**ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA**

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

**PROCESSO PROAD TRT7 Nº 1.356/2023**

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 XX (xxxx) FIREWALL com garantia “on site” de 24 meses, conforme condições, quantidade e exigências estabelecidas no Termo de Referência e seus Anexos.
2. **VALIDADE DA GARANTIA**: A garantia é válida por 24 (vinte e quatro) meses com atendimento “on-site” e será contada a partir do recebimento definitivo do objeto pelo CONTRATANTE.
   1. A garantia é total, cobrindo falhas, vícios, imperfeições ou defeitos relacionados ao objeto contratado, incluindo-se defeitos de fabricação.

1. **DIRETRIZES DOS SERVIÇOS DE GARANTIA E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:**
   1. A CONTRATADA deverá entregar em até 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da assinatura do contrato, documentação comprobatória da contratação junto ao fabricante de garantia técnica compreendendo a **assistência técnica “on site”** e o **suporte técnico** para os equipamentos da solução ofertada pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses;
   2. A garantia abrange todos os componentes de hardware e software dos equipamentos;
   3. Software, peças e componentes necessários para o reparo e fiel execução dos serviços de garantia devem ser fornecidos pela CONTRATADA sem custo adicional pela CONTRATANTE;
   4. O recebimento e o atendimento das solicitações de suporte e assistência técnica deverão ser iniciados imediatamente após o recebimento definitivo dos equipamentos;
   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;
   6. A CONTRATADA deverá fornecer um número de protocolo para cada chamado aberto;
   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;
   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”;
   9. Não deverá haver qualquer limitação para o número de chamados de garantia a serem abertos pelo CONTRATANTE;
   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 24 (vinte e quatro) meses;
   11. O suporte técnico deverá ser prestado remotamente para o esclarecimento de dúvidas relativas à configuração e utilização do produto, além do acompanhamento da aplicação de atualizações de *firmware* e software componente de produto;
   12. Caso suporte técnico prestado remotamente não conseguir solucionar o problema, a CONTRATADA deverá enviar técnico *“on-site”*, sem ônus para a CONTRATANTE
   13. Fornecimento de acesso irrestrito (24 horas x 7 dias da semana) à área de suporte do fabricante, especialmente ao endereço eletrônico (web site), a toda documentação técnica pertinente (guias de instalação/configuração atualizados; FAQ's, bases de conhecimento e bases de soluções, com pesquisa efetuada por meio de ferramentas de busca) e atualizações de todos os componentes de software do sistema fornecido;
   14. 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 ou com problema que dificulte o uso pleno de qualquer funcionalidade ou facilidade. |
| Severidade 3 | Solicitações que envolvam questões gerais de uso, recomendações para melhorias, ou modificações futuras do produto. Não há problema técnico afetando a disponibilidade, a redundância, o desempenho ou o pleno funcionamento do equipamento |

**Prazos de atendimento**:

| PRAZOS | **Nível de severidade** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | |
| Início do atendimento | Em Até 4 horas após a abertura do chamado | Em até 6 horas depois da abertura do chamado | Em até 12 horas depois da abertura do chamado | |
| Solução definitiva (Término de atendimento) | Em até 48 horas do início do atendimento | Em até 72 horas do início do atendimento | Em até 120 horas do início do atendimento | |

* 1. Os serviços de garantia serão prestados em horário comercial, 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, excluindo feriados;
  2. Todos os prazos de atendimento têm como marco inicial o horário de abertura do chamado pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA;
  3. 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;
  4. 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;
  5. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura de cada chamado;
  6. 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;
  7. A contagem do prazo é suspensa em finais de semana e feriados nacionais;
  8. 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;
  9. Tendo em vista que a criticidade dos equipamentos, a assistência técnica 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, com especificações técnicas iguais ou superiores àquelas detalhadas Anexo I do Termo de Referência,no prazo estabelecido no item 3.14 deste Anexo;

1. **DAS PENALIDADES**

* 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;

**b)** Multa, no percentual de 0,05% (cinco centésimo por cento) por dia, calculada sobre o valor total do contrato, pelo atraso injustificado na entrega da documentação referida no subitem 3.1 deste termo, 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.

* 1. As penalidades aplicadas poderão ser relevadas nas hipóteses de caso fortuito ou força maior, devidamente justificadas e comprovadas, a juízo da Administração.
  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.
  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. As multas previstas acima são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente.
  5. 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: