalação (de acordo com as opções a definir em futuro capítulo de Manutenção).

6.2.7 Entrega e instalação do CA

Uma vez asseguradas as condições do local para efeitos de instalação, a SIBS encontra-se em condições de atribuir um CA específico em resposta ao pedido do banco, informando este último do nº série do CA a instalar.

A SIBS programará de seguida, com o fornecedor e com o banco, a data de entrega do CA no local constante no Pedido de Instalação. Nos casos em que o banco tenha indicado pretender a entrega no mesmo dia da inicialização, a primeira será programada somente após a instalação (com sucesso) do circuito de telecomunicações.

Para a recepção do equipamento, o banco deverá assegurar o seguinte:

- Presença, no momento da entrega, de um responsável do banco, que deverá confirmar o nº de série do CA e assinar o Auto de Recepção (disponibilizado pelo fornecedor), mediante o qual os CA novos passarão a propriedade do banco. A entrega do CA só deve ser aceite pelo banco caso o nº de série do CA corresponda ao que foi comunicado pela SIBS;
- Local para armazenamento do CA, se este não for colocado no lugar de instalação no momento de entrega, responsabilizando-se o banco pela segurança e integridade do CA;

A entrega será feita pelo fornecedor, não sendo necessária a presença no local de elementos da SIBS.

O banco deverá enviar, nos três dias úteis seguintes, cópia do Auto de Recepção ao Serviço de Instalações do Departamento de Produção da SIBS, por fax.

O CA será instalado no seu lugar definitivo no dia da entrega ou em data posterior, dependendo das indicações fornecidas pelo banco. No segundo caso, a acção deverá ser programada pela SIBS com o fornecedor do equipamento, devendo apenas suceder após confirmação pelo banco à SIBS (Departamento de Produção, Serviço de Instalações) de que estão reunidas as condições para tal. Não deverá ser feita pelo banco sem intervenção do fornecedor, assumindo o banco eventuais consequências derivadas do não cumprimento desta disposição (v.g. danificação do CA).

6.2.8 Instalação de circuito de telecomunicações

A instalação de circuito de telecomunicações pode consubstanciar-se numa das seguintes acções:

- instalação de circuito novo (quando se trate de um local sem CA)
- instalação de circuito duplo (quando existe um CA no mesmo local)
- instalação de circuito múltiplo (quando existem dois ou mais CA no local).

A instalação de um destes materiais é solicitada pela SIBS junto do fornecedor de telecomunicações, sendo que no primeiro caso tal acontece apenas depois de ter sido comprovada a existência das condições necessárias (conforme descrito em 6.2.6). Em

qualquer dos cenários, o banco deve assegurar os meios logísticos para a intervenção do fornecedor (v.g. acesso ao local).

Eventuais custos adicionais que venham a ser cobrados pelo fornecedor à SIBS, derivados de ausência de condições para a conclusão deste serviço, deverão ser repercutidos à SIBS ou ao banco, conforme a instituição que tenha originado o atraso e o consequente aumento de custos do serviço.

6.2.9 Inicialização do CA

A inicialização de um CA consiste na ligação deste à rede de CA-MB, no carregamento com numerário e concretização, com sucesso, de uma operação de levantamento. Trata-se de um processo assegurado pelo fornecedor e pelo banco, em coordenação com a SIBS e ETV. Apenas se considera completa com a realização destas três componentes, sem os quais o CA se mantém na situação de “fora de serviço”.

Concluída a inicialização, o CA estará apto a funcionar na rede de CA-MB.

6.3 SEGURO

O seguro do CA será da responsabilidade do proprietário (banco ou SIBS) a partir do momento em que se encontre no local de instalação. Os seguros de transporte e de armazenamento, prévios à instalação, são da responsabilidade do fornecedor.

6.4 PRAZOS

6.4.1 Prazos aplicáveis

Um processo de instalação não deverá exceder o somatório dos prazos máximos associados às acções que o compõem, que se descriminam no nº 4 do ANEXO. Recomenda-se aos bancos a formalização dos pedidos de instalação com a antecedência adequada face aos prazos indicados no referido anexo.

6.4.2 Incumprimento de prazos

Sempre que a inicialização do CA não ocorra nos prazos estipulados por responsabilidade imputável à SIBS, esta deverá compensar o banco mediante uma taxa indemnizatória por dia de atraso (especificado no referido nº do ANEXO).

Este valor será abatido pela SIBS à factura emitida por conta do serviço de instalação em causa. Eventuais custos adicionais, decorrentes de atrasos na instalação imputáveis ao banco, serão incluídos pela SIBS na facturação do serviço.

6.5 FACTURAÇÃO

O processo de instalação dará origem a facturação em dois momentos distintos, associados à entrega do CA e aos serviços de instalação associados.

6.5.1 Facturação do equipamento

A factura do CA será emitida pela SIBS na data de entrega, quando se trate de um CA novo (conforme o disposto no capítulo de Aquisição, secção 5.6-Facturação).

6.5.2 Facturação dos serviços de instalação

A facturação dos serviços de instalação está associada aos serviços prestados pela SIBS e pelos fornecedores (listados no início da secção 6.2), que permitem a inicialização do CA e subsequente início de utilização. A factura será emitida no final do mês em que é concluído o serviço de instalação, assegurando a SIBS a sua emissão ao preço de custo negociado com os fornecedores (incluindo valor da requalificação, nos casos de CA usados), acrescido de um valor destinado a remunerar os serviços assegurados pela SIBS no âmbito de todo o processo.

O valor correspondente aos serviços de instalação poderá reflectir eventuais penalizações, aplicáveis no âmbito previsto no ponto 6.4.2.

O pagamento desta factura deverá acontecer no prazo de 45 dias, a contar da data de emissão. Caso tal não se verifique, a SIBS poderá suspender o fornecimento de serviços de instalação, desinstalação e transferência ao banco, até regularização da dívida, independentemente de outras penalidades que se entendam aplicar.

7 DESINSTALAÇÃO DE CA

7.1 DEFINIÇÃO E ÂMBITO

A desinstalação compreende a remoção de um CA do respectivo local de instalação, temporária ou definitivamente. Poderá tratar-se de um processo estrito de desinstalação ou, alternativamente, estar associada a outras intervenções na rede. Envolvem assim parcial ou exclusivamente um processo de desinstalação as seguintes acções:

- Substituições;
- Transferências;
- Desinstalações de CA Temporários;
- Desinstalações previstas no Plano de Desinstalações;
- Desinstalações a pedido do banco.

7.2 TIPOS DE DESINSTALAÇÃO

Existem dois tipos de desinstalações: temporárias ou definitivas. Esta classificação determina a desinstalação ou não do circuito de comunicações do local.

7.2.1 Desinstalações Definitivas

São consideradas desinstalações definitivas aquelas em que o CA é desinstalado por um período superior a 30 dias, devendo para o efeito ser retirado o circuito de comunicações existente.

No caso de se pretender reinstalar o CA no mesmo local após o referido prazo, deve ser feito um pedido de reinstalação, que incluirá a solicitação de instalação de novo circuito no local.

7.2.2 Desinstalações Temporárias

São consideradas desinstalações temporárias as que ocorrem por um período igual ou inferior a 30 dias. Nestes casos, o circuito de comunicações não será desinstalado.

7.3 PLANO DE DESINSTALAÇÕES

7.3.1 Definição e Objectivos

O Plano de Desinstalações resulta directamente da elaboração do PAN, nomeadamente das respostas de cada banco ao Plano de Substituições respectivo, apresentado pela SIBS (vide secção 3.3.4) e da inclusão de outras desinstalações que o banco planeie executar nesse ano.

Tem como objectivos:

- O planeamento da desinstalação dos CA destinados a abate;
- A obtenção de informação relativamente a outros CA a desinstalar ao longo do ano e que se destinarão a armazém. Com esta informação, a SIBS poderá conjugar os CA de cada banco que ficarão disponíveis em *stock* para dar resposta às necessidades para novas instalações.

7.3.2 Classificação

Considerando os objectivos do Plano de Desinstalações, as desinstalações nele programadas são **desinstalações definitivas**.

7.3.3 Programação de desinstalações do Plano de Desinstalações

Apenas serão programadas e despoletadas pela SIBS as desinstalações que envolvam o abate dos CA respectivos, de acordo com o calendário previamente definido pelo banco na elaboração do PAN⁵. Previamente a cada desinstalação que se enquadre neste critério, a SIBS contactará os serviços centrais do banco de apoio do CA a desinstalar, notificando-o do início do processo de desinstalação e solicitando a colaboração necessária por forma a que a acção ocorra no trimestre programado.

As restantes desinstalações são despoletadas pelos bancos (de acordo com o processo descrito em 7.4).

7.3.4 Alterações ao Plano de Desinstalações

Os bancos poderão efectuar alterações ao Plano de Desinstalações, no âmbito da Actualização do PAN (secção 1.8), desde que os CA em causa não se destinem a abate.

Contudo, estas modificações — que podem resultar também de o banco não efectuar desinstalações nos trimestres programados — poderão afectar a disponibilidade de CA usados em *stock* para resposta a pedidos de novas instalações desse banco.

7.4 PROCESSO DE DESINSTALAÇÃO

Um processo de desinstalação (não integrado noutros processos) compreende as seguintes acções:

- Formalização do pedido pelo banco à SIBS;
- Avaliação do pedido pela SIBS;
- Resposta ao pedido;

⁵ Ao ser destinado um CA para abate, assume-se que, a partir da data de desinstalação, não se encontrará em condições de assegurar os níveis de serviço exigidos pela Rede de CA-MB, motivo pelo qual a desinstalação deve ser agendada e despoletada pela SIBS.

- Ordem de desinstalação;
- Desinstalação;
- Armazenamento do CA.

Quando o processo ocorre associado a outros — substituição, transferências, CA Temporários — ou no cumprimento do Plano de Desinstalações (na componente de CA para abate), apenas se aplicam as três últimas acções elencadas.

Um processo de desinstalação não associado a outros processos apenas se considera concluído após a retirada da máquina do local e respectivo armazenamento.

7.4.1 Formalização de pedidos

A formalização de um pedido de desinstalação por parte de um banco é um requisito indispensável nos casos em que a desinstalação não estiver relacionada com outras intervenções (transferências, substituições e CA Temporários), se encontre prevista no Plano de Desinstalações da Rede (com excepção daquelas que serão programadas pela SIBS, conforme referido em 7.3.3) ou se trate de uma desinstalação temporária⁶.

A formalização do pedido de desinstalação junto da SIBS deve ser feita através de formulário próprio fornecido por esta sociedade. Esta formalização deve obedecer aos seguintes requisitos:

- Deve ser enviada por correio electrónico, dirigida ao Departamento de Coordenação do Negócio, ao cuidado do Gestor de Cliente respectivo;
- Deve ter como anexo o formulário fornecido pela SIBS, correctamente preenchido, nomeadamente no que respeita à classificação da desinstalação como definitiva ou temporária, e o destino a dar ao CA desinstalado;
- Deve ser submetida pelo responsável do pedido no banco (identificado no formulário).

7.4.2 Avaliação de pedidos

A SIBS avaliará o pedido do ponto de vista de conteúdo. Caso se encontre incorrectamente preenchido ou incompleto, ou não seja efectuado com base no formulário fornecido pela SIBS, esta solicitará ao banco novo pedido, com a informação correcta e/ou no formulário existente para o efeito. Enquanto o pedido não for concretizado nos moldes definidos, a SIBS não poderá dar continuidade ao mesmo.

⁶ Estarão por exemplo sujeitas a formalização de pedido, desinstalações que se pretendam efectuar por fecho da agência junto à qual o CA se encontra ou por o banco pretender simplesmente retirar um determinado CA de um local, não pretendendo a sua reinstalação imediata noutra.

7.4.3 Resposta ao pedido

Em função da avaliação efectuada, a SIBS dará uma das seguintes respostas ao banco (por correio electrónico):

- a) Aprovação do pedido, informando do início do processo de desinstalação;
- b) Solicitação de correcção ao pedido efectuado, por falta de um dos elementos obrigatórios para o seu correcto encaminhamento.

7.4.4 Ordem de Desinstalação

A ordem de desinstalação é dada pela SIBS na sequência da aprovação do pedido efectuado pelo banco.

Este momento determina o arranque das acções necessárias na SIBS com vista à determinação das datas relevantes para o processo (retirada do CA e, nos casos de desinstalações definitivas, dos circuitos respectivos), que serão concertadas com os intervenientes nos vários momentos (bancos, fornecedores e ETV).

7.4.5 Desinstalação

Na data acordada entre banco, SIBS e fornecedores, o CA será desinstalado do local. Para o efeito, devem ser reunidas as seguintes condições:

- Presença, no momento da desinstalação, de um responsável do banco (indicado pelos serviços centrais respectivos);
- Presença do fornecedor, que se encarregará da remoção do equipamento;
- Confirmação, junto da SIBS, de que o CA se encontra desinicializado (com o fecho contabilístico concretizado e também sem numerário). Tal deverá ser concretizado através de contacto telefónico ao Serviço de Atendimento do Departamento de Produção da SIBS;
- O responsável do banco deverá assinar um Auto de Levantamento do CA (disponibilizado pelo fornecedor), onde confirma que o CA reúne as condições do ponto anterior.

O banco deverá enviar, nos três dias úteis seguintes, cópia do Auto de Levantamento ao Serviço de Instalações do Departamento de Produção da SIBS, por fax.

Sem a confirmação pela SIBS de que a desinicialização se concretizou, não será autorizada a desinstalação. A desinicialização poderá acontecer em momento prévio ao retiro do CA.

Nas desinstalações definitivas haverá lugar à desinstalação do circuito associado ao CA.

7.4.6 Armazenamento

Todos os CA desinstalados serão colocados em armazém SIBS (se se destinarem a abate) ou do fornecedor (nos restantes casos), sendo-lhes conferido tratamento específico consoante a sua propriedade (SIBS ou banco) e destino a dar (abate ou armazenamento até reinstalação). O capítulo 9—Gestão de *stocks* apresenta o detalhe referente ao armazenamento⁷.

Exceptuam-se à disposição do parágrafo anterior os casos em que, em desinstalações temporárias, o banco pretenda guardar o CA no mesmo local (v.g. agência). Nestas situações, o banco será inteiramente responsável por assegurar a segurança e integridade do CA, assumindo todas as eventuais consequências desta situação.

Os CA propriedade da SIBS poderão permanecer reservados para satisfação de pedidos de instalação do último banco de apoio respectivo, devendo este, para tal, manifestar formalmente à SIBS essa intenção aquando do pedido de desinstalação. A reserva será mantida pelo período estipulado em 9.3.1-CA Atribuição SIBS. Findo este prazo, a SIBS poderá conferir a estes CA a utilização que entender mais adequada.

7.5 SEGURO

O seguro do CA será da responsabilidade do proprietário (banco ou SIBS) enquanto permanecer no local de instalação. O seguro de transporte é da responsabilidade do fornecedor.

No período de permanência do CA em armazém, o seguro será contratado pelo fornecedor.

7.6 PRAZOS

7.6.1 Desinstalações (caso geral)

Um processo de desinstalação não deverá exceder o somatório dos prazos máximos associados às acções que o compõem que se discriminam no nº 0 do ANEXO. Recomenda-se aos bancos a formalização dos pedidos de desinstalação com a antecedência adequada face aos prazos indicados no referido anexo.

7.6.2 Desinstalações do Plano de Desinstalações

Nas desinstalações do Plano de Desinstalações que sejam despoletadas pela SIBS (conforme 7.3.3), esta deverá contactar os serviços centrais do banco no trimestre anterior ao previsto para a desinstalação dos CA, por forma a coordenar com este o processo e calendarizar a data em que a desinstalação acontecerá. Salvo acordo com o banco em contrário, a desinstalação deverá ter lugar no trimestre previsto.

⁷ A componente de abates será tratada em futuro capítulo a incluir, dedicado a este tema.

7.6.3 Incumprimento de prazos

Sempre que a desinstalação de um CA (não prevista no PAN) ultrapasse o prazo máximo estipulado no ANEXO, por responsabilidade exclusiva da SIBS, esta deverá pagar ao banco uma taxa indemnizatória por dia de atraso, especificada no mesmo anexo). Este valor será abatido pela SIBS à factura emitida por conta do serviço de desinstalação em causa.

Eventuais custos adicionais, decorrentes de atrasos na desinstalação imputáveis ao banco (v.g. não cumprimento das condições expressas em 7.4.5), serão incluídos pela SIBS na facturação do serviço.

7.7 FACTURAÇÃO

A facturação dos serviços de desinstalação está associada aos serviços prestados pela SIBS e pelos fornecedores, listados no início da secção 7.4. A factura será emitida no final do mês em que é concluído o serviço de desinstalação, assegurando a SIBS a sua emissão ao preço de custo negociado com os fornecedores, acrescido de um valor destinado a remunerar os serviços assegurados no âmbito de todo o processo.

O valor correspondente aos serviços de instalação poderá reflectir eventuais penalizações, aplicáveis no âmbito de 7.6.3.

O pagamento desta factura deverá acontecer no prazo de 45 dias, a contar da data da factura. Caso tal não se verifique, a SIBS poderá suspender o fornecimento de serviços de instalação, desinstalação e transferência ao banco, até regularização da dívida, independentemente de outras penalidades que se entendam aplicar.

8 TRANSFERÊNCIA DE CA

8.1 DEFINIÇÃO E ÂMBITO

Entende-se por transferência de um CA em funcionamento na Rede CA-MB a respectiva desinstalação do seu local, tendo como objectivo a reinstalação nouro ponto da rede, obrigatoriamente identificado na formalização do pedido. Estão compreendidos no âmbito de uma transferência as seguintes situações:

- Mudança interna (mudança no interior do próprio local, alterando a colocação do CA e mantendo o mesmo endereço);
- Mudança externa (mudança para outro local, que poderá ser já existente na rede ou um novo local a criar).

A transferência de CA poderá estar associada a processos de instalações (colocação de outro CA no local de origem do CA a transferir) ou desinstalações (retirada de uma CA do local de destino do CA a transferir), podendo ambos os processos ser coordenados de modo a maximizar a respectiva eficiência. Contudo, tratando-se nestas situações de processos distintos, devem obedecer aos procedimentos específicos aplicáveis, previstos no presente Regulamento.

8.2 PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA

Um processo de transferência envolve acções relacionadas com os processos de desinstalação e instalação:

- Formalização do pedido pelo banco à SIBS;
- Avaliação do pedido pela SIBS;
- Resposta ao pedido;
- Ordem de transferência;
- Desinstalação;
- Armazenamento e requalificação do CA;
- Inspeção, pela SIBS, do local de instalação;
- Entrega e instalação do CA;
- Instalação de circuito de telecomunicações;
- Inicialização do CA.

8.2.1 Formalização de Pedidos

A formalização do pedido de transferência junto da SIBS deve ser feita através de formulário próprio fornecido por esta sociedade, devendo obedecer aos seguintes requisitos:

- Deve ser enviada por correio electrónico, dirigida ao Departamento de Coordenação do Negócio, ao cuidado do Gestor de Cliente respectivo;
- Deve ter como anexo o formulário fornecido pela SIBS, correctamente preenchido, onde deverá constar o local de destino do CA, a data pretendida de conclusão da transferência e a indicação de preferência ou não em que a entrega do CA se realize no mesmo dia da inicialização;
- Deve ser submetida pelo responsável do pedido no banco (identificado no formulário).

8.2.2 Avaliação de pedidos

Conforme redacção de 7.4.2.

8.2.3 Resposta ao pedido

Em função da avaliação efectuada, a SIBS dará uma das seguintes respostas ao banco (por correio electrónico ou fax):

- a) Aprovação do pedido, informando do início do processo de transferência;
- b) Solicitação de correcção ao pedido efectuado, por falta de um dos elementos obrigatórios para o seu correcto encaminhamento.

8.2.4 Ordem de Transferência

A ordem de transferência é dada pela SIBS na sequência da aprovação do pedido efectuado pelo banco.

Esta ordem determina o arranque das acções necessárias na SIBS com vista à determinação das datas relevantes para o processo, que serão concertadas com os intervenientes nos vários momentos (bancos, fornecedores e ETV).

8.2.5 Desinstalação

Conforme redacção de 7.4.5.

8.2.6 Armazenamento e requalificação do CA

O CA a transferir deverá ser armazenado temporariamente em armazém do fornecedor, onde será objecto de requalificação, com vista à sua reinstalação no novo local, nas melhores condições possíveis.

Nos casos em que o banco solicita a transferência com urgência e nos casos de transferência internas em que o CA não necessite de sair das instalações em que se encontra, o CA poderá não chegar a ser armazenado. Nestas situações, o equipamento não é requalificado, devendo ser dado pela SIBS conhecimento ao banco desta situação, na resposta ao pedido.

Os CA propriedade da SIBS que, por motivos imputáveis ao banco, permaneçam por transferir findo o período fixado em 9.3.1-CA Atribuição SIBS, deixarão de estar reservados ao último banco de apoio, podendo a SIBS conferir-lhes a utilização que entender mais adequada.

8.2.7 Inspeção ao local de instalação

Conforme redacção de 6.2.6

8.2.8 Entrega e instalação do CA no local

A SIBS programará com o fornecedor e com o banco a data de entrega do CA no local de destino, constante no pedido de transferência. Para a recepção do equipamento, o banco deverá assegurar o seguinte:

- Presença, no local de destino no momento da entrega, do responsável do banco, o qual deverá assinar o Auto de Recepção;
- Local para armazenamento provisório do CA, se este não for colocado no local definitivo de instalação no momento de entrega, responsabilizando-se o banco pela segurança e integridade do CA e respectivo seguro.

A entrega será feita pelo fornecedor, não sendo necessária a presença no local de elementos da SIBS.

O banco deve enviar à SIBS, nos três dias úteis seguintes, uma cópia do Auto de Recepção ao Serviço de Instalações do Departamento de Produção da SIBS, por fax.

No momento da entrega ou em data posterior, o CA será instalado no seu lugar definitivo. Esta acção é programada pela SIBS com o fornecedor do equipamento, devendo apenas suceder após confirmação pelo banco à SIBS (Departamento de Produção, Serviço de Instalações) de que estão reunidas as condições para tal. Esta acção não deverá ser feita pelo banco sem intervenção do fornecedor, devendo o banco assumir eventuais consequências derivadas do não cumprimento desta disposição (v.g. danificação do CA).

8.2.9 Instalação de circuito de telecomunicações

Conforme redacção de 6.2.8.

8.2.10 Inicialização do CA

Conforme redacção de 6.2.9.

8.3 SEGURO

O seguro do CA será da responsabilidade do proprietário (banco ou SIBS) enquanto permanecer no local de instalação inicial a partir do momento em que seja entregue no local de destino. O seguro de transporte é da responsabilidade do fornecedor.

No período de permanência do CA em armazém, o seguro será contratado pelo fornecedor.

8.4 PRAZOS

8.4.1 Prazos aplicáveis

Um processo de transferência não deverá exceder o somatório dos prazos máximos associados às acções que o compõem, que se discriminam no nº 0 do ANEXO. Recomenda-se aos bancos a formalização dos pedidos de desinstalação com a antecedência adequada face aos prazos indicados no referido anexo.

8.4.2 Incumprimento de prazos

Sempre que a transferência do CA não ocorra nos prazos estipulados por responsabilidade imputável à SIBS, esta deverá compensar o banco, mediante uma taxa indemnizatória por dia de atraso (especificada no nº 0 do ANEXO). Este valor será abatido pela SIBS à factura emitida por conta do serviço de transferência em causa.

Eventuais custos adicionais, decorrentes de atrasos na transferência imputáveis ao banco (v.g. não cumprimento das condições a assegurar expressas em 8.2), serão incluídos pela SIBS na facturação do serviço.

8.5 FACTURAÇÃO

A emissão de factura referente a serviços de transferência acontece no final do mês em que é concluído o serviço, assegurando a SIBS a sua emissão ao preço de custo negociado com os fornecedores (que, quando aplicável, poderá incluir custos de requalificação), acrescido de um valor destinado a remunerar os serviços assegurados pela SIBS no âmbito de todo o processo (englobando desinstalação, requalificação e reinstalação).

O valor correspondente aos serviços de transferência poderá reflectir eventuais penalizações, aplicáveis no âmbito de 8.4.2.

O pagamento desta factura deverá acontecer no prazo de 45 dias, a contar da data da factura. Caso tal não se verifique, a SIBS poderá suspender o fornecimento de serviços de instalação, desinstalação e transferência ao banco, até regularização da dívida, independentemente de outras penalidades que se entendam aplicar.

9 GESTÃO DE STOCKS

9.1 RESPONSABILIDADES

A SIBS assegurará a gestão de *stocks* de CA-MB, independentemente da respectiva propriedade, tendo como objectivo maximizar as vantagens, para o sistema bancário, de uma gestão centralizada dos equipamentos.

Bancos e SIBS deverão cumprir o estipulado no presente Regulamento no que respeita à gestão de *stock* e armazenamento de CA.

9.2 ARMAZENAMENTO

Os CA serão armazenados em armazéns dos fornecedores ou da SIBS, conforme a seguir se define.

9.2.1 Armazém dos fornecedores

Neste armazém serão depositados os CA (propriedade de bancos ou da SIBS) nas seguintes situações:

CA Novos

CA novos, resultantes de encomendas junto dos fornecedores, que deverão permanecer nos armazéns destes até à respectiva entrega no local de instalação, podendo ser sujeitos a custos de armazenamento, caso a permanência no local ultrapasse o período máximo estipulado entre SIBS e fornecedores no contrato de aquisição. Os bancos com CA nesta situação serão sujeitos a facturação específica, conforme previsto em 5.5.

CA Usados

CA desinstalados a pedido do banco, mas que se mantêm em período de vida útil e/ou em condições de utilização, podendo vir a ser instalados futuramente noutro local. Estão compreendidos nesta definição CA propriedade do banco ou da SIBS.

CA em transferência

CA associados a processos de transferência, conforme descrito em 8.2.6.

CA Temporários

CA destinados a responder a pedidos de CA Temporários, conforme descrito em 4.

9.2.2 Armazém SIBS

Para o armazém da SIBS serão obrigatoriamente encaminhados os CA que sejam desinstalados e que se destinem exclusivamente para abate, independentemente da respectiva propriedade. Estes CA permanecerão neste armazém até ao início do processo de abate.

9.2.3 Seguro

A contratação de seguro para os CA que permaneçam em armazém será da responsabilidade das entidades gestoras dos armazéns (fornecedores ou SIBS).

9.3 ORGANIZAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE CA EM *STOCK*

O *stock* de CA em armazém será organizado pela SIBS do seguinte modo:

- CA Propriedade SIBS
- CA Propriedade Bancos
- CA para Abate

9.3.1 CA Propriedade SIBS

Os CA propriedade SIBS abrangem os CA Atribuição SIBS e os CA Temporários.

CA Temporários

Os CA Temporários são aqueles que são adquiridos pela SIBS ao abrigo do presente Regulamento, tendo como único objectivo de alocação a satisfação de pedidos de instalações temporárias por parte dos bancos.

CA Atribuição SIBS

Os CA Atribuição SIBS são CA adquiridos no passado pela SIBS, no âmbito de uma política de aquisições distinta da actual, visando dar resposta a pedidos de instalação ou a substituição de CA. A existência destes CA em *stock* resulta de pedidos de desinstalação em que os CA não foram destinados a abate, razão pela qual poderão vir a ser instalados em resposta a novos pedidos.

Após a desinstalação e durante o período definido no nº 7 do ANEXO, estes CA poderão ser reservados para satisfação de pedidos do último banco de apoio respectivo, que para tal deve manifestar formalmente à SIBS essa intenção, aquando do pedido de desinstalação. Findo este prazo, a SIBS poderá atribuir os seus CA em resposta a pedidos de instalação, independentemente do banco de apoio que esteve associado na instalação anterior.

9.3.2 CA Propriedade Bancos

Os CA propriedade bancos são adquiridos por estes, devendo ser apenas atribuídos aos respectivos proprietários. A SIBS organizará, para cada banco, um *stock* de CA, com distinção entre CA novos e CA usados (passíveis de nova instalação).

9.3.3 CA para abate

Estes CA — que se encontram em armazém a título provisório, até serem abatidos — serão armazenados pela SIBS em lote próprio, que agregará os CA propriedade SIBS e



CA propriedade bancos que se encontrem nesta situação. Conforme se descreverá em futuro capítulo a dedicar a Abates, a SIBS será responsável pela condução dos procedimentos respectivos.

9.4 FACTURAÇÃO

Os CA dos bancos em *stock* serão sujeitos a facturação mensal, sendo aplicada uma tarifa diária, correspondente a custos de armazenamento, constante no nº 7 do ANEXO. Para os CA novos não instalados, existirá um período de isenção, com a duração prevista no mesmo anexo, após o qual incidirá a referida tarifa.

ANEXO

PARÂMETROS APLICÁVEIS AO REGULAMENTO

1. PLANO ANUAL DE NECESSIDADES

ÂMBITO	PARÂMETRO	VALOR
Imputação de custos a CA novos não instalados	Custos de armazenamento	0,50 €/dia
	Custos financeiros	2,50 € ⁸ /dia
	Período de isenção	1 trimestre ⁹
Controlo trimestral do PAN – envio de relatório de controlo	Desvio acumulado de pedidos de novos CA em <i>stock</i> que implica envio de controlo ¹⁰	Max. (10%; 6)
Facturação de CA novos não instalados.	Valor limite para desvios anuais de CA novos não instalados ¹⁰	Mín. (5%; 3) ≥ 1

2. SUBSTITUIÇÃO DE CA

ÂMBITO	PARÂMETRO	VALOR
Substituições previstas no PAN	Calendarização - antecedência do contacto SIBS-banco face ao trimestre previsto	Trimestre anterior
Substituições não previstas no PAN	Resposta SIBS aos pedidos de substituição	≤ 3 dias úteis
	Resposta do banco à SIBS	≤ 3 dias úteis

⁸ Tarifa fixada pela SIBS para cada ano, baseada na taxa MMI a 1 ano, aplicada ao preço médio dos CA adquiridos no ano.

⁹ Parâmetro ajustável em função de negociações da SIBS com os fornecedores.

¹⁰ Exclui CA novos reservados para substituições.

3. CA TEMPORÁRIOS

a) Prazos

Prazos máximos associados à disponibilização de CA Temporários:

ÂMBITO	PARÂMETRO	PRAZO
Instalações de CA Temporários	Duração máxima da instalação temporária	90 dias
	Resposta SIBS aos pedidos de instalação	≤3 dias úteis
	Prazos de instalação, após aprovação pela SIBS	≤10 dias úteis

b) Tarifário

ÂMBITO	PARÂMETRO	VALOR
Instalação	Montagem, instalação, desmontagem e limpeza do terminal	1.250 €
Renda diária ¹¹	Aluguer do circuito e amortização – terminal simples	12 €/dia
	Aluguer do circuito e amortização – terminal duplo ou múltiplo	10 €/dia

Os terminais temporários não serão alvo da aplicação das rubricas B1 e B2 do tarifário SIBS (Ligação de Terminais).

c) Penalizações

Em caso de incumprimento dos prazos máximos referidos em a) por responsabilidade da SIBS, são aplicáveis os seguintes valores:

ÂMBITO	PARÂMETRO	VALOR
Penalização diária a suportar pela SIBS por atraso na instalação	1ª semana de atraso	20 €/dia
	A partir da 2ª semana de atraso	40 €/dia

Estas penalizações serão aplicáveis nos casos em que o pedido tenha sido aprovado pela SIBS, encontrando-se condicionados à constituição de um fundo próprio para o efeito.

¹¹ Cobrada no final do mês ao qual corresponde o início do serviço prestado.

