

**CONTRATO DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS**Contrato: 150038600.  
Filial: Campinas

A UNIFY - SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, C.N.P.J. 67.071.001/0003-60, Inscrição Estadual 901.394.79-26, Inscrição Municipal 01060350948-8; situada na R. Pedro Gusso, 2.635, Ala C - Cidade Industrial, Curitiba, CEP 81310-900, doravante denominada LOCADORA e IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SOROCABA C.N.P.J.: 71.485.056/0001-21, Inscrição Estadual: Isento, situado na Av. São Paulo, 750 - Arvore Grande - Sorocaba - SP CEP: 18.013-002, doravante denominada LOCATÁRIA, concordam em firmar o presente contrato de locação do(s) equipamento(s) discriminado(s), na Cláusula I.a, de fabricação da UNIFYENTERPRISE, contra pagamento de aluguel, em seguida denominado ENCARGO MENSAL, de acordo com as condições estipuladas neste contrato.

**CLÁUSULA I - Objeto do Contrato, Especificações do(s) Equipamento(s) e Encargo Mensal.**

- a. O objeto do contrato é a locação do(s) EQUIPAMENTO(S) abaixo listado(s), mediante pagamento(s) do(s) ENCARGO(S) MENSAL(is) discriminados.

Localidade: Irmandade Santa Casa, CNPJ: 71.485.056/0001-21, situado na Av. São Paulo, 750 - Arvore Grande - Sorocaba - SP CEP: 18.013-002

Quant.	Descrição do(s) equipamento(s)
<b>Upgrade HiPath 4000 v4 para v6 composto por:</b>	
336	Ramais Analógicos(*)
024	Ramais Analógicos
072	Ramais Digitais (*)
060	Troncos Digitais (*)
016	Troncos Analógicos (*)
001	Placa STMI4 (*)
001	Placa STMI2 (*)
012	Antenas BS4 para sistema Cordless (*)
004	Antenas BS4 para sistema Cordless
001	Kit Cordless(*)
001	Kit Cordless
<b>Upgrade HiPath 4000 v4 para v6 composto por:</b>	
050	Licenças Flex License
390	Upgrade de licenças HiPath 4000 V4 para V6
030	Upgrade de licença de Cordless para Flex License
002	Upgrade da Mesa AC-Win IP
005	OpenStage 15 T
006	OpenStage 60 HFA
038	OpenStage SL4
<b>Tarifador composto por:</b>	
001	Sistema de Tarifação GTC Advanced para até 1000 ramais e uma central
001	Licença do Windows Server 2008
001	Servidor para sistema de tarifação
<b>OpenScape Xpressions composto por:</b>	
001	Sistema de Atendimento Automático com 10 canais
001	Licença do Windows Server 2008
001	Servidor para OpenScape Xpressions
(*) Material reutilizado.	
<b>ENCARGO MENSAL BÁSICO TOTAL - R\$</b>	
por extenso (Seis Mil e Quatrocentos Reais) <b>6.400,00</b>	
O valor do ENCARGO MENSAL BÁSICO corresponde à data base: <b>Dezembro/2013</b>	

Localidade: Santa Casa Saúde, CNPJ: 71.485.056/0001-21, situado na Av. São Paulo, 750 – Arvore Grande – Sorocaba - SP  
 CEP: 18.013-002

Quant	Descrição do(s) equipamento(s) - HiPath 4000 composto por:
02	Antenas BS4 para sistema Cordless
40	Licenças Flex License
05	OpenStage SL4
28	Desk Phone IP35G SIP
Quant	Descrição do(s) equipamento(s) - Sistema de Call Center composto por:
01	Licença base do OpenScape Contact Center V8 com 10 agentes e 1 supervisor (**)
02	Licenças de Call Back
02	Licenças de Chat
01	Licença Call Director para URA de atendimento
01	URA com 8 canais de atendimento
Quant	Descrição do(s) equipamento(s) - Sistema de Gravação composto por:
01	Licença Base do Sistema de Gravação HiCorder para a gravação de 4 ramais IP (***)
01	CARTÃO TX 100 para espeihamento de porta de rede.
(**) O servidor para sistema de Call Center é de responsabilidade da Santa Casa Saúde, podendo ser disponibilizado em VMWare ou maquina física, de acordo com as capacidades mínimas descritas na proposta.	
(***) O servidor para sistema de Gravação é de responsabilidade da Santa Casa Saúde, necessário maquina física, de acordo com as capacidades mínimas descritas na proposta.	
<b>ENCARGO MENSAL BÁSICO TOTAL - R\$</b>	
<b>2.540,00</b>	
por extenso (Dois Mil Quinhentos e Quarenta Reais)	
O valor do ENCARGO MENSAL BÁSICO corresponde à data base: Dezembro/2013	

- b. O Encargo Mensal Básico é de R\$ 8.940,000 (Oito Mil Novecentos e Quarenta Reais). O valor do ENCARGO MENSAL básico corresponde a data base de Dezembro/2013.
- c. O valor deste contrato para todos os efeitos é fixado no montante correspondente aos encargos mensais reajustados conforme o item 4.3 das Condições Gerais de Locação e o período de locação está estipulado na letra "a" da Cláusula III deste contrato.
- d. Modalidade de Regularização de Funcionamento, cujas condições seguem no Anexo A e integram o presente contrato:

OpenScale Essential Premium

#### CLÁUSULA II - Local de Instalação do Equipamento

O EQUIPAMENTO será instalado conforme descritos acima, desde que todos os detalhes técnicos e comerciais tenham sido devidamente esclarecidos.

#### CLÁUSULA III - Duração do Contrato

- a. O contrato entra em vigor na data de sua assinatura. O período de locação compreende os 60 meses seguintes em que o EQUIPAMENTO tenha sido colocado em condições de funcionamento.
- b. O contrato será automaticamente prorrogado por períodos sucessivos de um (1) ano se não for rescindido por escrito com antecedência mínima de quatro (4) meses da data de seu término.

#### CLÁUSULA IV - Condições Gerais de Locação e Regularização de Funcionamento

- a. Integram este contrato as condições gerais de locação anexas, bem como as condições especiais de regularização de funcionamento, conforme definido no item I.d.
- b. O valor de mão de obra de instalação será R\$ 26.820,00 (Vinte e Seis Mil Oitocentos e Vinte Reais) com pagamento 100% 30DDF.

2

c. Este contrato cancelará e substituirá o contrato 150036094, após o início do período de locação do presente instrumento contratual.

**CLÁUSULA V - Título Executivo**

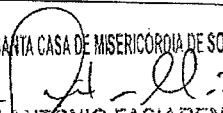
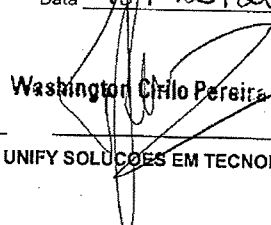
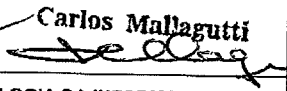
O presente instrumento caracteriza-se como título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 585, II do Código de Processo Civil Brasileiro

**CLÁUSULA VI - Foro**

Fica eleito pelas partes como único competente e com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja o Foro da Comarca de São Paulo - SP, para dirimir qualquer dúvida oriunda deste contrato.

**CELEBRAÇÃO DO CONTRATO**

E por estarem de acordo, assinam o presente contrato em três vias de igual teor, na presença das duas testemunhas abaixo :

Local _____	Data <u>17/12/2013</u>
<u>IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SOROCABA</u>  _____ JOSÉ ANTONIO FASIABEN	<u>Washington Cirilo Pereira</u>  _____ Washington Cirilo Pereira
<u>IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SOROCABA</u> PROVEDOR	<u>Carlos Mallagutti</u>  _____ Carlos Mallagutti
TESTEMUNHA	TESTEMUNHA
Nome: _____	Nome: _____
RG: _____	RG: _____

Monique Abate  
\_\_\_\_\_  
Monique Abate

<b>UNIFY</b>	<b>CONDIÇÕES GERAIS DE LOCAÇÃO</b>	Contrato: Filial: Campinas
--------------	------------------------------------	-------------------------------

**Cláusula 1- INSTALAÇÃO DO EQUIPAMENTO**

- 1.1 A LOCATÁRIA manterá o local em condições adequadas e de acordo com as recomendações da UNIFYENTERPRISE, evitando que, por qualquer motivo, o EQUIPAMENTO sofra danos de qualquer natureza.
- 1.2 O EQUIPAMENTO não poderá ser mudado do local, sem prévio e expresso consentimento da UNIFYENTERPRISE.
- 1.3 As obras civis porventura exigidas para a instalação do EQUIPAMENTO correrão por conta e a cargo da LOCATÁRIA.
- 1.4 Quando o EQUIPAMENTO for colocado em condições de funcionamento, em até 72 (setenta e duas) horas a LOCATÁRIA firmará uma Declaração de Recebimento.
- 1.5 Caso o EQUIPAMENTO venha a ser colocado à disposição da LOCATÁRIA e, por razões não imputáveis à UNIFYENTERPRISE, não possa ser recebido, ou, se recebido, não possa ser colocado em funcionamento, ou a LOCATÁRIA não assine a Declaração de Recebimento no prazo descrito na cláusula supra, os encargos serão devidos a partir deste momento.

**Cláusula 2 - CARACTERIZAÇÃO DO EQUIPAMENTO**

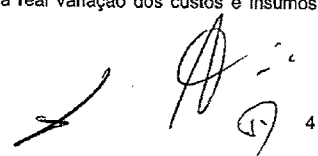
- 2.1 O EQUIPAMENTO atende perfeitamente às condições de funcionamento. A LOCATÁRIA se obriga a zelar pela segurança do EQUIPAMENTO e a restituí-lo em perfeito estado de conservação à UNIFYENTERPRISE, quando do término ou em caso de rescisão do presente contrato e de seus ANEXOS. O EQUIPAMENTO está sob inteira responsabilidade da LOCATÁRIA, que será a única responsável pelo bom uso e conservação, ressalvados os procedimentos de Regularização de Funcionamento pela UNIFYENTERPRISE, nos termos deste contrato.
- 2.2 A LOCATÁRIA não poderá fazer mudanças, ampliações, reparos, ou alterações no EQUIPAMENTO, nem ligar aparelhos ou instalar aplicativos adicionais, sem o consentimento prévio e escrito da UNIFYENTERPRISE.
- 2.3 A ampliação do EQUIPAMENTO e/ou a ligação de equipamentos ou aplicativos adicionais, será objeto de adendo contratual que fará parte integrante do presente instrumento.

**Cláusula 3 - REGULARIZAÇÃO DE FUNCIONAMENTO**

- 3.1 A UNIFY garante o funcionamento do EQUIPAMENTO e se obriga a assim conservá-lo, regularizando o funcionamento do mesmo, sem ônus para a LOCATÁRIA, exceto os previstos no item 3.2 abaixo, na forma descrita no anexo A.
  - 3.1.1 As atividades relacionadas no anexo A não constituem em prestação de serviços à LOCATÁRIA; serão executadas pela UNIFY sem ônus à LOCATÁRIA; têm como o objetivo único de garantir e preservar o bom funcionamento do EQUIPAMENTO locado pela própria UNIFYENTERPRISE, objeto do presente Contrato de Locação.
- 3.2 Os eventuais defeitos motivados pela LOCATÁRIA, não relacionados ao desgaste e operação normal do EQUIPAMENTO, deverão ser corrigidos pela UNIFYENTERPRISE, mediante orçamento apresentado por esta ou empresa por ela autorizada, mas sob responsabilidade e por conta da LOCATÁRIA.
- 3.3 Correrá por conta da LOCATÁRIA, e será de sua inteira responsabilidade, o fornecimento de energia elétrica, rede estabilizada e ainda a substituição das baterias utilizadas no EQUIPAMENTO, na hipótese de término de sua vida útil.

**Cláusula 4 - FATURAMENTO, PAGAMENTO E REAJUSTE DO ENCARGO MENSAL**

- 4.1 Os ENCARGOS MENSAIS serão faturados trimestral e antecipadamente, devendo ser pagos à UNIFYENTERPRISE, ou a quem ela indicar, até dia 25 do mês anterior ao primeiro mês do trimestre a que se referir.
- 4.2 O ENCARGO MENSAL referente ao primeiro mês de locação será cobrado "PRO RATA DIE" e será faturado para pagamento em 20 dias da data de entrega e/ou funcionamento do equipamento, sendo que para os meses restantes será cobrado o ENCARGO MENSAL integral conforme o item 4.1.
- 4.3 O preço básico da locação será reajustado de acordo com a variação do IGP-M/FGV (Índice Geral de Preços Mercado da Fundação Getúlio Vargas), na menor periodicidade permitida em lei, tendo como base a data de apresentação da proposta. Fica porém expressamente pactuado que caso a legislação venha a permitir reajuste de preços em periodicidade inferior à atual, a nova periodicidade será aplicada automática e imediatamente a este contrato.
  - 4.3.1. Em caso de não publicação de índice indicado acima como critério de reajuste, por qualquer motivo, o reajuste dos preços será feito com base no índice que vier a substituí-lo e que reflita a real variação dos custos e insumos necessários à implementação do objeto da proposta.



- 4.3.2. Ocorrendo desequilíbrio econômico-financeiro em face de aumento de custos que não possam ser repassados por vedação legal, através de reajuste ou revisão do preço básico, as Partes buscarão, em comum acordo, uma solução para a questão.
- 4.4. Nos casos em que faltarem os valores ou índices mencionados no item 4.3 ou não forem mais publicados, ou ainda, se não representarem a real evolução de custos da época, a UNIFY adotará indicadores igualmente reconhecidos oficialmente, que indiquem a variação real dos custos referentes ao EQUIPAMENTO e Regularização de Funcionamento deste contrato.
- 4.5. O ENCARGO MENSAL inclui os tributos vigentes na data de assinatura do contrato. Alterações posteriores na legislação, aplicáveis ao contrato, determinarão modificação correspondente do ENCARGO MENSAL.
- 4.6. Toda e qualquer importância que deixar de ser paga na respectiva data do vencimento, será cobrada com acréscimo de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, "PRO RATA DIE", além de multa moratória no limite percentual permitido pela legislação aplicável, calculada sobre o montante em atraso e mais custos administrativos de cobrança. Na hipótese de cobrança judicial ou extrajudicial, a Locatária reembolsará todas as despesas decorrentes das medidas de cobrança, inclusive a cobrança de honorários advocatícios.
- 4.7. Todos os acréscimos mencionados no item 4.6, poderão ser cobrados ainda que posteriormente ao pagamento e quitação do principal.
- 4.8. Não serão permitidas retenções de pagamento, seja a que título for, sem prévia anuência escrita da UNIFY ENTERPRISE.
- 4.9. Em caso de atraso no pagamento do ENCARGO MENSAL pela LOCATÁRIA superior a 30 (trinta) dias, esta expressamente autoriza a UNIFY a ceder/alienar os direitos de crédito provenientes deste Contrato, dá-los em garantia, bem como utilizá-los em quaisquer outras transações que entenda conveniente, seja com Instituições Financeiras ou outras empresas, mediante comunicação escrita enviada à LOCATÁRIA, sem prejuízo da UNIFY utilizar-se dos demais direitos previstos neste instrumento, como o de rescisão contratual e cobrança de multa.

#### Cláusula 5 - OUTRAS DISPOSIÇÕES

- 5.1. A LOCATÁRIA, detentora da posse do EQUIPAMENTO durante a vigência deste instrumento, assumirá por sua conta a cobertura do EQUIPAMENTO contra riscos de incêndio, roubo e furto qualificado e quaisquer outros danos, incluindo danos oriundos de descargas elétricas, provocados pela natureza ou pelas distribuidoras de eletricidade e demais danos ou avarias decorrente de mau uso, ou ainda a perda do EQUIPAMENTO, uma vez que referidos danos não são de responsabilidade da UNIFY ENTERPRISE.
- 5.1.1. A UNIFY responderá por danos diretos, porém limitados a 10 % (dez por cento) do valor do presente contrato quando tenham sido causados por sua culpa comprovada, não respondendo em hipótese alguma, por danos oriundos de outros fatos ou atos do LOCATÁRIO ou terceiros, ou de eventos naturais, danos indiretos e consequentes, ou lucros cessantes.
- 5.2. Este contrato poderá ser rescindido caso uma das partes não venha a cumprir as obrigações que lhes competem, em decorrência do mesmo. Tal fato requer a devida notificação por parte do contratante que se sentir prejudicado, por intermédio de carta registrada ou protocolada. A UNIFY terá até 90 (noventa) dias para sanar as irregularidades apontadas na notificação acima, devendo o ENCARGO MENSAL ser pago regularmente durante este período. Caso não sejam comprovadamente sanadas a contento, a LOCATÁRIA poderá rescindir o contrato. Rescindido o contrato, a UNIFY retirará os equipamentos locados devendo o ENCARGO MENSAL ser pago até esta data. Os custos de retirada do EQUIPAMENTO, seja ela efetuada pela rescisão normal ou prematura do contrato, são de responsabilidade da LOCATÁRIA.
- 5.2.1. Em qualquer das hipóteses de encerramento do contrato, a UNIFY não será responsável pelos reparos necessários ao local onde o equipamento se encontrava em funcionamento.
- 5.3. A parte que der causa a rescisão deste contrato fica obrigada a pagar a outra parte, a título de multa compensatória, o valor correspondente a metade do valor dos ENCARGOS MENSAIS, que seriam devidos até a data do término do contrato, corrigidos na forma do disposto no item 4.3 acima.
- 5.3.1. Se a LOCATÁRIA impedir por qualquer meio a instalação inicial do EQUIPAMENTO, tal fato será causa bastante para a rescisão do presente contrato, aplicando-se também a multa prevista nesta cláusula.
- 5.3.2. Este contrato também será passível de rescisão pela parte considerada inocente, sem que a parte considerada inadimplente tenha direito a qualquer indenização, nas hipóteses de ajuizamento de ação de cobrança ou não aprovação de crédito do LOCATÁRIO pela UNIFY ENTERPRISE; a decretação de falência ou a impetração de recuperação judicial ou extrajudicial de uma das Partes, além de sua dissolução judicial ou extrajudicial.

- 5.4 Caso surja a necessidade de ampliação da configuração técnica do EQUIPAMENTO locado para além da sua capacidade máxima permitida, ou ainda, a necessidade de facilidades adicionais que não possam ser atendidos pelo atual EQUIPAMENTO, a LOCATÁRIA deverá solicitar a substituição por outro modelo da linha de produtos fabricados ou comercializados pela UNIFY que possa atender as novas exigências, o que será efetivado mediante preços e condições a serem negociados na ocasião.
- 5.5 A UNIFY terá o direito de alienar os EQUIPAMENTOS a terceiros, garantindo à LOCATÁRIA a posse pacífica destes durante todo o período contratual, sem qualquer obrigação de notificá-la, bem como transferir, total ou parcialmente os direitos e obrigações deste contrato a terceiros, de reconhecida idoneidade e capacidade técnica, neste último caso mediante comunicação por escrito ao LOCATÁRIO. A LOCATÁRIA não poderá transferir os direitos e obrigações contratuais nem o uso do EQUIPAMENTO a terceiros ou sublocar, sem prévia concordância expressa e escrita da UNIFY ENTERPRISE.
- 5.6 O cumprimento do contrato por parte da UNIFY está sujeito a que não hajam impedimentos impostos por disposições legais nacionais e internacionais, em especial por disposições de controle das exportações. Em caso de algum impedimento legal, a UNIFY poderá optar pelo cancelamento do contrato.
- 5.7 Qualquer tolerância no cumprimento das condições contratuais não constituirá novação, nem poderá ser invocado como precedente para o caso de repetição do fato tolerado.
- 5.8 Todos e quaisquer acordos verbais com referência a este contrato necessitam de confirmação por escrito de ambas as partes.
- 5.9 A LOCATÁRIA reconhece desde já que todos os desenhos, patentes, marcas registradas, "Know-how", segredos de fábrica/negócio e quaisquer outros dados e informações utilizados na execução do objeto deste contrato são de exclusiva propriedade da UNIFY, ou, conforme o caso, de empresas controladoras, controladas ou coligadas a elas, ou ainda dos licenciados desta, não podendo ser utilizados para quaisquer outros fins que não os expressamente previstos no presente contrato, sob pena de responsabilização direta da parte infratora por todos os danos efetivamente comprovados.
- 5.10 A celebração do presente contrato não transfere e nem confere a qualquer das partes quaisquer direitos, reconhecidos ou não, no âmbito do direito da propriedade industrial ou dos direitos autorais, de que qualquer das partes seja ou venha a ser titular, tendo por objeto os documentos e as informações técnicas prestadas por uma parte à outra.

E por estarem de acordo, assinam o presente contrato em três vias de igual teor, na presença das duas testemunhas abaixo :

Local \_\_\_\_\_ Data 18/12/2013

IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE SOROCABA  
JOSE ANTONIO FASIABEN  
 PROVEDOR  
 IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SOROCABA

Washington Cirilo Pereira  
 UNIFY SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

Carlos Mallagutti

\_\_\_\_\_  
 TESTEMUNHA

Monique Abade  
 TESTEMUNHA

Nome: \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_  
 RG: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_



**ANEXO A**  
**CONTRATO DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS**

Contrato:  
Filial: **Campinas**  
Modalidade: **OpenScale Essencial Premium**

**1. Classificação de Severidades para a Regularização de Funcionamento**

Severidade	Descrição
Severidade 1 Crítico	Falha gravíssima que ocasiona a paralisação total do sistema (por exemplo: 100% dos ramais indisponíveis, 100% troncos DDR indisponíveis, 100% da comunicação paralisada, etc). A falha restringe totalmente a utilização do sistema.
Severidade 2 Urgente	Falha grave que ocasiona a paralisação parcial do sistema (por exemplo: acima de 50% dos ramais indisponíveis, acima de 50% troncos DDR indisponíveis e etc). A falha restringe moderadamente a utilização do sistema.
Severidade 3 Importante	Falha de componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais ou indisponibilidade de uso. Solicitações de reprogramações ou dúvidas técnicas são classificadas como severidade 3.

**2. Modalidade de Regularização de Funcionamento**

OpenScale Essencial Premium	Severidade	Nível de Serviço (SLA)
Horário de atendimento Call Desk (1º nível)	-	7x24
Horário de atendimento Suporte Remoto 2º e 3º nível	-	7x24
Tempo de Recuperação Remoto <sup>1</sup>	1	2 horas (24h)
	2	4 horas (8 as 22h)
	3	8 horas (8 as 22h)
Acesso ao portal Web para abertura, acompanhamento de incidentes e documentação técnica	-	7x24
Reposição de peças (Advanced Replacement) <sup>2</sup>	1	4h
	2 e 3	NBD
Suporte On Site	-	Incluído
Horário de atendimento Suporte On Site	-	7x24
Tempo de Recuperação on site <sup>2</sup> (válido para software)	1	4 horas
	2	8 horas
	3	12 horas

(1) Tempo de recuperação é definido como restabelecimento do serviço impactado, através de aplicação de patches ou correções de software disponíveis (hot fix / software update na mesma versão do sistema do cliente) ou estabelecimento de solução de contorno. Incidentes com causa raiz não conhecida ou não catalogada, serão escalados e tratados pelo o 3º nível (desenvolvimento), não podendo ser contabilizado no SLA acima.

Os SLA's acima só serão considerados com acesso remoto (dial up ou banda larga, conforme projeto) disponível para a equipe de suporte Siemens.

Devido às características dos sistemas, a inserção de patches de correção deve ser realizada em janelas operacionais ou horários de baixo tráfego. O tempo de recuperação será iniciado após a autorização do cliente para a aplicação dos patches.

(2) No caso de ser diagnosticada a necessidade de envio de analistas on site ou reposição de peças, a UNIFY irá abrir um RMA (Return Material Authorization) com o fabricante. O SLA para envio de peça substituída é 4h para Severidade 1 e Advanced Replacement NBD (próximo dia útil), para os chamados severidades 2 e 3 registrados até as 14h. Este SLA está disponível nas cidades abaixo, num raio de 50km.

- Belo Horizonte
- Brasília
- Campinas
- Curitiba
- Porto Alegre
- Recife
- Rio de Janeiro
- Salvador
- São Paulo

Localidades com distância superior a 50km das cidades indicadas, deve ser adicionado 1h de deslocamento a cada 60km.

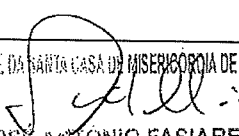
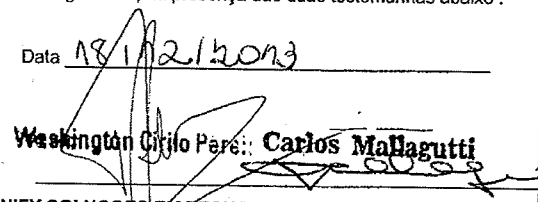
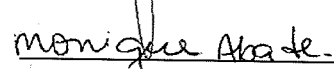
SLA de Reposição de peças é calculado a partir da abertura do RMA (Return Material Authorization).

### 3. Características da Regularização de Funcionamento

- Baterias, headsets (fones de cabeça), telefones analógicos, fitas de impressora, CDs, cabos, etiquetas, e documentações são considerados itens consumíveis e não fazem parte do escopo de regularização de funcionamento.
- Em caso de falha de módulos ou componentes, a UNIFY enviará uma peça sobressalente e fará a troca sem ônus para o cliente, com o objetivo de manter o funcionamento do produto, conforme cláusula 1.a do contrato de locação dos equipamentos.
- A LOCADORA colocará a disposição do LOCATÁRIO uma Central de Atendimento 24h. Para o completo registro do chamado, o cliente deve informar o número do contrato, CNPJ ou Endereço da instalação.
- Estão previstas até 2 solicitações de reprogramações remotas por mês, não cumulativas, sem ônus para o cliente, contemplando: inclusão, alteração ou exclusão lógica de troncos, ramais, categorias, desvios, grupos de captura e consecutivos. As alterações de configuração IP em gateways ou terminais estão sujeitas a orçamento adicional.

### 4. Responsabilidades do Cliente

- Disponibilizar janela operacional para regularização do funcionamento dos equipamentos, caso solicitado pela Siemens.
- Disponibilizar acesso remoto irrestrito dial-up (modem) ou conexão banda larga através de VPN. Os tempos descritos acima só serão assegurados quando o acesso remoto estiver disponível para a Siemens.
- Manter rede elétrica energizada, aterrada e estabilizada conforme especificação técnica da Siemens.
- Caso o defeito seja detectado em equipamento ou aplicativo fora do contrato, será enviado um orçamento à parte.

E por estarem de acordo, assinam o presente contrato em três vias de igual teor, na presença das duas testemunhas abaixo :	
Local _____ IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SOROCABA  JOSE ANTONIO FASIABEN PROVEDOR IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SOROCABA	Data 18/12/2013  Washington Giljo Pereira: Carlos Mallagutti UNIFY SOLUCOES EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA  Monique Akate
TESTEMUNHA	TESTEMUNHA
Nome:	Nome:
RG:	RG:



<b>ADENDO AO CONTRATO DE LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS</b>	Aditivo: 02 Contrato: 150038600 Filial: CAMPINAS
--	--

A Unify - Soluções em Tecnologia da Informação LTDA, CNPJ 67.071.001/0003-60 Inscrição Estadual 901.394.79-26, Inscrição Municipal 01060350948-8; situada á Rua Cyro Corrêia Pereira, 2400, Bloco I, Bloco II – Parte, Salas 6, 7 e 8, Cidade Industrial, Curitiba, CEP 81460-050, doravante denominada LOCADORA e Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Sorocaba, inscrita no CNPJ sob o número 71.485.056/0001-21, Inscrição Estadual Isenta, situada á Avenida São Palo, 750 – Árvore Grande, CEP 18.013-002, na Cidade de Sorocaba - SP, doravante denominada LOCATÁRIA, concordam em firmar o presente Aditivo ao Contrato de Locação do(s) Equipamento(s), de acordo com as condições estipuladas no presente Aditivo, doravante denominado (ADITIVO).

**CLÁUSULA I – Alteração de escopo**

1.1 Considerando que as Partes concordam em alterar o escopo do fornecimento dos Equipamentos da solução fornecida pela LOCADORA, fica estabelecido que o atual escopo do Contrato passa a ser representado conforme consta do quadro abaixo.

RESUMO GERAL - OpenScape 4000 V8		
Item	Descrição	Quantidade
1	Ramais Analógicos (*)	240
2	Ramais Digitais (*)	072
3	Troncos Digitais (*)	060
4	Troncos Analógicos (*)	016
5	Placa STMI4 (*)	001
6	Placa STMI2 (*)	001
7	Licença Hipath 4000 V6 FlexLicense (*)	444
8	Kit Cordless (*)	002
9	ERB BS3/4 (*)	016
10	Aparelho Cordless OpenStage SL4 (*)	038
11	Aparelho Digital OpenStage 15T (*)	005
12	Aparelho IP OpenStage 60 HFA (*)	006
13	SWA Promo Upgrade of HiPath 4000 V6 Base to OpenScape 4000 V8;	001
14	SWA Promo Upgrade for HiPath 4000 Flex License from V6 to OpenScape 4000 Flex License V8;	444
15	OSC SWA 5y for HiPath 4000 Base-SW cPCI;	001
16	OSC SWA 5y for HiPath ComScendo/Flex Licenses (per License).	444
17	Aparelho OpenStage 40 T (TDM).	002
18	OpenStage KEY MODULE 40T.	002
19	Bilhetagem via NOC da Unify para 01 site e 500 Ramais.	001
RESUMO GERAL - OpenScape Xpressions V7		
20	Sistema de Atendimento Automático com 10 canais (*)	001
21	Licença OSC Xpressions Voice User License (*)	090
22	OSC SWA 5y for OSC Xpressions Base License (per Base License);	001
23	OSC SWA 5y for OSC Xpressions Voice User License (per 1 User License).	090
24	Servidor OpenScape Xpressions Rack Small 1 (S1)	001
25	Suporte 3Y para Servidor Rack Small 1 (S1).	001
26	Windows Server 2012 R2 Standard.	001
(*) Materiais Reutilizados		
<b>TOTAL GERAL (Encargo Mensal)</b>		<b>R\$ 7.000,00</b>

- 1.1.1 Nesse sentido, o valor total dos Encargos Mensais referentes aos EQUIPAMENTOS locados passará a ser, a partir de 01/10/2018, de R\$ 7.000,00 (Sete mil reais).
- 1.2 A item 4.1 da Cláusula 4 do Contrato Principal passa a ter a seguinte redação: Os Encargos Mensais serão faturados mensalmente vencido, devendo ser pago à LOCADORA ou a quem ela indicar, até o dia 25 do mês da emissão da nota fiscal.
- 1.3 Alteração da Modalidade de Regularização de Funcionamento, cujas condições seguem no ANEXO A que integram o presente ADITIVO, para OpenScale Total Care 7x24.

**CLÁUSULA II - Vigência**

- 2.1 O presente Aditivo prorroga o vencimento do Contrato até 31/12/2023, abrangendo o (s) equipamento(s) objeto do contrato principal e também aquele(s) objetos de todos os seus aditivos.

**CLÁUSULA III - Disposições Gerais**

- 3.1 Em decorrência das deliberações supramencionadas, as Partes reiteram os plenos efeitos da cláusula que estabelece o pagamento de multa em função da rescisão antecipada do Contrato, ainda que parcial, ocasião em que a LOCATÁRIA estará obrigado ao pagamento da multa rescisória equivalente aos percentuais estabelecidos no Contrato, sendo que a data final para a contabilização do prazo de vigência do Contrato será a data indicada neste Aditivo.
- 3.2 O presente ADITIVO passa a fazer parte integrante do Contrato e a ele se aplicam as mesmas cláusulas e condições, sempre que não alteradas pelo presente ADITIVO.

E por estarem assim justos e contratados, assinam o presente ADITIVO em 02 (duas) vias de igual teor, na presença das 2 (duas) testemunhas abaixo.

São Paulo, 23 de agosto de 2018.

  
  
Carlos Alberto Echeverria  
Gerente Executivo Financeiro  
Irmãzinha da Santa Casa de  
Misericórdia de Sorocaba  
IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE SOROCABA

  
  
UNIFY - SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

Ana Viani

Jaime Valasinovicus

Testemunhas:

Nome:

RG nº:

CPF nº:

Nome:

RG nº:

CPF nº:

  
Davson Guimarães de Assis

RG 1.341.302 - SSP-DF

CPF: 605.963.091-04

  
Raquel Motta Calegari Monteiro  
OAB/SP 290.661

## ANEXO A

### Acordo de Nível de SLA

Tabela de SLA's - OpenScale Total Care 7x24

Total Care 7x24	Severidade	Nível de SLA
Horário de atendimento Call Desk (1º nível)	-	7x24
Horário de atendimento Suporte Remoto 2º e 3º nível	-	5x10 (8h às 18h)
Tempo de Recuperação Remoto <sup>1-3</sup>	1	2 horas
	2	4 horas
	3	6 horas
Acesso ao portal Web para abertura, acompanhamento de incidentes e documentação técnica	-	7x24
Reposição de peças (Advanced Replacement) <sup>2</sup>	-	4 horas para prioridade 1 e NBD para prioridade 2 e 3
Suporte On Site <sup>4</sup>	-	Incluído
Horário de atendimento Suporte On Site <sup>2</sup>	-	7x24 para prioridade 1 5x10 para prioridades 2 e 3
Tempo de Recuperação on site <sup>4</sup>	1	4 horas (7x24)
	2	8 horas (5x10)
	3	12 horas (5x10)
MACs remoto <sup>5</sup>	MAC	27 horas úteis (5x10)

(1) Tempo de recuperação é definido como restabelecimento do equipamento impactado, através de aplicação de patches ou correções de software disponíveis (hot fix / software update na mesma versão do sistema do cliente) ou estabelecimento de solução de contorno. Incidentes com causa raiz não conhecida ou não catalogada, serão escalados e tratados pelo o 3º nível (desenvolvimento), não podendo ser contabilizado no SLA acima. Se for necessária a ida do técnico para campo o SLA de solução remota não é válido.



3

Os SLA's acima só serão considerados com acesso remoto (dial up ou banda larga, conforme projeto) disponível para a equipe de suporte UNIFY.

Devido às características dos sistemas, a inserção de patches de correção deve ser realizada em janelas operacionais ou horários de baixo tráfego. Nesta condição do tempo de SLA não poderá ser computado e é inválido.

(2) O SLA para envio de peça substituta é Advanced Replacement NBD (próximo dia útil), para os chamados registrados até às 14h. Este SLA está disponível nas cidades abaixo.

- Belo Horizonte
- Brasília
- Campinas
- Curitiba
- Porto Alegre
- Recife
- Rio de Janeiro
- Salvador
- São Paulo

Localidades com distância superior a 50km das cidades indicadas, deve ser adicionada 1h de deslocamento a cada 50km. Este tempo deve ser adicionado ao SLA de reposição de peças.

O SLA de Reposição de peças é calculado a partir da abertura do RMA (Return Material Authorization) – solicitação de material pelo técnico.

(3) O atendimento é prestado de segunda a sexta feira, em dias úteis.

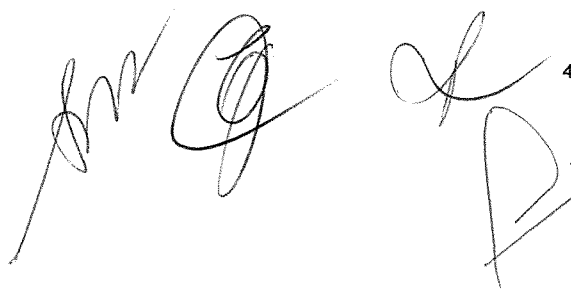
(4) A regra de localidades atendidas "on site" é a mesma da nota 2 (reposição de peças). Ou seja há limitação de cidades onde o SLA é válido e o incremento de 1 hora a cada 50km adicional.

