

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS**  
**DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Processo: 00560-1.2015.001**

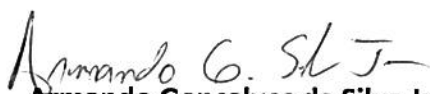
**DESPACHO**

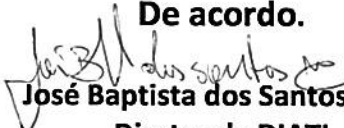
Após análise da proposta fls. 291/313 e documentos apresentados na diligência fls. 1091/1093, informo que a proposta apresentada pela empresa COMPWIRE INFORMÁTICA S/A, contradiz o documento, em anexo, disponibilizado pelo fabricante no site do mesmo (<http://brazil.emc.com/collateral/hardware/warranty-maintenance/h4273-premium-support.pdf>) em relação aos itens relacionados abaixo conforme edital:

- 1) Item 22.4.1 “Atualização corretiva e evolutiva de softwares e firmwares, e acesso à base de conhecimento do fabricante;”**
  - O serviço de garantia Suporte Premium oferecido na proposta está em desacordo com os documentos disponíveis no site do fabricante, ou seja, onde o mesmo informa que, “A instalação de novas versões do software (upgrade), exceto se determinado de outra forma pela EMC, será realizada pelo cliente”.
- 2) Item 22.4.1 “Atendimento onsite 24x7 para assistência técnica de hardware, com tempo máximo para reparo (substituição de peça) em 6h (seis horas);”**
  - O tempo máximo de atendimento on-site informado na proposta está em desacordo com os documentos disponíveis no site do fabricante, onde o mesmo informa que “O tempo de atendimento levará em consideração os níveis de severidade, após a EMC determinar a necessidade de suporte no local”.

Verificamos que, desta forma, os documentos publicados no site do fabricante e o edital estão em desacordo, portanto, a proposta não atende às exigências do edital.

Maceió, 17 de agosto de 2015.

  
**Armando Gonçalves da Silva Junior**  
**Analista Especializado – DIATI**

**De acordo.**  
  
**José Baptista dos Santos Neto**  
**Diretor da DIATI**

# SLO – SERVICE LEVEL OBJECTIVE

## SUORTE PREMIUM

2004  
HDS

A tabela a seguir descreverá os serviços de suporte *Premium* oferecidos pela EMC, ressaltando-se que os tempos de atendimento abaixo descritos representam o objetivo de atendimento pretendido pela EMC, diferenciando-se do SLA (Service Level Agreement), uma vez que este último possui finalidade diversa do suporte aqui descrito. O escopo do serviço detalhado neste documento representa o padrão e objetivos de atendimento da EMC, nos termos do Contrato firmado entre as Partes, cujo objeto seja a execução de serviços de suporte na modalidade premium.

O suporte *Premium* encontra-se disponível para:

1. Os equipamentos EMC®, identificados na Tabela de garantia e manutenção para produtos EMC que:

- Incluam o suporte *Premium* durante o período de garantia aplicável; ou
- Tenham a possibilidade de realizar um *upgrade* para o suporte *Premium* durante o período de garantia aplicável; ou
- Tenham direito ao suporte *Premium* durante um período subsequente ao da manutenção.

2. O *software* da EMC identificado como tal na Tabela de garantia e manutenção para produtos EMC, durante um período de manutenção.

| SERVIÇO                                 | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | SUORTE PREMIUM – DETALHES DO SUPORTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SUORTE TÉCNICO GLOBAL</b>            | <p>O Cliente poderá entrar em contato com a EMC no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), via telefone ou através do <i>website</i>, para relatar problemas identificados no <i>software</i> e/ou hardware e especificar informações para a avaliação inicial do nível de severidade*.</p> <p>A EMC fornecerá (i) uma resposta técnica remotamente, baseando-se no nível de severidade do problema; ou (ii) se considerado necessário pela EMC, prestará suporte no local, conforme descrição a seguir.</p> | <p>Incluso</p> <p>Tempo para atendimento tendo por base os níveis de severidade a seguir descritos, após o recebimento do chamado do Cliente:</p> <p>nível de severidade 1: 30 minutos no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);</p> <p>nível de severidade 2: 2 horas no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);</p> <p>nível de severidade 3: 3 horas, considerando o horário comercial local;</p> <p>nível de severidade 4: 8 horas, considerando o horário comercial local;</p>                                                                                                                                                                                             |
| <b>SUORTE NO LOCAL</b>                  | <p>Técnicos autorizados somente serão enviados ao local de instalação dos equipamentos se assim determinado pela EMC, após a identificação do problema.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Incluso somente para Equipamentos</p> <p>O tempo para atendimento levará em consideração os níveis de severidade a seguir descritos, após a EMC determinar a necessidade de suporte no local.</p> <p>nível de severidade 1: 6 horas no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);</p> <p>nível de severidade 2: 12 horas no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);</p> <p>nível de severidade 3: Próximo dia útil, considerando o horário comercial local;</p> <p>nível de severidade 4: Próximo dia útil, considerando o horário comercial local;</p> <p>O suporte no local não será aplicável ao <i>software</i>, porém, poderá ser adquirido separadamente pelo Cliente.</p> |
| <b>ENTREGA DE PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO</b> | <p>A EMC fornecerá peças de substituição quando considerar necessário.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Incluso</p> <p>A entrega de peças de substituição obedecerá aos níveis de severidade mencionados infra, ressaltando-se que o início da contagem do prazo para a referida substituição respeitará os seguintes critérios: (i) o momento em que a EMC determinar que a substituição da peça se faz necessária e (ii) o tempo gasto para o desembaraço aduaneiro da peça perante a Secretaria da Fazenda em cuja localidade ocorrerá a referida substituição:</p>                                                                                                                                                                                                                                      |

