**ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**TERMO DE GARANTIA Nº XX/2023 (MINUTA)**

**PROCESSO PROAD TRT7 Nº 7.358/2022**

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) nobreaks com serviço de instalação incluso e garantia “on site” de 48 meses, conforme condições, quantidade e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.

**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.

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 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da assinatura do contrato;

3.2 A garantia abrange todos os componentes dos nobreaks inclusive baterias, ventiladores e capacitores;

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 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 website. 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 ou suporte, 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”;

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

3.10 A assistência técnica será prestada na modalidade “on-site” e consistirá na reparação das eventuais falhas dos equipamentos e na substituição de peças e componentes que se apresentem defeituosos e de acordo com manuais e normas técnicas específicas para os equipamentos, pelo período de 48 (quarenta e oito) meses;

3.11 Os chamados técnicos abertos deverão ser atendidos e resolvidos nos seguintes prazos, conforme a severidade do problema:

| **Níveis** | **Definições de Severidade do Problema** |
| --- | --- |
| Severidade 1 | Equipamento inoperante. |
| Severidade 2 | Equipamentos com desempenho degradado afetando seu funcionamento normal. |
| Severidade 3 | Equipamentos com desempenho degradado ou sinal de alerta, mas sem afetar seu funcionamento. |

**Prazos de atendimento**:

| PRAZOS | **Nível de severidade** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | |
| Início do atendimento | Em Até 6 horas após a  abertura do chamado | Em até 24 horas  depois da abertura  do chamado | Em até 48 horas depois  da abertura do  chamado | |
| Solução definitiva (Término de atendimento) | Em até 96 horas do  início do atendimento | Em até 240 horas do  início do  atendimento | Em até 240 horas do  início do atendimento | |

3.12 O serviço de garantia, incluindo substituição de peças ou componentes deverá estar disponível 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, excluindo feriados;

3.13 Todos os prazos de atendimento têm como marco inicial o horário de abertura do chamado pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA;

3.14 Entende-se por início de atendimento a hora de chegada do técnico ao local de atendimento ou contato telefônico do técnico de suporte para início da resolução do problema;

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

3.16 O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura de cada chamado;

3.17 O nível de severidade poderá ser reclassificado a critério da CONTRATANTE. Caso isso ocorra, haverá o início de nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;

3.18 A contagem do prazo é suspensa em finais de semana e feriados nacionais;

3.19 Concluída a manutenção, a Contratada fornecerá ao Contratante, documento em que conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início e término da assistência técnica, descrição dos serviços executados, indicação da peça e/ou componente eventualmente substituído;

3.20 A contratada deverá substituir o componente ou parte que apresentar inoperância ou perda de alguma funcionalidade relacionada no Termo de Referência, por outro item novo de primeiro uso**,** no prazo estabelecido no item 3.11;

**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 no atendimento inicial ou na solução final dos chamados em garantia. As apurações referentes aos atrasos injustificados no atendimento inicial e aos atrasos injustificados na solução final dos chamados serão realizadas de forma independente, contudo o percentual resultante no mês será limitado a 3% (três 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.

4.1.1 As penalidades aplicadas poderão ser relevadas nas hipóteses de caso fortuito ou força maior, devidamente justificadas e comprovadas, a juízo da Administração.

4.1.2 Do ato que aplicar a penalidade caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato, nos termos do art. 109, inciso I, alínea “f”, da Lei nº 8.666/93.

4.1.3 Em caso de descumprimento deste Termo, além das penalidades acima mencionadas, poderão ser aplicadas à Contratada as sanções previstas na Lei nº 8.666/93, sem prejuízo da reparação dos danos causados ao Contratante.

4.2. As multas previstas acima são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente.

E, após haverem lido e concordado, as partes assinam o presente Instrumento, em 2 (duas) vias de igual teor e forma e para um só efeito de direito, na presença de 2 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

Fortaleza-CE, de de 2023.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO

NEIARA SÃO THIAGO CYSNE FROTA

DIRETORA GERAL

CONTRATANTE

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

EMPRESA

REPRESENTANTE LEGAL

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

NOME:

CPF:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

NOME:

CPF: