



Proposta Comercial

Garantia de Suporte Técnico

Para: PREFEITURA DE BENTO GONÇALVES

A/c: RODRIGO GOLIN

BB 8590 – Versão 01 – 22.05.2024



À PREFEITURA DE BENTO GONÇALVES

A/c. Sr. Rodrigo Golin

Prezados senhores,

Agradecemos a oportunidade e apresentamos a seguir a nossa proposta de garantia:

1. Objetivo

Prestação de Serviços de Garantia, de no mínimo 12 (doze) meses, incluindo Suporte Técnico Especializado, compreendendo monitoramento, manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças a base de permuta, do seguinte equipamento:

IBM Storwize V5000 + 1 gaveta de expansão, contendo:

1 gabinete de controle, com número de série: 781N258

1 gabinete de expansão com número de série: 781N333

19 HDs IBM 900GB 10K rpm 12Gb SAS 2,5

05 HDs IBM 800GB 12 Gb SSD 2.5

08 HDs IBM 4TB 7.2K 12 Gb SAS 2,5

2. Condições Comerciais

2.1. Premissas

A seguir apresentamos as principais premissas para elaboração dos nossos preços:

- Adoção de um período de estabilização após o início do contrato, de no mínimo 30 (trinta) dias, no qual não será considerado o SLA acordado, com o objetivo de permitir o devido ajuste, pela Big Blue, do seu estoque de peças, escala de plantões e outras variáveis determinantes para a prestação dos serviços propostos, com alto nível de qualidade.
- Os equipamentos atendidos pela Big Blue não poderão sofrer intervenção de terceiros durante toda a vigência do contrato de suporte. Do contrário, a Big Blue não se responsabilizará por falhas que eventualmente ocorram em decorrência de tal intervenção.

- Não estão inclusas nessa proposta quaisquer despesas extras para a efetivação de outras atividades, que não as detalhadas nas propostas comercial e técnica, tais como, treinamento, suporte a software não detalhados, fornecimento de microcódigos, adequação de ambientes sob qualquer ponto de vista etc.
- Esta proposta não contempla os eventuais defeitos pré-existentes à data de assinatura do contrato, constatados e devidamente comprovados pelo especialista técnico da Big Blue.

2.2. Regras de Negócio

- A troca de partes e peças é feita à base de permuta, ou seja, os componentes defeituosos serão devolvidos ao estoque da Big Blue, para que seja feito o devido descarte ecológico.
- Os serviços de assistência técnica serão na modalidade necessária à efetivação do reparo das eventuais falhas, isto é, "on-site" ou remota.

3. Condições Financeiras

3.1. Preço

Por garantia de 12 (doze) meses: Investimento de R\$ 65.850,00 (sessenta e cinco mil, oitocentos e cinquenta reais).

Por garantia de 24 (vinte e quatro) meses: Investimento de R\$ 112.780,00 (cento e doze mil, setecentos e oitenta reais).

3.2. Do Preço e das Condições de Pagamento

Os preços fixos ora previstos serão faturados pela Big Blue até o dia 05 (cinco) do mês corrente da prestação dos serviços, devendo o cliente efetuar o pagamento até o último dia útil do referido mês.

3.3. Tributos

Todos os impostos incidentes, tais como ISS, COFINS e PIS, estão incluídos no preço e foram calculados com base na legislação vigente até a data da emissão desta proposta. Portanto, se após a data de emissão desta proposta forem criados novos tributos, taxas, encargos e contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias e trabalhistas, ou se forem alteradas as alíquotas dos impostos atuais, ou atribuída nova interpretação pelo fisco quanto à arrecadação dos tributos ou, de qualquer forma, forem majorados, será revisado

o preço ora previsto, de modo a refletir tais modificações, compensando-se imediatamente, quaisquer diferenças decorrentes dessas modificações.

3.4. Validade da Proposta

A presente proposta é válida por 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de sua emissão.

3.5. Requisito de confidencialidade

As informações contidas nesta proposta são confidenciais e de propriedade da Big Blue e não podem ser usadas ou reveladas, exceto quando expressamente autorizado por escrito.

4. Condições Operacionais

4.1. Disponibilidades dos Itens de Serviços

A Big Blue oferece 100% de disponibilidade de seus serviços, isto é, mantém atendimento P24x7 (período de 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana, inclusive feriados).

4.2. Tempo de Atendimento Inicial e Diagnóstico Remoto (Show up)

Caracteriza-se pelo tempo limite entre a abertura do incidente na Central de Serviços da Big Blue e o efetivo início da resolução da falha no equipamento, remota ou presencialmente, compreendendo as atividades de retorno telefônico, solicitação de logs de erros, análise dos logs e deslocamento do especialista até o equipamento que gerou o incidente.

O contato inicial com cliente será sempre por telefone, mediante retorno para quem abriu o incidente, com a finalidade de se verificar a natureza da falha reportada e definir-se o procedimento necessário, podendo o incidente ser tratado das seguintes formas:

- a) Equipamento com falha parcial e possibilidade de resolução remota:
 - O show up é contado até que o representante da Big Blue inicie os procedimentos de resolução remota da falha, o que deverá ser informado explicitamente ao cliente.
- b) Equipamento com falha parcial e sem possibilidade de resolução remota ou falha total:
 - O show up é contado até que o representante da Big Blue esteja diante do equipamento e inicie os procedimentos de resolução presencial da falha, respeitados os tempos de congelamento.
 - O show up será de até 8 horas

4.3. Tempo de Congelamento

É todo o tempo em que o atendimento é interrompido por alguma pendência por parte do cliente, ou por motivos alheios à vontade das partes. Entre vários tipos de congelamentos possíveis, seguem alguns como exemplo:

- O tempo decorrido entre a solicitação remota de logs de erro, feita pelo técnico da Big Blue, e o efetivo envio por parte do cliente.
- O tempo decorrido entre o fim da análise de logs e o início do reparo, por impossibilidade de agenda ou de liberação do equipamento, por parte do cliente.
- O tempo decorrido entre a chegada do técnico da Big Blue na recepção do site do cliente e o início do reparo, por burocracias ou quaisquer outros problemas que impeçam sua entrada no local do equipamento.
- O tempo decorrido entre a chegada do técnico da Big Blue na recepção do site do cliente e o início do reparo, por impossibilidade de liberação do equipamento por parte do cliente.

Esta proposta torna sem efeito todas as propostas anteriores, passando a ser o único compromisso da Big Blue com o cliente, no que diz respeito ao seu objeto.

Esperamos ter contemplado todas as informações relevantes à sua devida avaliação e nos colocamos ao seu inteiro dispor para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

Claudio Ramos

Big Blue | Diretor Executivo

Celular: +55 11 9 8447-3786