

ANEXO III - PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS E PADRÃO DE QUALIDADE RELATIVOS À  
INFRAESTRUTURA COMPARTILHADA

**1. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS**

1.1. Objetivo

1.1.1. Definir e padronizar os procedimentos operacionais relativos aos itens de infraestrutura compartilhados entre a **TBRASIL** e a **EMPRESA**, com a finalidade de manter a qualidade e disponibilidade desses.

1.2. Campo de aplicação

1.2.1. Este Anexo deve ser aplicado a todos os itens compartilhados entre as Partes.

1.3. Atribuições e responsabilidades

1.3.1. As Partes deverão manter profissionais qualificados e atendimento permanente durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante toda a semana e durante todo o ano, incluindo sábados, domingos e feriados.

1.3.2. As Partes deverão manter um ponto de contato único, cujos endereços, números de telefones e endereços de e-mail serão informados no prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura do Contrato.

1.3.3. Compete à Parte reclamante da falha e/ou defeito promover o contato com a outra, com o intuito de registrar a reclamação, acionando o início da necessária recuperação.

1.3.3.1. Cada Parte, separadamente, deverá realizar testes objetivando localizar e isolar a falha e/ou defeito, de modo a acionar a Parte responsável pelo reparo.

1.3.3.2. Caso necessário, as Partes interagirão entre si para localização, isolamento e identificação das falhas e/ou defeitos, colaborando cada uma na realização dos testes e demais providências quando requisitada pela outra Parte.

1.3.3.3. O procedimento de localização de falhas e/ou defeitos tem o propósito de definir a Parte responsável pelo reparo e imediato isolamento do item compartilhado causador da falha e/ou defeito.

1.3.3.4. Itens compartilhados com falhas e/ou defeitos não deverão ser recolocados até que as Partes envolvidas concordem que todos os testes foram realizados e que os itens compartilhados estejam completamente normalizados.

1.3.4. Toda comunicação entre a **EMPRESA** e a **TBRASIL** com relação à necessidade de reparo dos itens dos sites de compartilhamento requer abertura de chamado para que sejam desencadeadas as providências necessárias, conforme a escala de procedimentos de manutenção e reparo.

1.3.4.1. Esta necessidade aplica-se aos serviços de correção de falhas e/ou defeitos que possam comprometer a operação da **EMPRESA** ou prejudicar seus equipamentos.

1.3.5. O responsável pelo Tratamento do Chamado dependerá do item que necessita de reparo.

1.3.6. As áreas da **TBRASIL** responsáveis pela manutenção dos sites compartilhados recebem o chamado aberto pela **EMPRESA** e direcionam para as áreas responsáveis, conforme abaixo:

ITEM	RESPONSÁVEL	TEMPO MÁXIMO PARA REPARO
Infraestrutura (Energia CC, Ar Condicionado e GMG)	Empresa Contratada, sob coordenação da <b>TBRASIL</b> .	Até 8 horas a partir da abertura do chamado. No entanto, a <b>TBRASIL</b> deverá atentar-se para não prejudicar os equipamentos da <b>EMPRESA</b> e não parar a operação.
Assuntos Prediais	Accenture	Até 2 horas para situações emergenciais (Primeiro Combate). Para a solução definitiva, o tempo dependerá de cada necessidade e da programação da <b>TBRASIL</b> para os demais reparos necessários.

1.3.7. Caso a **TBRASIL** não cumpra os prazos acima, haverá um desconto no valor da mensalidade, conforme tabela abaixo:

Tabela – Penalidade por descumprimento do prazo de reparo de falhas

Grau de Desvio entre o Prazo Acordado e o Realizado	Desconto sobre o valor mensal (*)
A cada uma hora de atraso	1% (um por cento) por hora

(\*) limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal relativo ao site cuja falha não foi reparada no prazo.

1.3.8. Qualquer caso não contemplado neste Anexo deverá ser objeto de acordo entre as Partes.

## 2. DADOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO

### 2.1. PRÉDIOS - ÁREAS INTERNAS E EXTERNAS

2.1.1. A área compartilhada do prédio, objeto do Contrato será entregue pela **TBRASIL** à **EMPRESA**, limpa, livre e desimpedida.

2.1.2. A **EMPRESA** deverá utilizar somente as áreas compartilhadas estabelecidas no Apêndice A do Anexo I do Contrato.

2.1.3. São de responsabilidade da **TBRASIL** os serviços de pintura de tetos e paredes, os quais devem ser programados com a **EMPRESA** com a devida antecedência.

2.1.4. São de responsabilidade da **TBRASIL** todos os trabalhos relacionados com a estabilidade, integridade e vedação do prédio, desde que a falha constatada não seja decorrente de utilização indevida dos recursos pela **EMPRESA**. Nesses casos, cabe à **EMPRESA** a responsabilidade das devidas reparações.

## 2.2. ENERGIA ELÉTRICA EM CORRENTE CONTÍNUA / CORRENTE ALTERNADA

2.2.1.A **TBRASIL** deverá disponibilizar o ponto de energia elétrica de corrente contínua e/ou alternada solicitada pela **EMPRESA** no Apêndice A do Anexo I do Contrato e aprovada pela **TBRASIL**, conforme Projeto Técnico Provisório de Instalação.

2.2.2.A **EMPRESA** deverá utilizar a energia, dentro dos limites solicitados descritos no Apêndice A do Anexo I do Contrato.

2.2.3.É de responsabilidade da **TBRASIL** a manutenção dos sistemas de energia CC e CA, exceto quando forem de propriedade e uso exclusivo da **EMPRESA**.

2.2.4. Se os equipamentos da **EMPRESA** atingirem o consumo de energia superior a 90% (noventa por cento) do disponibilizado pela **TBRASIL**, conforme estabelecido no Apêndice A do Anexo I, a **TBRASIL** deverá notificar o ocorrido à **EMPRESA**, que, no prazo de 30 (trinta) dias contado da referida notificação, deverá justificar o consumo verificado ou tomar uma das seguintes medidas:

- a) Redução do consumo ao nível acordado.
- b) Adequação do nível de consumo contratado ao consumo real, por meio da emissão de novo Apêndice A do Anexo I com vigência a partir da data da notificação acima referida.

Não ocorrendo nenhuma das alternativas determinadas na cláusula anterior, a **TBRASIL** fica autorizada a interromper o fornecimento de energia elétrica, sem que lhe seja atribuída qualquer penalidade.

## 2.3. AR CONDICIONADO

2.3.1.Os equipamentos da **EMPRESA** deverão estar dentro dos limites de carga térmica especificadas em sua solicitação aprovada pela **TBRASIL**, conforme Apêndice A do Anexo I.

2.3.2.Caso os equipamentos da **EMPRESA** estejam dissipando carga térmica superior àquela estabelecida no Apêndice A do Anexo I, a **TBRASIL** exigirá o imediato restabelecimento dos padrões acordados.

2.3.3.É de responsabilidade da **TBRASIL** a manutenção dos sistemas de Ar Condicionado, exceto quando forem de propriedade e uso exclusivo da **EMPRESA**.

2.3.4.Caso a **EMPRESA** queira instalar aparelhos de Ar Condicionado além dos existentes nos sites da **TBRASIL**, a **EMPRESA** será responsável pela sua instalação e manutenção e estará sujeita à cobrança da energia elétrica consumida e da área predial utilizada para instalação.