

CONTRATO DE FORNECIMENTO Nº 120/15

TERMO DE CONTRATO CELEBRADO ENTRE A **CENTRAIS ELÉTRICAS DE CARAZINHO S/A – ELETROCAR E IBM BRASIL – INDÚSTRIA, MÁQUINAS E SERVIÇOS LTDA.**, PARA A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE GARANTIA DE EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA, COM FUNDAMENTO NO ARTIGO 25, INCISO I, DA LEI Nº 8.666/93, CONFORME INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 005/15.

A **CENTRAIS ELÉTRICAS DE CARAZINHO S/A**, empresa de serviços públicos de energia elétrica, doravante denominada **ELETROCAR**, com sede na Av. Pátria, 1351, Bairro Sommer, na cidade de Carazinho-RS, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica-CNPJ, da Secretaria da Receita Federal sob o nº 88.446.034/0001-55, neste ato representada por seu Diretor Presidente, Sr. Erineu Clóvis Xavier, brasileiro, casado, contador, residente e domiciliado nesta cidade, portador do CPF nº 123.376.680-53 e seu Diretor Administrativo Financeiro, Sr. Eugenio Leonardo Vieira Grandó, brasileiro, casado, advogado, residente e domiciliado nesta cidade, portador do CPF nº 759.507.580-72,

e

IBM BRASIL – INDÚSTRIA, MÁQUINAS E SERVIÇOS LTDA., doravante denominada **CONTRATADA**, com sede na Avenida Pasteur, 138/146, Urca, Rio de Janeiro/RJ, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica-CNPJ, da Secretaria da Receita Federal sob o nº 33.372.251/0001-56, por sua representante legal que ao afinal assina, Sra. Viviane Freitas Policici, brasileira, Gerente de Vendas, portadora do RG 29.479.116-4 e do CPF nº 326.659.098-80; têm entre si, justo e acertado, o que se contém nas cláusulas seguintes e em conformidade com os dispositivos da Lei nº 8.666/93, e legislação subsequente.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1. É objeto do presente instrumento, a contratação de serviços de suporte técnico, consistindo em:

1.1 Contratação de Serviços de Suporte Técnico para 01 (um) Servidor de propriedade da CONTRATANTE, descrito no Anexo I do presente Contrato, consistindo, no mínimo em:

- a) Manutenção: Corretiva e Preventiva e/ou;
- b) Serviços Gerenciados e/ou;
- c) Serviços de Telesuporte de SW e/ou;
- d) Serviços de Suporte Avançado a SW.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O detalhamento das condições técnicas de cada serviço encontram-se no Anexo 1 deste Contrato, que constitui parte integrante deste Instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA – BASES DO CONTRATO

O fornecimento e demais obrigações estipuladas neste Contrato são baseados nos seguintes documentos, os quais independem de transcrição e passam a fazer parte integrante do mesmo, em tudo que não o contrariar:

- 2.1 Inexigibilidade de Licitação nº 005/15.
- 2.2 Proposta da **CONTRATADA**, de 14/12/2015.

CLÁUSULA TERCEIRA – TRIBUTOS

3.1 Todos os tributos existentes na data da assinatura deste instrumento, correspondente a execução do mesmo, ou dele decorrente, correrão unicamente por conta da **CONTRATADA**.

3.2 A **ELETROCAR** somente aceitará a revisão de preços em ocorrendo, criação, alteração de novos tributos ou extinção dos tributos existentes, após a data limite da apresentação da proposta, desde que, comprovadamente, reflitam-se nos preços acordados, de acordo com o disposto no artigo 65, § 5º, da Lei nº 8.666/93 e legislação complementar.

CLÁUSULA QUARTA – PREÇOS

4.1 O fornecimento, à **ELETROCAR**, do objeto contratado, será realizado de acordo com o preço e especificações a seguir descritos:

Item	Descrição	Valor Mensal (R\$)
01	Contratação de Serviços de Suporte Técnico para 01 (um) Servidor de propriedade da CONTRATANTE, conforme previsto na Cláusula Primeira e descrito no Anexo I, deste Contrato.....	1.336,22
Valor Mensal (R\$): Mil trezentos e trinta e seis reais e vinte e dois centavos.		

CLÁUSULA QUINTA – DO LOCAL DE ENTREGA

5.1 Os serviços, objeto do item 1.1 do presente instrumento, além do estabelecido na Especificação do Objeto, deverão ser prestados, quando necessário, On Site à Av. Pátria, 1351 – Bairro Sommer – Carazinho – RS.

CLÁUSULA SEXTA – COBRANÇA E PAGAMENTO

6.1 A cobrança pela **CONTRATADA** será efetuada mediante a apresentação de Nota Fiscal ou Nota Fiscal-Fatura, que deverá ser emitida pela mesma jurisdição fiscal de onde foi expedida a certidão de Regularidade com a Fazenda Municipal – ISSQN (mobiliário) e de IPTU (imobiliário), apresentada para a habilitação junto a Eletrocar. As Notas Fiscais deverão ser entregues, na Av. Pátria, 1351 – Carazinho-RS.

6.2 As Notas Fiscais, após devidamente atestadas e aprovadas pelo fiscal do contrato, serão pagas **mensalmente**, em parcelas iguais e sucessivas, sendo a primeira parcela **30 (trinta) dias** da data de início da execução dos serviços, mediante a apresentação da Prova de Regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS e Prova de Regularidade relativa à Previdência Social – INSS, juntamente com a respectiva nota fiscal.

6.3 Na emissão da nota fiscal deverá ser considerado que para fins de cálculo de ICMS, o IPI deverá fazer parte da base de cálculo deste imposto, tendo em vista a **ELETROCAR** ser consumidora final.

6.4 Deverão constar na nota fiscal as seguintes informações:

6.4.1 “Mercadoria destinada para o Ativo Imobilizado e/ou uso e consumo pelo Destinatário”;

6.4.2. O número do presente Contrato e o número do Pedido de Compras.

6.5 Fica estabelecido que todo e qualquer material não entregue ou entregue com defeito pela **CONTRATADA**, não será pago pela **ELETROCAR**. Caso conste em documento de cobrança já liquidado, será descontado no pagamento seguinte ou de quaisquer créditos da **CONTRATADA** junto a **ELETROCAR**.

6.6 Ocorrendo atraso injustificado de pagamento, a **ELETROCAR** estará sujeita a multa de 2% sobre o valor devido e juros de mora de 1% a.m.

Parágrafo Primeiro: Fica acordado que serão por conta da CONTRATADA, todos os custos transporte, seguro, descarregamento do equipamento, deslocamento, estadia e alimentação do pessoal necessário à manutenção da garantia, assim como as demais despesas pertinentes não mencionadas nesta contrato que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente sobre o objeto contratado.

Parágrafo Segundo: Observada a periodicidade mínima permitida por lei (12 meses), o valor advindo da execução dos serviços do item 1.1 da cláusula primeira, poderá ser atualizado anualmente pelo IGPM/Fundação Getúlio Vargas, desconsiderando os índices negativos, se houver. O índice aqui ajustado poderá ser substituído por outro equivalente na extinção deste.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

7.1 As partes, de comum acordo, resolvem que o prazo de vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, iniciando-se a partir da data da expedição do Termo de Início pelo fiscal do presente Instrumento.

7.2 No interesse da Administração e com a anuência da **CONTRATADA**, mediante Termo Aditivo, este instrumento poderá ser prorrogado, conforme o disposto no Artigo 57, da Lei nº 8.666/93.

7.3 A parte contratante que não pretender a prorrogação deverá manifestar a sua intenção, no prazo de 60 (sessenta) dias que antecedem o término de cada exercício contratual.

CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

8.1 Na execução do objeto do presente contrato envidará a **CONTRATADA** todo o empenho e dedicação necessários ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe forem confiados, obrigando-se ainda a:

8.1.1 Revisar e resolver os possíveis desvios dos Serviços contratados sob este Instrumento e seus Anexos juntamente com o fiscal do Contrato designado pela ELETROCAR;

8.1.2 Estabelecer e manter comunicação sobre os Serviços com o fiscal do contrato designado pela ELETROCAR;

8.1.3 Revisar o plano de trabalho e as responsabilidades contratuais de ambas as partes com fiscal do contrato, e utilizar Procedimentos de Controle de mudanças para documentar as mudanças necessárias;

8.1.4 Implantar Solicitação de Mudança em conjunto com o fiscal do contrato do Cliente;

8.1.5 responsabilizar-se pela qualidade, conformidade e adequação do equipamento às especificações da **ELETROCAR**;

8.1.6 manter durante toda a execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

8.1.7 assumir inteira responsabilidade pelas obrigações avençadas perante os serviços credenciados e pelos riscos com materiais e pessoas, em decorrência da execução dos serviços contratados.

8.1.8 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o Contrato, sem prévia e expressa anuência da Contratante.

8.2 São Responsabilidades da **ELETROCAR**:

8.2.1 efetuar o pagamento ajustado.

8.2.2 dar à **CONTRATADA** as condições necessárias a regular execução do Contrato.

8.2.3 exercer ampla fiscalização no fornecimento aqui contratado, podendo designar fiscais entre seus próprios empregados ou contratar terceiros, os quais poderão realizar toda e qualquer verificação, obrigando-se a **CONTRATADA** a fornecer todos os detalhes e informações necessárias.

8.2.3.1 O fiscal durante a execução do contrato deverá:

- a) Participar das reuniões de status de Serviços com a equipe de Projetos da IBM, quando necessário;
- b) Ajudar a resolver eventuais problemas nos Serviços e escalar os assuntos relacionados dentro da organização do Cliente, conforme necessário;

- c) Resolver os desvios do Projeto que possam ser causados pelo Cliente;
- d) Reconhecer que alguns dispositivos (por exemplo, dispositivos de fusão I/O e dispositivos de estado sólido), têm limitações de leitura/ escrita ou desgaste conforme documentado nas especificações do hardware do produto. Quando esses dispositivos alcancem as limitações de desgaste, eles não estarão cobertos pelo serviço de manutenção da IBM de suporte, manutenção, ou reposição de peças defeituosas, inoperantes ou quaisquer outras peças, exceto caso hajam termos específicos que identifiquem o dispositivo pela descrição e/ou part number e descreva os termos da cobertura de suporte ou manutenção aplicáveis a ele.

8.2.3.2 a ação ou omissão da Fiscalização da **ELETROCAR** não eximirá a **CONTRATADA** de total responsabilidade pelo fornecimento contratado.

8.2.4 É responsabilidade do Cliente emitir a documentação fiscal necessária para retorno das peças à IBM em conformidade com a legislação vigente da localidade.

8.2.5 Relação das responsabilidades do Cliente:

- A) Realizar a restauração dos dados, informações, aplicações e sistema operacional das Máquinas aqui detalhadas. A IBM não será responsável por problemas apresentados devido ao suporte ou restauração da informação fornecida pelo Cliente;
- B) O Cliente deverá manter os níveis de segurança necessários para a proteção das informações existentes nas Máquinas;
- C) Manter em cada localidade das Máquinas, uma cópia dos softwares utilizados nas Máquinas e disponibilizar uma cópia ao Representante de Serviço IBM;
- D) Ser responsável pelos impactos nos níveis de Serviço que possam ser causados por demora originada por outras áreas funcionais do Cliente;
- E) Prover para a IBM uma cópia da documentação técnica, procedimentos e metodologias do Cliente, relacionadas com os Serviços, e informar sobre as modificações que possam ser realizadas nas Máquinas;
- F) Informar à IBM qualquer troca ou mudanças nas Máquinas relacionadas neste Anexo;
- G) Manter as Máquinas instaladas de acordo com as especificações do fabricante;
- H) Sempre que solicitado, reportar à IBM o número deste Anexo em caso de falha das Máquinas;
- I) Sempre e quando possível, deverá prover à IBM acesso remoto ao seu sistema para facilitar a determinação do problema. O Cliente continuará sendo responsável pela adequada proteção e suporte de seu sistema e pela informação contida no mesmo, quando a IBM acessar o sistema com a autorização do Cliente;
- J) Caso o Serviço não possa ser executado devido ao não cumprimento das responsabilidades adequadas do Cliente, o mesmo será faturado pela IBM pelo tempo utilizado pelo Representante de Serviços IBM durante a validação das condições e espera para iniciar seu trabalho, com base nas tarifas vigentes da IBM, juntamente com os gastos de locomoção, viagem e estadia quando aplicáveis;
- K) O uso das Máquinas e sua informação nele contido;
- L) Assegurar treinamento apropriado de todos os usuários responsáveis pelo uso das Máquinas;
- M) Manter a integridade das Máquinas de propriedade da IBM que estejam em suas dependências;
- N) Dispor das licenças de uso e manuais dos programas;
- O) Manter licença do sistema Operacional IBM ou não IBM e dos aplicativos utilizados nas Máquinas;
- P) Proporcionar as facilidades necessárias ao pessoal técnico da IBM executar os Serviços. Estas facilidades devem incluir:
 - Permitir livre acesso a suas dependências, ao pessoal designado pela IBM, nos horários de prestação dos Serviços;
 - Prover à IBM o usuário e senha (password) com os atributos mínimos para realizar testes de funcionamento e acesso à configuração da Máquina;
 - Proporcionar espaço físico necessário, nas localidades do Cliente, para que o Representante de Serviços da IBM desenvolva suas atividades para executar os Serviços aqui descritos;
 - Disponibilizar as Máquinas em local seguro, (Exemplo: a Máquina não deverá estar instalada a uma altura superior a dois metros e meio ou em local de difícil acesso);
 - Proporcionar as facilidades para introduzir e retirar ferramentas, equipamentos de diagnósticos, e acessórios, nas localidades do Cliente, de acordo com as normas e políticas de segurança definidas pelo Cliente.

- Q) Se a cobertura do serviço de suporte técnico fornecido por meio da garantia do equipamento ou de um contrato de manutenção assinado entre as partes expirar e permanecer em aberto ou inativo para uma ou mais máquinas pelo período superior a 90 (noventa) dias, e, subsequentemente o Cliente solicitar a reativação da cobertura do serviço de suporte técnico, a IBM reserva-se o direito de cobrar uma taxa de restabelecimento. Esta taxa é baseada na quantidade de dias em que a cobertura do serviço de suporte técnico permaneceu em aberto ou inativo, até um valor máximo referente a 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) dias. As Máquinas precisam atender aos requisitos de segurança e serviço da IBM. A IBM reserva-se ainda, o direito de inspecionar as Máquinas no prazo de um mês após o início do Serviço.
- R) Fica acordado entre as partes que o Cliente pagará a IBM os serviços do parágrafo acima (quando aplicável) em uma fatura única para que os serviços objetos deste documento sejam estabelecidos.

CLÁUSULA NONA – DA CESSÃO DO CONTRATO

9.1 É vedada a caução ou a utilização deste contrato para qualquer operação financeira, sem a prévia e expressa anuência da ELETROCAR.

CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 Ocorrendo prejuízo à **ELETROCAR**, por descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA**, as indenizações correspondentes serão devidas, independentemente de cobrança judicial ou extrajudicial, reservando-se à **ELETROCAR** o direito de aplicação das demais sanções previstas neste Contrato.

10.1.1 Pelo inadimplemento das obrigações, a **CONTRATADA**, conforme a infração, estará sujeita às seguintes penalidades:

- a) **Deixar de Manter a Proposta (recusa injustificada para contratar):** suspensão do direito de licitar e contratar com a ELETROCAR pelo prazo de até 02 (dois) anos e multa de 10% sobre o valor estimado do contrato;
- b) **Atraso Injustificado a Chamado:** Sujeitará a Contratada à multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal contratado, por cada dia de atraso, limitado este a 01 (um) dia útil, após o qual será considerado inexecução contratual;
- c) **Recusa no Atendimento a Chamado ou de Obrigação Acessória:** 30% (trinta por cento) sobre o valor mensal contratado, sem prejuízo das demais cominações legais cfe. art. 87 “caput”, da Lei nº 8.666/93.
- d) **Inexecução parcial do contrato:** Multa de 8% (oito por cento) sobre o valor anual do contrato, cumulada com a pena de suspensão do direito de licitar e o impedimento de contratar com a Eletrocar, pelo prazo de até 01 (um) ano e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.
- e) **Inexecução total do contrato:** Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor anual do contrato, cumulada com a suspensão do direito de licitar e contratar com a Eletrocar, pelo prazo de até 02 (dois) anos e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

10.2 A aplicação de qualquer uma das penalidades previstas neste edital, assegurará o contraditório e a ampla defesa.

10.3 As penalidades serão registradas no cadastro da Contratada, quando for o caso.

10.4 O valor das multas aplicadas na execução do contrato será descontado do pagamento, a critério exclusivo da Eletrocar e, quando for o caso, cobrado judicialmente.

10.5 Na aplicação das penalidades previstas no Contrato, a CONTRATANTE considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da CONTRATADA, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas, nos termos do que dispõe o artigo 87, "caput", da Lei nº 8.666/93.

10.6 Ocorrendo prejuízo à ELETROCAR, por descumprimento das obrigações pela CONTRATADA, as indenizações correspondentes serão devidas, independentemente de cobrança judicial ou extrajudicial, reservando-se a ELETROCAR, o direito de aplicação das demais sanções prevista neste contrato.

10.7 Nenhum pagamento será efetuado pela ELETROCAR enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação financeira que for imposta ao fornecedor em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1 O presente Contrato poderá ser rescindido das seguintes formas:

11.1.1 por ato unilateral da **ELETROCAR**, nos casos dos incisos I a XII, XVII e XVIII, do Artigo 78, da Lei nº 8.666/93 e legislação subsequente;

11.1.2 amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzido a termo no processo de licitação;

11.1.3 judicialmente, nos termos da legislação.

11.2 a eventual tolerância da **ELETROCAR** para com a **CONTRATADA**, na hipótese de descumprimento por parte desta, de qualquer cláusula ou dispositivo contratual, não importará em novação, desistência ou alteração contratual, nem impedirá a **ELETROCAR** de exercer, a qualquer tempo, contra a **CONTRATADA**, os direitos ou prerrogativas que, através do presente instrumento lhe são assegurados, ou por dispositivo legal;

11.3 A **CONTRATADA** reconhece os direitos da **ELETROCAR** em caso de rescisão administrativa prevista no Artigo 77, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA – DO VALOR DO CONTRATO

12.1 Para todos os efeitos legais é dado ao presente contrato, o valor de R\$ 48.103,92 (Quarenta e Oito Mil e Cento e Três Reais e Noventa e Dois Centavos).

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 Fica a **ELETROCAR** autorizada a descontar de quaisquer créditos da **CONTRATADA**, as importâncias referentes a multas ou prejuízos causados à **ELETROCAR** ou a terceiros.

13.2 As despesas decorrentes deste Contrato serão cobertas com recursos próprios.

13.3 O objeto deste contrato enquadra-se nos itens orçamentários nº 2.11 1236.

13.4 Os casos omissos ou duvidosos serão dirimidos em comum acordo entre as partes.

13.5 A **ELETROCAR** e a **CONTRATADA** não poderão se valer de acordos ou entendimentos que possam alterar qualquer disposição deste Contrato, senão quando celebrados, por escrito, entre os representantes da **ELETROCAR**, consoante dispõe o respectivo Estatuto Social e o(s) representante(s) legal(is) da **CONTRATADA**, devidamente credenciado(s).

13.6 A CONTRATADA deverá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e/ou supressões de até 25% do valor inicial contratado, por conveniência da Administração, dentro do limite permitido pelo Artigo 65, § 1º, da Lei 8.666/93.

13.7 Para pleitos sobre qualquer cláusula ou dispositivo deste instrumento ou assuntos de ordem técnica ou comercial relacionados com o fornecimento, a **CONTRATADA** deverá dirigir-se à ELETROCAR.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA- FORO

Fica eleito pelas partes o foro da cidade de Carazinho-RS, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para solução de quaisquer litígios decorrentes deste Contrato.

E, por estarem justos e contratados, lavrou-se o presente instrumento, em três vias de igual teor e forma, todas assinadas pelas partes contratantes e testemunhas, depois de lido, conferido e achado conforme em todos os seus termos.

Carazinho-RS, 21 de dezembro de 2015.

ELETROCAR

CONTRATADA

Erineu Clóvis Xavier
Diretor Presidente

Viviane Freitas Policici
Representante Legal

Eugenio Leonardo Vieira Grandó
Diretor Administrativo Financeiro

TESTEMUNHAS:

Alisson Seben da Cunha
CPF 011.545.820-43

Gisele Cristina Wentz Brum
CPF 889.099.640-49

Este Contrato se encontra examinado e aprovado por esta Assessoria Jurídica.

Em ____ / ____ / ____

Anderson Luís Amaral
Assessor Jurídico
OAB/RS 23.841

ANEXO I - CONTRATO DE FORNECIMENTO Nº 120/15

Descrição de Serviços:

Serviços de Manutenção de HW:

1. ESCOPO DOS SERVIÇOS

O escopo dos Serviços deste Anexo será executado de acordo com as seguintes considerações e atividades listadas a seguir.

1.1 MANUTENÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA

A IBM atenderá os requerimentos técnicos originados por falhas de hardware para as Máquinas listadas neste Anexo conforme definido abaixo:

1.1.1 DESCRIÇÃO

Manutenção Corretiva de Hardware:

O Serviço de Manutenção Corretiva implica em diagnosticar as falhas de Hardware da Máquina, determinando a origem do problema, e corrigi-las por meio de ajuste, conserto e/ou substituição de partes ou componentes deteriorados, restabelecendo a funcionalidade da Máquina em condições normais de uso, de acordo com as especificações do fabricante.

Um primeiro diagnóstico mediante suporte telefônico ao usuário ou ao Help Desk do Cliente poderá ser realizado pela IBM.

O objetivo de Nível de Serviço está indicado na "Relação de Máquinas" deste Anexo, entendendose por Tempo de Atendimento o tempo decorrido entre o horário de abertura do chamado pelo usuário e o horário da chegada do Representante de Serviços ao local da ocorrência ou o início do atendimento remoto.

O Tempo de Solução é o tempo decorrido entre a chegada do Representante de Serviços ao local onde se encontra instalada a Máquina ou o início do atendimento por conexão remota feito por Especialistas da IBM, e o retorno da Máquina ao seu funcionamento normal. Este tempo somente será contado após o Cliente liberar a Máquina para manutenção. Caso o serviço não contemple o atendimento técnico no endereço do cliente (on site), o Tempo de Solução se encerrará quando a peça ou máquina for entregue no endereço do Cliente.

O Nível de Serviço Total contratado é representado pela indicação da cobertura e a soma das horas associadas ao Tempo de Atendimento e Tempo de Solução. Exemplo: Cobertura: 24x7 (Segunda a Domingo - 24 horas por dia), local (on-site), com tempo total de resolução de 10 (dez) horas, sendo 4 (quatro) horas de tempo de atendimento somado a 6 (seis) horas para tempo de solução.

A contagem das horas para tempo de atendimento e solução é considerada apenas dentro do horário de cobertura definido neste Anexo.

Caso o Cliente modifique a localidade física do equipamento, desde que respeitado o rol de localidades disponíveis, a IBM deverá ser informada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias úteis para que sejam providenciados os ajustes sistêmicos e de capacidade de atendimento necessários para provisão do Nível de Serviço. Caso isto não ocorra, a IBM se exime da responsabilidade de cumprimento do Nível de Serviço (SLA). Para as localidades situadas a uma distância superior a 50 (cinquenta) km da base IBM mais próxima, será acrescido ao tempo de atendimento, o tempo médio de viagem entre a base IBM e a localidade do Cliente.

Os Serviços não se aplicam às situações que fujam ao controle da IBM, tais como provocados por intempéries da natureza, queda de energia, serviços sob responsabilidade de terceiros com os quais o Cliente mantém contrato, inadequação do ambiente

(umidade, correntes eletromagnéticas, temperatura) ou necessidades de recursos ou insumos cuja responsabilidade de provisão seja do Cliente.

O objetivo a ser atingido pela IBM no período de cobertura é o de atender, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados dentro do(s) prazo(s) mencionado(s) no Nível de Serviço. O Cliente poderá obter informações sobre o andamento do chamado através da central de atendimento IBM.

O Tempo de Solução é aplicável para situações que envolvam defeitos de Hardware que levem a uma situação de Máquina inoperante e/ou onde exista a necessidade de troca de peça(s) na Máquina. A IBM fará o que estiver ao seu alcance, inclusive envolverá seu laboratório no exterior para equipamentos IBM e seus parceiros de suporte técnico para produtos não-IBM (através de seu suporte de segundo nível local), para encontrar a causa do problema na Máquina. Simulações de ambientes e análises da solução instalada podem ser requeridas. Para a resolução de alguns problemas, poderá haver a necessidade de ações de responsabilidade do Cliente, como atualização de firmware, adequação do ambiente, entre outras, que dependerão do próprio Cliente, de forma que o diagnóstico só poderá ser concluído depois destas ações.

O Tempo de solução não se aplica a situações que envolvam problemas cuja causa e/ou origem esteja relacionada com problemas de Software ou performance. O Cliente se compromete a, após a assinatura deste Anexo, disponibilizar as informações de inventário que serão requeridas pela IBM ou deixar que a IBM ou algum de seus parceiros possa validar as informações das Máquinas. Caso isto não ocorra a IBM poderá não cumprir os objetivos de Nível de Serviço acordados.

Determinados tipos de Máquinas IBM que tenham objetivos de Tempo de Atendimento ou Solução podem requerer a instalação de ferramentas e Máquinas de conectividade remota para reporte de falhas, determinação e solução remota de problemas. Os Serviços descritos neste Anexo não incluem a provisão de suprimentos nem consumíveis (papel, fitas e cartuchos de impressão, lubrificantes, etc.).

Entende-se como:

- Teste nas Máquinas: São as atividades realizadas com ferramentas de hardware e com software utilitários próprios da Máquina para avaliar seu funcionamento;
- Diagnóstico: Refere-se à compilação e análise de informações para se definir a causa de um problema. Quando for diagnosticado a existência de peças defeituosas, as mesmas serão substituídas por peças em bom estado;
- Recuperação da Disponibilidade: Implica na execução de diferentes atividades que permitem restabelecer o funcionamento das Máquinas.

Manutenção Preventiva de Hardware:

O Serviço de Manutenção Preventiva será realizado de acordo com as especificações técnicas dos fabricantes dos Produtos. Estas tarefas poderão ser realizadas em conjunto com as atividades de manutenção corretiva ou de forma definida a critério da IBM.

Serviços de Manutenção Corretiva:

A IBM irá diagnosticar as falhas de Hardware da Máquina, determinando a origem do problema, e irá corrigi-las por meio de ajuste, conserto e/ou substituição de partes ou componentes deteriorados, restabelecendo a funcionalidade da Máquina em condições normais de uso, de acordo com as especificações do fabricante.

- Abrir por telefone as solicitações dos Serviços de Manutenção na Central de Chamadas (Call Dispatch) da IBM indicando: o nome de Cliente, Tipo e série da Máquina com defeito, descrição do problema e endereço onde a Máquina está instalada;
- Assegurar que peças e/ou máquinas e atualizações no software operacional básico, quando instaladas pelo Cliente, sejam realizadas exclusivamente no equipamento registrado no Call Dispatch no momento da abertura do chamado;
- Acordar a metodologia e o cronograma de trabalho junto com o responsável da IBM;
- É responsabilidade do Cliente emitir a documentação fiscal necessária para retorno das peças à IBM em conformidade com a legislação vigente da localidade.
- Designar um coordenador técnico para interagir com o pessoal da IBM na determinação, identificação e solução de problemas nas instalações ou postos de trabalho que podem surgir durante a prestação do Serviço;

- Caso a IBM solicite os mapas de topologia e informação completa sobre a configuração da rede de Core e Distribuição, estas informações devem incluir:

- Revisão do atual desenho da rede;
 - Revisão das ampliações da rede que tenham sido apresentadas;
 - Revisão dos atuais problemas da rede;
 - Revisão dos processos de solução e escalamento de problemas;
 - Revisão das ferramentas de administração da rede;
 - Revisão dos processos de administração da alteração;
- Facilitar o uso das Máquinas para a execução do Serviço;
- Manter cópia de toda a informação. A IBM não é responsável pelos danos ou perdas acidentais que puderem vir a sofrer os dados do Cliente durante a execução das tarefas;
- Possuir as licenças de uso e os manuais dos programas e/ou Produtos envolvidos no Serviço;
- Prover ao pessoal da IBM livre entrada para as instalações nas quais o Serviço será oferecido;
- Prover a identificação do usuário qualificado para o desenvolvimento das tarefas;
- Caso o Cliente modifique o lugar de instalação de alguma Máquina incluída no Anexo para fora de um perímetro de no máximo 50 (cinquenta) quilômetros, as despesas adicionais com transporte, estadias e alimentação serão faturadas ao Cliente. Os Níveis de Serviço definidos neste Anexo podem ser afetados em função do tempo de deslocamento e da indisponibilidade dos sobressalentes ou peças necessárias ao Serviço de reparo da Máquina na nova localidade;
- Disponibilizar “de acordo de encerramento de chamado e/ou atividade” por escrito, sempre que solicitado pela IBM.

Central de Chamadas (Call Dispatch)

O Cliente contará com um único número de telefone, através do qual deverá realizar todos os pedidos de suporte e resolução de problemas, objeto deste Anexo.

O Call Dispatch é o único ponto de contato da IBM para receber os requerimentos de Serviços (Chamado) de nossos clientes e transmitir aos nossos Representantes Técnicos, assegurando-se que todo requerimento seja registrado e seu atendimento ocorra no menor tempo possível. Este processo é suportado por uma rede de comunicações que permite a comunicação imediata entre o Call Dispatch, os Representantes e a Gerência de Serviços, permitindo uma resposta ágil e eficiente aos requerimentos de nossos Clientes.

O Call Dispatch da IBM funciona 24 horas por dia, 365 dias por ano. O Cliente poderá realizar um registro de chamado no Call Dispatch da IBM fora do horário do Serviço contratado. A partir do horário inicial contratado será oficialmente considerado o horário de abertura do chamado.

O Call Dispatch também tem como missão realizar pesquisas de opinião ao Usuário Final, para conhecer sua satisfação com os Serviços prestados pela IBM, permitindo a IBM avaliar a qualidade dos Serviços.

Será fornecido pelo Call Dispatch um número de identificação do chamado para que o Cliente acompanhe a evolução do atendimento e resolução do problema.

A IBM também disponibiliza contato online na internet para seus Clientes através da ferramenta ESC+ (Electronic Service Call) que permite abrir chamados técnicos de hardware, verificar status dos chamados abertos, cancelar e adicionar comentários aos chamados. O endereço da ferramenta é <http://www.ibm.com/support/ESC>.

Atendimento Telefônico para os Requerimentos de Serviço

O Cliente terá um telefone único através do qual poderá solicitar pedido de suporte ou resolução de problemas, desde que esteja dentro do escopo dos Serviços incluídos. Para abertura do chamado, o Cliente deverá ligar para o telefone (11) 3003-2717 e para regiões fora de São Paulo, para o telefone 0800-728-7378.

Registro e Acompanhamento de Incidentes

Ao abrir um chamado para solicitar algum Serviço, o Cliente deverá ter em mãos: Código do Cliente, Tipo de Máquina, Modelo da Máquina, número de série da Máquina identificado através de etiqueta afixada no mesmo. A IBM fornecerá um Número de Chamado que será usado para fazer o acompanhamento do mesmo, até sua conclusão por parte da IBM. Este Número de Chamado poderá ser usado pelo Cliente caso necessite de informação sobre o andamento do Serviço.

Coordenação das atividades sob responsabilidade da IBM

Desde o momento da abertura do Chamado a IBM irá controlar todas as ordens de Serviço que lhe foram solicitadas, coordenando e supervisionando a atividade de cada área envolvida para poder resolver o requerimento.

1.1.2 NÍVEIS DE SUPORTE

Suporte Técnico de Primeiro Nível

O grupo técnico da IBM possui um alto grau de treinamento e capacitação e certificação para determinação e resolução de problemas, contando com um significativo conjunto de ferramentas e diagnóstico para suportar o Cliente.

O grupo técnico da IBM é dividido por linhas de Produtos, que dedica a totalidade de seu tempo produtivo no envolvimento em situações de solução de problemas. O envolvimento cotidiano com os mesmos tipos de Máquina e um amplo número de Clientes garantem ao grupo técnico IBM um altíssimo nível de especialização. Após a determinação do problema, caso haja necessidade de troca de uma peça em uma determinada Máquina, a mesma será entregue no Cliente por logística própria da IBM ou de seus parceiros.

Diante de situações esporádicas que possam requerer conhecimento técnico mais profundo para resolver um problema reportado pelo Cliente, o Representante de Serviços de Primeiro Nível conta com um sistema de suporte técnico de dois níveis superiores.