Se o cliente não permitir o acesso remoto ou impedir o acesso de forma pontual o SLA de solução on site não é válido e não poderá ser considerado para quaisquer fins.

(5) Os MACs dependem de contratação específica. O atendimento é de segunda a sexta feira, entre 08:00 e 18:00 e exclusivamente remoto.

#### Classificação de Severidades para a Regularização de Funcionamento

Severidade	Descrição
Severidade 1 Crítico	Falha gravíssima que ocasiona a paralisação total do sistema (por exemplo: 100% dos ramais indisponíveis, 100% troncos DDR indisponíveis, 100% da comunicação paralisada, falha total do sistema de contact center, etc). A falha restringe totalmente a utilização do sistema.
Severidade 2 Urgente	Falha grave que ocasiona a paralisação parcial do sistema (por exemplo: acima de 50% dos ramais indisponíveis, acima de 50% troncos DDR indisponíveis, falha parcial do contact center mas que não impede o atendimento – por exemplo, roteamento por skill, etc). A falha restringe moderadamente a utilização do sistema.
Severidade 3 Importante	Falha de componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais ou indisponibilidade de uso. Solicitações de reprogramações ou dúvidas técnicas são classificadas como severidade 3.



4

# 1 Sumário Executivo

## 1.1 Objetivo

O propósito deste documento é de oficializar o aceite da solução contida no aditivo 02 ao contrato 150038600.

## 1.2 Entregas do Projeto

Entende-se por entregue neste projeto, os itens contidos no aditivo 02 ao contrato 150038600 conforme abaixo:

RESUMO GERAL - OpenScape 4000 V8		
Item	Descrição	Quantidade
1	Ramais Analógicos (*)	240
2	Ramais Digitais (*)	072
3	Troncos Digitais (*)	060
4	Troncos Analógicos (*)	016
5	Placa STMI4 (*)	001
6	Placa STMI2 (*)	001
7	Licença Hipath 4000 V6 Flex.License (*)	444
8	Kit Cordless (*)	002
9	ERB BS3/4 (*)	016
10	Aparelho Cordless OpenStage SL4 (*)	038
11	Aparelho Digital OpenStage 15T (*)	005
12	Aparelho IP OpenStage 60 HFA (*)	006
13	SWA Promo Upgrade of HiPath 4000 V6 Base to OpenScape 4000 V8;	001
14	SWA Promo Upgrade for HiPath 4000 Flex License from V6 to OpenScape 4000 Flex License V8;	444
15	OSC SWA 5y for HiPath 4000 Base-SW cPCI;	001
16	OSC SWA 5y for HiPath ComScendo/Flex Licenses (per License).	444
17	Aparelho OpenStage 40 T (TDM).	002
18	OpenStage KEY MODULE 40T.	002
19	Bilhetagem via NOC da Unify para 01 site e 500 Ramais.	001
RESUMO GERAL - OpenScape Xpressions V7		
20	Sistema de Atendimento Automático com 10 canais (*)	001
21	Licença OSC Xpressions Voice User License (*)	090
22	OSC SWA 5y for OSC Xpressions Base License (per Base License);	001
23	OSC SWA 5y for OSC Xpressions Voice User License (per 1 User License).	090
24	Servidor OpenScape Xpressions Rack Small 1 (S1)	001
25	Suporte 3Y para Servidor Rack Small 1 (S1).	001
26	Windows Server 2012 R2 Standard.	001
(*) Materiais Reutilizados		
TOTAL GERAL (Encargo Mensal)		R\$ 7.000,00

### 1.3 Observações, Ressalvas e/ou Pendências

No.	Pendência
01	Sem pendências

### 1.4 Abertura de incidentes na Atos

Após a assinatura deste, para receber atendimento de manutenção para modificações na estrutura implantada conforme constante neste documento, o cliente deverá entrar em contato através de um dos canais abaixo, informar o contrato e o endereço da localidade.

- Central de Atendimento: **0800-016-9001**
- Portal: <http://www.unify.com/br/support/customer-support-portal.aspx>
- E-mail: [web.support.lam@unify.com](mailto:web.support.lam@unify.com)

### 1.5 Aprovação

A solução proposta foi entregue, instalada e encontra-se em perfeitas condições de uso, conforme declaração e documentos relacionados neste Termo de Aceite. A Atos entende, igualmente, que o representante abaixo indicado pelo cliente para assinatura, tem autoridade para aceitar e aprovar os trabalhos realizados e quaisquer outras modificações ao projeto.

## 2 Assinaturas

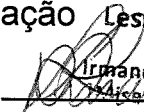
Declaro verdadeiro este termo de aceite e autorizo o encerramento deste projeto (CAM-REF19317).

Responsável – IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA DE SOROCABA

Nome : Lessandro melo de Lisboa

Cargo : Gerente de Tecnologia da Informação

Data : 10 / 01 / 2019 Assinatura:

  
Lessandro M. Lisboa  
Gerente de T.I  
Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Sorocaba

Responsável - Atos

Nome : Udo Friesen

Cargo : Gerente de Projetos

Data : 21 / 12 / 2018

Assinatura: \_\_\_\_\_