2008  
14/12/07

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>nível de severidade 1: 6 horas no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);</p> <p>nível de severidade 2: 12 horas no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);</p> <p>nível de severidade 3: Próximo dia útil, considerando o horário comercial local;</p> <p>nível de severidade 4: Próximo dia útil, considerando o horário comercial local;</p> <p>A instalação de todas as peças de substituição será executada pela EMC como parte do Suporte local, porém, o Cliente terá a opção de realizá-la através dos CRUs (Customer Replaceable Units, peças substituíveis pelo Cliente).</p> <p>Consulte a <u>Tabela de garantia e manutenção para produtos EMC</u> para obter a lista de peças nomeadas como CRUs.</p> <p>Se a EMC instalar a peça de substituição, providenciará a devolução da peça substituída a uma das filiais da empresa. Se o Cliente instalar a CRU, ele será o responsável pela devolução da CRU substituída à EMC.</p> |
| <b>DIREITOS A NOVAS VERSÕES DO SOFTWARE</b>                    | A EMC fornecerá novas versões, conforme disponibilizadas pela EMC.                                                                                                                                                                                                                                                             | Incluso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>INSTALAÇÃO DE VERSÕES DO SOFTWARE</b>                       | A instalação de novas versões do software (upgrades), exceto se determinado de outra forma pela EMC, será realizada pelo Cliente.                                                                                                                                                                                              | Não inclusa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>MONITORAMENTO E SUPORTE REMOTO NO REGIME 24X7</b>           | <p>Alguns produtos da EMC irão, de forma automática e independente, entrar em contato com a EMC para enviar informações que auxiliarão na identificação do problema.</p> <p>A EMC acessará os produtos remotamente, caso seja necessário, tanto para executar diagnósticos adicionais, como para fornecer suporte técnico.</p> | <p>Incluso para Produtos que tenham ferramentas de monitoramento remoto e tecnologias fornecidas pela EMC.</p> <p>Tão logo a EMC seja notificada sobre a ocorrência de um problema, os mesmos critérios determinados para o tempo de resposta para o suporte técnico remoto e local serão aplicáveis, conforme descrição anterior.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ACESSO ÀS FERRAMENTAS DE SUPORTE ON-LINE NO REGIME 24X7</b> | Os Clientes que se registrarem no website Suporte on-line da EMC terão acesso 7 dias por semana, 24 horas por dia às ferramentas de autoatendimento.                                                                                                                                                                           | Incluso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

\* Níveis de severidade:

- **severidade 1- crítica:** problema grave que impeça o Cliente ou o grupo de trabalho executar funções críticas do negócio.
- **severidade 2- alta:** o Cliente ou o grupo de trabalho estará apto a executar uma determinada função, porém, o desempenho desta estará gravemente comprometida.
- **severidade 3- média:** o desempenho da função requisitada pelo Cliente ou pelo grupo de trabalho não foi afetada significativamente.
- **severidade 4- solicitação:** impacto mínimo no sistema, e inclui outras questões não relevantes para o negócio do Cliente.

Os períodos de garantia e as opções de suporte ("Informações de suporte EMC") mencionados nesse site serão somente aplicáveis (i) às empresas que adquirirem, através da assinatura de um Contrato diretamente com a EMC ("Cliente EMC") produtos e/ou serviços de manutenção; e (ii) aos produtos requisitados pelo Cliente durante o período em que as Informações de suporte EMC estiverem em vigor. A EMC se reserva o direito de alterar, a qualquer momento, as Informações de suporte EMC. O Cliente será notificado a respeito de qualquer alteração nas Informações de suporte EMC descritas no pedido de compras e/ou no Contrato de manutenção aplicável, devidamente firmado entre a EMC e o Cliente.

A EMC não terá obrigação de fornecer serviços de suporte para equipamentos fora de sua área de serviço. "Área de serviço da EMC" significará um local que esteja dentro de (i) um raio de cento e sessenta (160) quilômetros de um local de serviço que a EMC possua técnicos certificados e estoque

de peças; e (ii) No país de instalação do equipamento, a menos que definido de outra forma em seu Contrato firmado com a EMC, hipótese em que a definição descrita neste Contrato prevalecerá.

Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor da EMC serão regidos pelos termos do Contrato firmado entre o comprador e o revendedor, exclusivamente. O referido Contrato poderá conter termos de suporte semelhantes àqueles mencionados no site da EMC. O revendedor poderá firmar acordos com a EMC para executar serviços de garantia e/ou manutenção para o comprador. Entre em contato com um revendedor ou com um representante de vendas da EMC para obter informações adicionais sobre a execução de serviços de manutenção e garantia para produtos adquiridos de um revendedor.

EMC<sup>2</sup>, EMC, o logotipo da EMC e Powerlink são marcas registradas ou comerciais da EMC Corporation nos Estados Unidos e em outros países. Todas as outras marcas comerciais aqui utilizadas pertencem a seus respectivos proprietários. © Copyright 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013. EMC Corporation. Todos os direitos reservados. Publicado no Brasil. 02/12 Folheto H4273.6

Rev. 3 de abril de 2014