

À COMPANHIA HIDRO ELÉTRICA DO SÃO FRANCISCO – CHESF
RECIFE – PE
REF: PG-3932/2021.

Termo de Garantia

UNIFY – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA., inscrito no CNPJ nº 67.071.001/0003-60, por intermédio de seu representante legal a Sra ANA LUCIA EUGENIO VIANI, portador(a) da Carteira de Identidade nº 22.580.972-2 SSP-SP e CPF nº 151.877.268-46, garante à Companhia Hidro Elétrica do São Francisco – CHESF – Rua Delmiro Gouveia, 333 – Bongi, Recife – PE os seguintes termos conforme solicitados no Pregão Eletrônico PG-3932/2021:

- O período de Garantia, tanto dos itens 'hardware' quanto 'software', será 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data de entrada em operação do mesmo;
- Os equipamentos e sistemas ofertados deverão ser de última geração, ainda em produção e comercialização.
- Todo e qualquer defeito de produto, fabricação, instalação e montagem e desempenho dos equipamentos e programas fornecidos, seja de forma isolada ou interligados formando sistemas, quando submetidos a uso e conservação normais;
- Durante o período de garantia, serão substituídas e/ou reparadas quaisquer partes e/ou equipamentos defeituosos, sem ônus para a CHESF. Neste caso, serão repetidos, sob ônus exclusivo da Unify, os testes julgados necessários pela CHESF para comprovar a perfeição dos reparos executados e o correto funcionamento da unidade;
- Se, durante o período de garantia, ocorrer defeito cujo reparo exija a devolução dos equipamentos à fábrica, os custos desta devolução são de responsabilidade da Unify e, automaticamente, se renova o período de garantia acima descrito para o equipamento em questão.
- O prazo máximo para devolução e/ou substituição da parte e/ou equipamento reparado será de 30 (trinta) ou 90 (noventa) dias corridos, considerando que a recuperação seja, respectivamente, no Brasil ou no exterior;
- A CHESF poderá devolver a parte recebida em caráter provisório ou definitivo após inspeção visual e teste, quando constatar que a mesma apresenta:
 - Dano em qualquer de suas partes;
 - Características fora dos padrões mínimos de fabricação ou de conservação, de acordo com as normas e recomendações aplicáveis;
 - Defeitos detectados nos testes de aceitação realizados após o recebimento da mesma;
- A Unify terá um prazo de 10 (dez) dias corridos contados a partir da comunicação da CHESF para efetuar a entrega de uma nova parte ou unidade substituta em condições de funcionamento, ficando sujeita a uma nova aceitação.
- As placas ou unidades recuperadas, ao retornarem à CHESF, serão acompanhadas de relatórios contendo diagnóstico de falha e medidas corretivas tomadas.
- Serviços de Atendimento Técnico - Durante o período de garantia, a CONTRATADA assegurará:
 - Os serviços de "Call Center" 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, através de canal telefônico, com atendimento para início das atividades de suporte remoto em até 4 (quatro) horas.
 - Os serviços de "Call Center" serão realizados com atendimento em língua portuguesa e serão do próprio fabricante da solução ofertada.

- No momento da abertura do chamado, a Unify irá fornecer um protocolo com identificador único que permita a rastreabilidade deste atendimento durante todo o processo de reparo.
- A Unify manterá, durante o período de garantia, um Centro de Suporte de "Software", de onde possa acessar os equipamentos e sistemas, a qualquer momento, por necessidade de intervenção nos equipamentos fornecidos, objetivando a correção de problemas. O ponto de acesso aos sistemas da CHESF para essa finalidade é o Departamento de Operação e Manutenção de Sistemas de Telecomunicações (DOTT).
- A Garantia será independente de todo e qualquer resultado decorrente dos testes realizados, isto é, quaisquer que tenham sido estes resultados, a Unify responderá por todas as garantias, dentro dos seus termos.
- A CHESF poderá solicitar a presença de representante técnico da Unify, sem ônus, nos casos em que os devidos reparos não ocorram nos prazos acordados.
- A empresa responsável pelo suporte técnico será homologada pelo fabricante dos equipamentos.
- Durante o período de garantia, a Unify fornecerá novas versões (Upgrades) de softwares e firmwares associados aos hardwares fornecidos e ao seu relativo sistema de gerência. Também estará contemplado a correção de BUGs (Updates) de softwares e firmwares associados aos hardwares fornecidos e ao seu relativo sistema de gerência. Todas sem ônus para a CHESF, devidamente instaladas, sempre que as mesmas estiverem disponíveis.
- Os "softwares" fornecidos estarão garantidos, sendo a Unify obrigada a prestar assistência técnica e a realizar a manutenção dos mesmos, sem ônus para a CHESF, durante o período de garantia.
- A Unify garantirá o fornecimento do treinamento ofertado, nos moldes estabelecidos neste certame, por um período mínimo de 5 (cinco) anos. As condições comerciais para os diversos módulos de treinamento constarão na proposta para prestação de serviços de assistência técnica;
- A Unify garantirá o fornecimento de partes, peças e componentes e programas operacionais e aplicativos do sistema ofertado, durante a vida útil de 10 (dez) anos, após a entrada em operação do sistema.
- A aprovação de documento e aceitação de qualquer material pela CHESF não exime a Unify da plena responsabilidade de todas as garantias estabelecidas.

São Paulo (SP), 25 de outubro de 2021.



UNIFY – SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

ANA LUCIA EUGENIO VIANI

Procuradora