4. INSTALAÇÕES

a) Prazos por acção

Prazos máximos associados a cada acção que constitui o processo de instalação:

ÂMBITO	PARÂMETRO	PRAZO
Pedido de Instalação	Resposta da SIBS	≤3 dias úteis
	Resposta do Banco (secção 6.2.4, cenário b)	≤3 dias úteis
Inspeção ao local	Realização após aprovação do pedido	≤10 dias úteis
Instalação de circuito	Circuito simples – prazo de concretização após inspeção e aprovação do local	≤18 dias úteis
	Circuito duplo – prazo de concretização após aprovação do pedido	≤13 dias úteis
	Circuito múltiplo – prazo de concretização após aprovação do pedido	≤8 dias úteis
Entrega do CA	(durante o período de instalação do circuito)	
Inicialização	Prazo após instalação de circuito	≤ 5 dias úteis
	Prazo em caso de entrega e inicialização simultâneas (após instalação do circuito)	≤10 dias úteis

b) Prazos globais

Prazos máximo e médio entre a aprovação do pedido de instalação e inicialização (sem entrega e inicialização simultâneas):

Tipo de Instalação	Prazo máximo (dias úteis)	Prazo médio (dias úteis)
Local sem circuito	33	17
Local com circuito simples	18	9
Local com circuito duplo	13	7

Em caso de entrega e instalação simultâneas, o prazo máximo aumenta em 5 dias úteis.

c) Penalizações

Em caso de incumprimento dos prazos máximos referidos em b) por responsabilidade da SIBS, são aplicáveis os seguintes valores:

ÂMBITO	PARÂMETRO	VALOR
Penalização diária a suportar pela SIBS por atraso na instalação	1ª semana de atraso	20 €/dia
	A partir da 2ª semana de atraso	40 €/dia

Estas penalizações serão aplicáveis nos casos em que o pedido tenha sido aprovado pela SIBS, encontrando-se condicionados à constituição de um fundo próprio para o efeito.

5. DESINSTALAÇÕES

a) Prazos

Prazos máximos associados a cada acção que constitui o processo de desinstalação:

ÂMBITO	PARÂMETRO	PRAZO
Desinstalações não previstas no PAN	Resposta da SIBS a pedidos	≤3 dias úteis
	Resposta do Banco (secção 7.4.3, cenário b)	≤3 dias úteis
	Retiro e desinicialização do CA (após aprovação do pedido)	≤10 dias úteis
Desinstalações do Plano de Desinstalações	Período para calendarização entre SIBS e banco	Trimestre anterior ao trimestre planeado

b) Penalizações

Em caso de incumprimento dos prazos máximos referidos em a) por responsabilidade da SIBS, são aplicáveis os seguintes valores:

ÂMBITO	PARÂMETRO	VALOR
Penalização diária a suportar pela SIBS por atraso na instalação	1ª semana de atraso	20 €/dia
	A partir da 2ª semana de atraso	40 €/dia

Estas penalizações serão aplicáveis nos casos em que o pedido tenha sido aprovado pela SIBS, encontrando-se condicionados à constituição de um fundo próprio para o efeito.

6. TRANSFERÊNCIAS

a) Prazos por acção

Prazos máximos associados a cada acção que constitui um processo de transferência:

ÂMBITO	PARÂMETRO	VALOR
Pedido de Transferência	Resposta SIBS	≤3 dias úteis
	Resposta do Banco (secção 8.2.3, cenário b)	≤3 dias úteis
Transferência para o novo local (prazos após aprovação do pedido)	Transferência interna	≤ 8 dias úteis
	Transferência externa sem instalação de circuito	≤ 8 dias úteis
	Transferência externa com instalação de circuito duplo	≤ 18 dias úteis
	Transferência externa com instalação de circuito múltiplo	≤ 13 dias úteis
	Transferência externa para local sem circuito	≤ 18 dias úteis
Inicialização	Prazo após instalação do circuito	≤ 5 dias úteis

As transferências externas incluem a requalificação do CA.

b) Prazos globais

Prazos máximo e médio entre a aprovação do pedido de transferência e inicialização do CA no novo local:

Tipo de transferência	Prazo máximo (dias úteis)	Prazo médio (dias úteis)
Interna	13	7
Externa sem instalação de circuito	13	7
Externa com instalação de circuito novo	33	17
Externa com instalação de circuito duplo	18	9
Externa com instalação de circuito múltiplo	13	7

As transferências internas poderão concretizar-se num só dia, caso o banco assim o solicite e as condições do local assim o permitam.

c) Penalizações

Em caso de incumprimento dos prazos máximos referidos em b) por responsabilidade da SIBS, são aplicáveis os seguintes valores:

ÂMBITO	PARÂMETRO	VALOR
Penalização diária a suportar pela SIBS por atraso na instalação	1ª semana de atraso	20 €/dia
	A partir da 2ª semana de atraso	40 €/dia

Estas penalizações serão aplicáveis nos casos em que o pedido tenha sido aprovado pela SIBS, encontrando-se condicionados à constituição de um fundo próprio para o efeito.

7. GESTÃO DE STOCKS

ÂMBITO	PARÂMETRO	VALOR
Utilização de CA propriedade SIBS	Período de reserva ao último banco de apoio (se solicitado)	90 dias
Tarifa de armazenamento de CA	CA usados	0,50 €/dia
	CA novos (após período de isenção).	0,50 €/dia