



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE GARANTIA Nº 01/2019 (MINUTA)
Processo PROAD nº 1.542/2019

As partes abaixo descritas firmam entre si o presente instrumento, doravante denominado TERMO DE GARANTIA.

Especificação das partes	Contratada	Contratante
Razão Social		Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região
Endereço		Av. Santos Dumont, nº 3384, Aldeota
CEP		60.150-162
Cidade		Fortaleza
Estado		CE
CNPJ		03.235.270/0001-70
Representante		Neiara São Thiago Cysne Frota
Cargo		Diretora Geral
CPF		
Doc. Identificação		

1. OBJETO: Aquisição de 2 (dois) módulos de expansão para TAPE LIBRARY TS4300 IBM com garantia de 48 meses e serviço de instalação.

2. VALIDADE DA GARANTIA: A garantia é válida por 48 (quarenta e oito) meses com atendimento "on-site" e será contada a partir do recebimento definitivo do objeto pelo CONTRATANTE.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.1 A garantia é total, cobrindo falhas, vícios, imperfeições ou defeitos relacionados ao objeto contratado, incluindo-se defeitos de fabricação.

3. DIRETRIZES DOS SERVIÇOS DE GARANTIA E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:

3.1 A CONTRATADA deverá entregar em até 15 (quinze) dias corridos, prazo contado a partir de recebimento definitivo, documentação comprobatória da contratação junto ao fabricante de garantia técnica compreendendo a **assistência técnica “on site”**

para os equipamentos da solução ofertada pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses;

3.2 A garantia abrange todos os componentes de hardware fornecidos pela CONTRATADA;

3.3 Peças e componentes necessários para o reparo e fiel execução dos serviços de garantia devem ser fornecidos pela CONTRATADA sem custo adicional pela CONTRATANTE;

3.4 O recebimento e o atendimento das solicitações de assistência técnica “on site” deverão ser iniciados imediatamente após o recebimento definitivo dos equipamentos;

3.5 A abertura de chamados será efetuada por correio eletrônico, por telefone ou por web site. No caso de abertura por meio de telefone, o contato será efetuado mediante número nacional isento de tarifação telefônica (por exemplo, prefixo 0800), ou de telefone fixo localizado no município de Fortaleza;

3.6 A CONTRATADA deverá fornecer um número de protocolo para cada chamado aberto;

3.7 Em todas as atividades de assistência técnica, os técnicos da CONTRATADA deverão empregar a Língua Portuguesa, exceto no uso de termos técnicos e na utilização de textos técnicos, que poderão estar redigidos em Língua Inglesa;

3.8 Os chamados poderão ser abertos via telefone e por meio eletrônico em qualquer horário (365 dias X 24 horas), para questões relativas à assistência técnica “on-site”;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.9 Não deverá haver qualquer limitação para o número de chamados de garantia a serem abertos pelo CONTRATANTE;

3.10 Os chamados (solicitações) para solução de problemas envolvendo os módulos de expansão e deverão ser atendidos de acordo com a tabela de severidades a seguir:

Tabela de severidades	
severidade 1	Falha ou avaria que esteja comprometendo totalmente o funcionamento da expansão.
severidade 2	Falha ou avaria que esteja comprometendo parcialmente o funcionamento da expansão.
severidade 3	A perda do serviço é pequena. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade.
severidade 4	Solicitação de informação e esclarecimento de dúvidas; ajuda para ajustes ou otimizações.

3.11 Para os chamados classificados como de severidade 01 (um) a assistência técnica será prestada em regime 24x7x365 (remota ou on-site), sendo o tempo de solução definitiva de até 24 (vinte e quatro) horas corridas após o registro do chamado;

3.12 Para os chamados classificados como severidade 02 (dois) a assistência técnica será prestada em regime 24x7x365 (remota ou on-site), sendo o tempo de solução definitiva de até 48 (quarenta e oito) horas corridas após o registro do chamado;

3.13 Para os chamados classificados como severidade 03 (três) a assistência técnica será prestada em regime 24x7x365 (remota ou on-site), sendo o tempo de solução definitiva de até 7 (sete) dias corridos após o registro do chamado;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.14 Para os chamados classificados como severidade 04 (quatro) a assistência técnica será prestada em horário comercial, em regime 8x5 (remota ou on-site), sendo o tempo de solução definitiva de até 7 (sete) dias úteis após o registro do chamado;

3.15 Antes de findar o prazo fixado para solução definitiva do problema, conforme a severidade do chamado, a FABRICANTE/CONTRATADA poderá formalizar pedido de prorrogação, cujas razões expostas serão examinadas pela CONTRATANTE, que decidirá pela dilação do prazo ou aplicação das penalidades previstas no contrato;

3.16 Todas as peças ou componentes utilizados/substituídos nos reparos deverão ser originais do fabricante, sem uso anterior e possuir, no mínimo, o mesmo desempenho e as mesmas garantias daqueles originalmente fornecidos;

3.17 Os serviços que compõem a garantia aqui tratada serão solicitados mediante a abertura de chamado da CONTRATANTE, em português, via chamada telefônica gratuita (0800) ou site WEB à FABRICANTE/CONTRATADA, devendo o serviço de recebimento de chamados estar disponível em tempo integral (24 horas por dia, 07 dias por semana, 365 dias por ano);

3.18 O número telefônico e o site WEB deverão ser informados pela FABRICANTE/CONTRATADA, que fica comprometida a informar previamente qualquer alteração dos mesmos;

3.19 No momento da abertura da solicitação de serviços serão informados o número do chamado, a severidade e a forma de atendimento (remoto ou on-site);

3.20 Caberá aos técnicos da FABRICANTE/CONTRATADA identificar os componentes de hardware responsáveis pelo mau funcionamento do equipamento; Todos os prazos de atendimento têm como marco inicial o horário de abertura do chamado pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA;

3.21 Entende-se solução definitiva (Término de atendimento) a entrega de solução que elimine o problema definitivamente, restabelecendo a condição de perfeito e pleno funcionamento do equipamento no local onde está instalado;

3.22 No final do atendimento, o técnico da FABRICANTE/CONTRATADA deverá elaborar relatório no qual conste o problema causador do chamado, a solução



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

encontrada, as pendências, a data e hora do chamado, o início e do fim do atendimento;

3.23 Esse relatório deverá possuir a concordância e a assinatura de um técnico da CONTRATANTE e da FABRICANTE/CONTRATADA.

4. DAS PENALIDADES

4.1 Pela inexecução total ou parcial deste Termo serão aplicadas, cumulativamente ou não, penalidades na forma a seguir, garantida a prévia defesa:

I – ADVERTÊNCIA, nas hipóteses de execução irregular de que não resulte prejuízo para o serviço do CONTRATANTE;

II – MULTA nos seguintes termos:

a) multa, no percentual de 0,02% (dois centésimos por cento) por hora, calculada sobre o valor total do contrato, pelos atrasos injustificados na solução definitiva dos chamados em garantia, cujos prazos estão detalhados nos itens 3.11 a 3.14. As apurações referentes aos atrasos injustificados na solução final dos chamados serão realizadas de forma independente, contudo o percentual resultante no mês será limitado a 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato;

b) multa, no percentual de 0,1% (um décimo por cento) por dia, calculada sobre o valor total do contrato, pelo atraso injustificado na entrega da documentação referida no item 3.1 deste termo de garantia, limitado a 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato;

III – IMPEDIMENTO de licitar e contratar com a União, e descredenciamento do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais, quando a CONTRATADA apresentar documentação falsa, ensejar retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução no Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.