Suporte Técnico de Segundo Nível

Para toda circunstância que o Representante de Serviços se defronte com situações de complexidade que requeira maior nível de informação, conhecimento ou experiência, conta com o Grupo de Suporte Técnico. Este grupo é composto por Especialistas Técnicos que recebem treinamento profundo e detalhado das Máquinas de sua linha de produtos e enriquecem constantemente seus conhecimentos, participando frequentemente de cursos e seminários e vivenciando as mais diversas ocorrências em sua linha de produtos.

A IBM possui base de dados que suportam seu grupo de Especialistas Técnicos na resolução de problemas. A base de dados é alimentada permanentemente pelos Representantes de Serviços e principalmente por Especialistas, distribuídos ao redor do mundo, contendo distintos tipos de falhas e o histórico da resolução dos problemas. Como resultado, diante de qualquer possível situação que possa superar a capacidade local de resolução de problemas, a base de dados da IBM poderá ser acessada remotamente pelo Representante Técnico ou Especialista Técnico para pesquisar o problema.

Suporte Técnico de Terceiro Nível

Caso o problema não seja resolvido pelos dois níveis de suporte descritos acima, o Laboratório da IBM, a própria Fábrica do Produto ou parceiros especializados em alguns produtos não IBM serão acionados pelo Especialista Técnico da IBM. Esta situação não se aplica em casos de equipamentos *end of service*.

1.1.3 ESTRUTURA LOGÍSTICA DE DISTRIBUIÇÃO DE PEÇAS

O time de Emergência de Peças IBM trabalha ao lado dos Especialistas visando agilidade no atendimento ao Cliente. À disposição desse time, a IBM mantém uma estrutura de armazenamento e distribuição de peças, que possibilitam atender os Níveis de Serviço contratados, com as seguintes características:

- 1 estoque central em Hortolândia (Próximo à cidade de Campinas).
- 14 Estoques espalhados no País: São Paulo, Rio de Janeiro, Vitória, Belo Horizonte, Brasília, Florianópolis, Curitiba, Porto Alegre, São Luis, Recife, Fortaleza, Salvador, Belém e Manaus.
- Mais de 330 mil peças em estoque para Máquinas IBM e Não-IBM - Inventário com mais de US\$ 25 milhões em peças.

O envio dos componentes de reposição irá depender da urgência da situação, podendo ser uma das modalidades abaixo:

- Primeiro Vôo: Envio da peça no primeiro vôo disponível.
- Hot Aéreo: Envio da peça com um portador para agilizar a entrega.
- Hot Jato: Taxi Aéreo.
- Helicóptero: Utilização em São Paulo.
- Transporte fluvial: Em caso de necessidade.
- Hot Moto/ Carro: Envio da peça imediatamente para o especialista técnico.

As opções de transporte são utilizadas de acordo com a cobertura contratual escolhida pelo Cliente e a necessidade identificada pelo Especialista Técnico IBM.

Troca no Parque de Máquinas Cobertas

O Serviço de Manutenção e Suporte foi definido para o volume de Máquinas descrito na Relação de Máquinas deste Anexo, baseada em informações preliminares fornecidas pelo Cliente. Caso as quantidades indicadas na Relação de Máquinas estejam divergentes das quantidades identificadas no Inventário Inicial, o Cliente deverá dentro de 10 (dez) dias úteis seguintes a entrega do relatório de Inventário Inicial pela IBM optar entre:

1. Informar a IBM quais as Máquinas do Inventário Inicial que estarão cobertas pelos Serviços de Manutenção e Suporte deste Anexo, obedecendo as quantidades indicadas na Relação de Máquinas deste Anexo. Se validado pela IBM, essa relação das máquinas selecionadas pelo cliente será considerada como o Inventário Final de Máquinas.
2. Alterar a Relação de Máquinas, de forma que fique correspondente ao Inventário de máquinas selecionadas pelo cliente, que será considerada como Inventário Final de Máquinas. Nesse caso, em comum acordo com a IBM, Cliente e IBM irão alterar a Relação de Máquinas e o Encargo Mensal deste Anexo, mediante um “Acordo de Ajuste de Inventário”.

Caso o Cliente não opte por nenhuma das duas alternativas acima dentro de 10 (dez) dias úteis seguintes a entrega do relatório de Inventário Inicial, a IBM selecionará as máquinas que serão consideradas no Inventário Final de Máquinas, obedecendo as quantidades indicadas na Relação de Máquinas deste Anexo. Adicionalmente e sem acordo com a decisão acima, sobre qual inventário deverá ser mantido, a IBM poderá cancelar o contrato notificando o Cliente com 90 (noventa) dias de antecipação. O cancelamento voluntário não outorgará nenhum direito indenizatório com exceção dos valores de direito que a IBM tenha a receber antes da data de término do contrato.

2. RELAÇÃO DE MÁQUINAS COBERTAS E CONDIÇÕES GERAIS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Storage de propriedade da ELETROCAR, conforme descrições abaixo:

TIPO	MODELO	SÉRIE
2076	124	78N2AR0

2.2 Condições gerais:

MODALIDADE	DIAS DA SEMANA	HORARIO DE ATENDIMENTO	TEMPO DE ATENDIMENTO (HORAS)	TEMPO DE SOLUÇÃO (HORAS)
7 dias / 24 horas	De segunda-feira a segunda-feira	Das 07:00 as 07:00 horas	4 h	20 h

Esclarecimento sobre os Tipos de Serviços Indicados

Os Níveis de Serviço descritos neste Anexo serão somente aplicáveis para as Máquinas listadas com “tipo, modelo e série IBM”.

