

ANEXO V

Informações sobre Garantia, Abertura de Chamados e Prazos

1 REQUISITOS DE GARANTIA

- 1.1 A garantia de funcionamento deverá ser prestada na modalidade “on-site” e nos períodos especificados no quadro abaixo, contados a partir do recebimento definitivo do equipamento, sem prejuízo de qualquer política de garantia adicional oferecida pelo fabricante:

Lote	Item	Descrição	Período Garantia
1	1	Switch - Tipo I	5 anos
	2	Switch - Tipo II	5 anos
	3	Transceiver 1 GE Base-T	5 anos
	4	Transceiver 10 GE Base-T	5 anos
	5	Transceivers 10GE-Base-LR	5 anos
	6	Transceivers 25GE-Base-LR	5 anos
	7	Transceivers 40GE-Base-LR	5 anos
	8	Transceivers 100GE-Base-LR	5 anos
	9	Cabo de interligação 10G (DAC) 5 metros	5 anos
	10	Cabo de interligação 10G (DAC) 10 metros	5 anos
	11	Cabo de interligação 40G (DAC) 3 metros	5 anos
	12	Cabo de interligação 40G (DAC) 10 metros	5 anos
	13	Software de Gerenciamento	5 anos

- 1.2 O local para o atendimento será na sede do TRE-PR (Rua João Parolin, 224, Prado Velho, Curitiba/PR).

2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 2.1 Os equipamentos deverão ser entregues na Seção de Rede do TRE-PR, situada na Rua João Parolin, 224, Prado Velho, Curitiba/PR, em horário agendado, no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir do recebimento da Nota de Empenho, estando inclusas, no valor contratado, quaisquer despesas com frete e demais tributos inerentes à contratação;
- 2.2 Recebido provisoriamente o objeto, mas constatado qualquer defeito ou imperfeição dos materiais, a Contratada deverá providenciar a sua substituição, sem quaisquer ônus adicionais à proposta;
- 2.3 São de responsabilidade da Contratada todos os encargos e despesas necessárias à perfeita execução/fornecimento do objeto, o qual deverá ser de primeira qualidade, obedecendo à garantia legal e às demais normas do Código de Defesa do Consumidor;
- 2.4 O produto fornecido deverá estar coberto por garantia que compreenda os defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem ou acondicionamento;

- 2.5 Durante todo o período de cobertura da garantia, a Contratada deverá disponibilizar, às suas expensas, central de atendimento para abertura de chamados técnicos de acionamento da garantia, pelo menos no horário das oito às dezoito horas, de segunda a sexta-feira. A central deverá ser acionada preferencialmente por e-mail. Será aceita também a disponibilização de canais para abertura de chamados técnicos por meio de ligação gratuita (0800), ligação local em Curitiba, ou portal internet;
- 2.6 Além da central de atendimento, a Contratada deverá fornecer e manter atualizados os dados de contato (telefone e e-mail) de um preposto ou representante, habilitado a prestar informações e resolver questões pertinentes à garantia dos objetos contratados, quando da indisponibilidade da central de atendimento ou eventual incapacidade desta para a solução de demanda de garantia;
- 2.7 Os **prazos máximos para o primeiro atendimento, constatação de defeito ou emissão de parecer e solução de problema** dos chamados de acionamento da garantia são os mostrados na tabela abaixo:

Item	Descrição	Primeiro atendimento	Constatação de defeito	Solução de problema
1	Switch - Tipo I	6 horas	12 horas	48 horas
2	Switch - Tipo II	6 horas	12 horas	48 horas
3	Transceiver 1 GE Base-T	12 horas	24 horas	72 horas
4	Transceiver 10 GE Base-T	12 horas	24 horas	72 horas
5	Transceivers 10GE-Base-LR	12 horas	24 horas	72 horas
6	Transceivers 25GE-Base-LR	12 horas	24 horas	72 horas
7	Transceivers 40GE-Base-LR	12 horas	24 horas	72 horas
8	Transceivers 100GE-Base-LR	12 horas	24 horas	72 horas
9	Cabo de interligação 10G (DAC) 5 metros	12 horas	24 horas	72 horas
10	Cabo de interligação 10G (DAC) 10 metros	12 horas	24 horas	72 horas
11	Cabo de interligação 40G (DAC) 3 metros	12 horas	24 horas	72 horas
12	Cabo de interligação 40G (DAC) 10 metros	12 horas	24 horas	72 horas
13	Software de Gerenciamento	12 horas	24 horas	72 horas

- 2.8 **O prazo máximo para constatação de defeito ou emissão de parecer** a respeito do acionamento de garantia, inicia sua contagem a partir do primeiro atendimento;
- 2.9 O prazo **máximo para a solução do problema**, contados a partir da constatação do defeito ou emissão de parecer, incluem a troca de peças e/ou componentes mecânicos ou eletrônicos;
- 2.10 Em caso de substituição de peças e/ou componentes eletrônicos ou mecânicos, as peças substituídas deverão ter especificações iguais ou superiores às substituídas;
- 2.11 As peças e componentes trocados deverão ser novos – não utilizados ou reconicionados – e homologados pelo fabricante;

- 2.12 Em caso de substituição do produto, o produto em substituição ao defeituoso deverá ter especificações iguais ou superiores ao substituído e ser novo – não utilizado ou recondicionado;
- 2.13 A garantia poderá ser prestada diretamente pela própria Contratada ou por rede credenciada;
- 2.14 O primeiro atendimento dos chamados de acionamento da garantia deverá ser presencial e feito nas dependências do TRE-PR (*on site*) – localizado na Rua João Parolin, 224, Curitiba/PR – junto à Seção de Rede, por representante da Contratada ou serviço de coleta;
- 2.15 Na abertura do chamado de acionamento da garantia, a Contratada deverá fornecer um número de registro único para cada chamado;
- 2.16 Após a conclusão de cada chamado de acionamento da garantia, a Contratada deverá disponibilizar os dados referentes ao fechamento do chamado através de site próprio na internet, ou por e-mail, para que o TRE-PR realize o acompanhamento da evolução dos chamados;
- 2.17 A contratada para o fornecimento dos equipamentos, na qualidade de fabricante, importador, distribuidor ou comerciante, deverá providenciar o recolhimento e o adequado descarte do lixo tecnológico originário da aquisição dos equipamentos, entendido como aqueles produtos ou componentes eletrônicos em desuso e sujeitos a disposição final, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada, conforme a lei 12.305/2010, artigo 33, caput, inciso VI e seus parágrafos
- 2.18 No caso de substituição de peças e componentes, a Contratada deverá informar:
- 2.18.1 Data e hora da solicitação da peça, componente ou do novo equipamento;
 - 2.18.2 Data e hora da substituição da peça, componente ou do novo equipamento;
 - 2.18.3 *Part Number* do componente substituído.