

Curitiba, 11 de novembro de 2021.

A/C TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO

Ref: Proposta de Serviços de Extensão de Garantia

Agradecemos seu interesse em nossos serviços. A Positivo é uma empresa especializada no ramo de informática e possui plena estrutura para fornecimento dos melhores serviços pós-vendas e manutenção especializados.

Nossa expertise está alicerçada na experiência de mais de 30 anos no mercado e, na certeza de que estamos aptos a fornecer a melhor solução em Serviços de Manutenção, apresentamos proposta a seguir. Pensando em oferecer agilidade e conforto aos nossos clientes, a Positivo Tecnologia desenvolveu um modelo de negócio que oferece um pacote diferenciado de soluções em Pós-Venda.



Rua João Bettga, 5200 – CIC – CEP: 81350-000 - Curitiba/PR

☎ **4002-6440** para as cidades de Brasília, Belo Horizonte, Curitiba e São Paulo

☎ **0800 644 7500** para as demais localidades (**exclusivo para atendimento ao cliente**)

☎ **0800 727 7203** para atendimento Procon

procon@positivo.com.br

www.positivoinformatica.com.br

Sobre a Positivo

Com sede em Curitiba, três fábricas no Brasil, além de presença na Argentina, Quênia, Ruanda, China e Taiwan, a Positivo Tecnologia está atenta às novas demandas, tendências e oportunidades de mercado. A aquisição da Accept reforça esses atributos e demonstra o compromisso da empresa com a inovação, desempenho e produtividade. A Companhia possui presença destacada no mercado de PCs brasileiro, com 13,9% de participação no mercado brasileiro de PCs no terceiro trimestre de 2019, segundo a IDC. Mantém forte presença nas principais redes de varejo nacionais, com mais de 10.000 revendedores credenciados e liderança no segmento de governo. Possui uma das maiores infraestruturas de produção na América Latina com plantas industriais estrategicamente localizadas no Brasil e na África. Além disso, possui uma inigualável estrutura em pós-vendas – maior rede de assistência técnica no Brasil e na Argentina.

A companhia conta com mais de 5 milhões de dispositivos em garantia, espalhados por todo o Brasil. Investimos fortemente em novas tecnologias e em um time especializado, altamente qualificado para melhor atender as necessidades de nossos clientes.

Para atendimento e suporte aos milhares de consumidores finais e órgãos do governo, a companhia conta com uma ampla e capacitada rede de assistência técnica cobrindo todo o território nacional, além de seu call center próprio denominado CRP – Central de Relacionamento Positivo, um canal de atendimento preparado para atender o consumidor.

Para gerenciar toda esta cadeia de informações, a Positivo possui um Centro de Comando, com um painel de controle em que é possível acompanhar o atendimento a todos os clientes que tenham levado o seu equipamento para uma das Assistsências Técnicas Positivo, garantindo que todos os prazos estão sendo cumpridos e que o cliente tenha seu problema resolvido rapidamente.

Algumas Vantagens da Manutenção Especializada Positivo

- ✓ **Foco:** sua empresa concentra esforços na atividade fim com ganho de produtividade e eficiência e nós cuidamos da manutenção;
- ✓ **Comodidade:** nós fazemos o serviço! E ainda podemos oferecer o atendimento on-site, modalidade em que enviamos um técnico especializado até sua empresa;
- ✓ **Economia:** não é necessário adquirir novos equipamentos de informática, é possível tê-los por mais tempo e em boas condições;
- ✓ **Redução do número de fornecedores:** (assistências técnicas, empresas de vendas de peças, transportadores, etc.)
- ✓ **Atendimento em todo o Brasil:** rede de assistência técnica capilarizada e treinada pelo Fabricante;

- ✓ **Flexibilidade dos Serviços:** instalações, implantação de novo parque, desmobilização e/ou destinação do parque legado e movimentação de equipamentos;

PROPOSTA COMERCIAL

De acordo com as informações e necessidade apresentadas, elaboramos a proposta a seguir:

CENÁRIO 1: EXTENSÃO DE GARANTIA – POSSIBILIDADE PARA 12 MESES

DESCRIÇÃO	DATA FIM GARANTIA	QTDE	DATA INÍCIO ATENDIMENTO	VALOR UNITÁRIO/MÁQ	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
3052452 - POSITIVO MASTER N6140 BLACKSTONE T850EVC	out/21	54	DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO	R\$ 13,50	R\$ 729,00	R\$ 8.748,00
	Total Geral	54	Total Mensal	R\$ 729,00	Total Anual	R\$ 8.748,00