Período de Cobertura dos Serviços

A cobertura de atendimento técnico está indicada neste Anexo.

3. CRITÉRIOS DE CONCLUSÃO

O Serviço será considerado concluído mensalmente com sua disponibilidade quando transcorrido o período indicado como “Vigência do Serviço”, a partir da Data de Início dos Serviços.

4. PREMISSAS E CONDIÇÕES PARTICULARES

Condições Iniciais para Prestação dos Serviços

A prestação dos serviços de Manutenção para as Máquinas relacionadas neste Anexo somente será possível se as referidas Máquinas estiverem em estado operacional e em boas condições de uso, ou seja, sem apresentar nenhum tipo de defeito. A IBM poderá realizar uma revisão inicial, dentro de um período de até 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do Contrato, com o intuito de certificar previamente se as Máquinas estão em boas condições de uso. Em caso de alguma Máquina estar apresentando algum tipo de defeito, a IBM fará um Orçamento de Serviços relacionando as peças e as horas de Serviços para a devida regularização da Máquina. Este orçamento deverá ser aprovado pelo Cliente, e após aprovação, a IBM iniciará a regularização para recuperar a referida Máquina, e assim, passar a prestar os serviços de Manutenção para essa Máquina. Em caso do Cliente não aprovar o Orçamento de Serviços, a IBM poderá retirar automaticamente a referida Máquina do Contrato.

Condições de Segurança Elétrica

Todos os Produtos/ dispositivos elétricos devem cumprir os regulamentos vigentes relativos à eletricidade e conexões elétricas e Leis vigentes aplicáveis. As Máquinas não devem ser alteradas de forma alguma que possam ir contra as normas de regulamentação. As Máquinas devem estar instaladas de acordo com as instruções do fabricante. As Máquinas devem ser utilizadas de acordo com as recomendações do fabricante.

Durante a instalação das Máquinas, todas as regulamentações, códigos e leis de segurança elétrica deverão ser seguidos. A IBM não executará nenhum Serviço nas Máquinas sem prévia aprovação de segurança elétrica comprovada pela IBM.

Em caso de cabos de alimentação, unidades de distribuição de alimentação (conhecidas como PDU), isto nos obriga a efetuar medições funcionais para verificação do cumprimento das regulamentações elétricas vigentes. Se uma Máquina não cumprir com as condições definidas anteriormente não poderá ser incluído no Serviço de manutenção.

Serviços de Manutenção não Inclusos

O Serviço de Manutenção Corretiva de Hardware não inclui o conserto de danos (tanto de mão de obra como substituição das peças) causados por:

- Não ter mantido, por parte do Cliente, um ambiente apropriado para a operação e funcionamento das Máquinas conforme estabelecido pelo fabricante;

- Má manipulação da Máquina por parte do operador. Nestes casos a IBM enviará um relatório que permite ao Cliente estabelecer responsabilidades internas;
- Serviços nas Máquinas realizados por terceiros não designados pela IBM;
- Substituição de peças de manutenção e/ou "atualizações" (mudanças na configuração) não realizadas pela IBM;
- Qualquer modificação nas Máquinas não efetuada pela IBM.

Não faz parte do escopo dos Serviços de Manutenção Corretiva de Hardware:

- O Conserto de danos ou substituição de peças de manutenção, causadas por circunstâncias diferentes do uso normal ou desgaste;
- O atendimento a periféricos, acessórios ou materiais, inadequados ou não incluídos dentro da configuração das Máquinas;
- A provisão e troca de suprimentos e consumíveis como, cartuchos, papel e baterias;
- Problemas causados por "vírus";
- A Inspeção das Máquinas, incluindo aquelas que foram alteradas;
- A realocação das Máquinas, assim como o provisionamento dos materiais necessários para isto;
- O Conserto de Máquinas com defeitos prévios a entrada das mesmas no Contrato de Manutenção Corretiva de Hardware;
- Alguns dispositivos (por exemplo, dispositivos de fusão I/O e dispositivos de estado sólido), têm limitações de leitura/ escrita ou desgaste conforme documentado nas especificações do hardware do produto. Quando esses dispositivos alcançarem as limitações de desgaste, eles não estarão cobertos pelo serviço de manutenção da IBM de suporte, manutenção, ou reposição de peças defeituosas, inoperantes ou quaisquer outras peças, exceto caso hajam termos específicos que identifiquem o dispositivo pela descrição e/ou part number e descreva os termos da cobertura de suporte ou manutenção aplicáveis a ele.
- Qualquer outra atividade, Produto ou Serviço não descrito neste Anexo.

Para estas atividades fora do escopo que a IBM venha a realizar, sempre dentro dos termos e condições comerciais, a IBM irá aplicar ao Cliente as tarifas pelo tempo e material que dispensou.

5. DESLOCAMENTO:

Os Serviços serão prestados nas dependências do Cliente, dentro de um raio de 50 km da base técnica IBM mais próxima. Para localidades situadas fora do raio descrito acima, se aplicarão encargos vigentes da IBM na época da execução dos Serviços. Os Serviços aqui descritos foram dimensionados para atender aos incidentes nas localidades onde as Máquinas se encontram instaladas segundo o informado pelo Cliente e de acordo com o descrito no item Relação de Máquinas. Caso o Cliente altere a localidade de instalação atual de alguma Máquina incluída neste Anexo, fora de um raio de 50 km das localidades onde a IBM possua Base Técnica de atendimento, os preços aqui definidos deverão ser revistos entre as partes.

O presente Anexo se encontra examinado e aprovado pelo seu Requerente.

Em ____/____/____

Alisson Sebben da Cunha
Coordenador de TI