CENÁRIO 2 - EXTENSÃO DE GARANTIA – POSSIBILIDADE PARA 24 MESES

DESCRIÇÃO	DATA FIM GARANTIA	QTDE	DATA INÍCIO ATENDIMENTO	VALOR UNITÁRIO/MÁQ	VALOR TOTAL MENSAL	VALOR TOTAL ANUAL
3052452 - POSITIVO MASTER N6140 BLACKSTONE T850EVC	out/21	54	DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO	R\$ 12,50	R\$ 675,00	R\$ 16.200,00
	Total Geral	54	Total Mensal	R\$ 675,00	Total Anual	R\$ 16.200,00

Rua João Bettge, 5200 – CIC – CEP: 81350-000 - Curitiba/PR

☎ **4002-6440** para as cidades de Brasília, Belo Horizonte, Curitiba e São Paulo

☎ **0800 644 7500** para as demais localidades (**exclusivo para atendimento ao cliente**)

☎ **0800 727 7203** para atendimento Procon

procon@positivo.com.br

www.positivoinformatica.com.br

Parâmetros Gerais da Proposta:

- Os valores referem-se ao atendimento na **modalidade on-site** com tempo de solução em até **03 dias úteis** após a abertura do chamado;
- Os atendimentos ocorrerão de **segunda à sexta das 08:00 às 18:00 horas** (exceto feriados), na cidade de **Natal - RN**;
- O serviço contempla **manutenção corretiva** por desgaste normal e todos os custos **com peças, fretes e mão de obra inerente a este processo**;
- Caso o contrato seja rescindido antes da finalização do período de vigência, serão aplicadas penalidades conforme estabelecido na Minuta de Contrato;
- A vigência do contrato terá início a partir da data de assinatura e término será após corrido o período acima apresentado, conforme opção contratada. Caso alguns produtos ainda estejam em garantia fabril (garantia contratada no momento da compra da máquina), estes produtos somente entrarão na cobertura do contrato a partir do momento que essa garantia venha a acabar, conforme datas mencionadas na tabela acima;
- Preços válidos para a contratação da quantidade total de máquinas para o(s) cenário(s) acima apresentados, para outras condições deverá ser solicitada uma nova proposta;
- Demandas relacionadas ou identificadas como software, reforma estética, mau uso/imperícia/imprudência, entre outros são classificados como **fora de escopo**. Para os atendimentos **fora de escopo**, será cobrado reparo do equipamento, mediante prévia aprovação de orçamento pelo cliente;
- Como premissa para renovação da garantia, poderá ser realizada uma vistoria técnica nos equipamentos, e caso verificado que o equipamento esteja inoperante, tenha sofrido mau uso ou defeito/desgaste anormal, o cliente deverá realizar as devidas correções antes de iniciar o novo período de garantia;
- A proposta de manutenção refere-se aos números de série que serão informados após o aceite da proposta pelo cliente e contempla um nível de reparabilidade de 96% dos materiais, sendo os 4% restantes considerados como sem condição de reparo;
- O pedido somente será considerado confirmado após o recebimento do pedido de compra do cliente. O novo prazo de garantia, para fins de abertura de chamados, será contado a partir da assinatura do contrato;
- A utilização de peças para reparo dos equipamentos poderão ser de modelo igual, compatível ou superior às peças originais do equipamento, poderá também haver necessidade de substituição de um determinado kit de peças de modelo igual, compatível

POSITIVO

ou superior aos originais em virtude da disponibilidade de peças sobressalentes, ou ainda a Positivo poderá optar pela **substituição de até 8%** do parque de máquinas atuais por novas (similares), de acordo com necessidade técnica a ser definida pela Positivo Tecnologia;

- A Contratante autoriza a Positivo Tecnologia a utilizar peças recondicionadas ou remanufaturadas para prestação dos Serviços, desde que estejam em estado de novas;
- Penalidades contratuais como multas ou afins não estão contemplados no preço apresentado nesta proposta. A cada 12 meses a empresa contratada poderá reajustar os preços de acordo com a variação do IGPM do período;
- A efetivação do negócio depende de critérios como análise de crédito, e vistoria técnica, será emitido um contrato de prestação de serviço;
- Validade da proposta: 30 dias a contar desta data.

Agradecemos a atenção e ficamos à disposição para os próximos passos.

ALICE MATTEO NUÑEZ

Assistente de Serviços

41 3239-7785

✉ alicen@positivo.com.br

Rua João Bettega, 5200 – CIC – CEP: 81350-000 - Curitiba/PR

☎ **4002-6440** para as cidades de Brasília, Belo Horizonte, Curitiba e São Paulo

☎ **0800 644 7500** para as demais localidades (**exclusivo para atendimento ao cliente**)

☎ **0800 727 7203** para atendimento Procon

procon@positivo.com.br

www.positivoinformatica.com.br