

	RFP COCS – CABOS ÓPTICOS E COMPLEMENTOS SUBAQUÁTICOS INFOVIA RIO MADEIRA, PURUS E JURUÁ	Página 2 de 6
	ANEXO V - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO DA GARANTIA DOS PRODUTOS	Data 09/04/2024

	RFP COCS – OPTICAL CABLES AND UNDERWATER SUPPLEMENTS MADEIRA, PURUS AND JURUÁ RIVERS INFO HIGHWAY	Page 2 of 6
	ATTACHMENT V - PRODUCT WARRANTY SERVICE LEVEL AGREEMENT	Date 04/09/2024

ANEXO V	ATTACHMENT V
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO DA GARANTIA DOS PRODUTOS	PRODUCT WARRANTY SERVICE LEVEL AGREEMENT
1. CONTEXTO	1. CONTEXT
1.1. O presente documento tem por objetivo estabelecer o Acordo de Nível de Serviço (SLA) descrevendo os critérios e prazos para acionamento da garantia dos produtos com base na RFP Anexo IV.	The purpose of this document is to establish the Service Level Agreement (SLA) describing the criteria and deadlines for activating the product warranty based on RFP Attachment IV.
1.2. A EAF poderá indicar e informar o representante Gestor dos Produtos (instituição pública ou empresa privada) para armazenagem, manuseio, instalação, operação (uso) dos produtos e acionamento da garantia junto ao fabricante. Aplicáveis para ações administrativas e jurídicas legais pertinentes a garantia dos produtos.	1.2 EAF may indicate and inform the Product Manager representative (public institution or private company) for storage, handling, installation, operation (use) of the products and activation of the warranty with the manufacturer. Applicable to administrative and legal actions relevant to product warranties.

1.3. Os prazos para as ações, são contados em dias corridos após a notificação realizada pela EAF ou Gestor indicado. A fabricante terá 72 horas para solicitar esclarecimento a notificação, em caso de dados/informações insuficientes para análise e início da resolução do evento.	1.3 The deadlines for actions are counted in calendar days after the notice made by EAF or the appointed Manager. The manufacturer will have 72 hours to request clarification of the notice, in case of insufficient data/information to analyze and begin resolving the event.
1.4. A notificação de um evento deverá ser emitida pelo Gestor do Produto, com descritivo detalhado do evento, registro fotográfico e comprovação das práticas recomendadas pelo fabricante aplicáveis as condições do uso.	1.4 Notice of an event shall be issued by the Product Manager, with a detailed description of the event, photographic record and proof of practices recommended by the manufacturer applicable to the conditions of use.
1.5. O fabricante deverá atender prazos e ações, quando notificado de um evento pelo Gestor dos Produtos. O fabricante poderá ser ressarcido, caso comprove, o uso inadequado dos produtos ou não aplicação das recomendações para armazenagem, manuseio e operação dos produtos.	1.5 The manufacturer shall comply with deadlines and actions when notified of an event by the Product Manager. The manufacturer may be reimbursed if it proves the inappropriate use of the products or failure to apply the recommendations for storage, handling and operation of the products.
1.6. A Tabela 1 apresenta os critérios e prazos que a garantia do produto deverá contemplar.	1.6 Table 1 presents the criteria and deadlines that the product warranty shall cover.

Tabela 1: Critério e Prazos/ Table 1: Criteria and Deadlines

ITEM	EVENTO/GATILHO	PRODUTO	CONDIÇÕES	AÇÕES E PRAZOS	ITEM	EVENT/TRIGGER	PRODUCT	CONDITIONS	ACTIONS AND DEADLINES
1	Composição estrutural (camadas/revestimentos) divergentes do especificado na RFP.	Cabo Óptico Subaquático (COS) Cabo Óptico Terrestre (COT)	Identificado durante o processo de fabricação e/ou entrega dos produtos.	Substituição total do produto em até 10 dias corridos, contados	1	Structural composition (layers/coatings) differing from that specified in the RFP.	Underwater Optical Cable (COS) Terrestrial Optical Cable (COT)	Identified during the manufacturing process and/or delivery of products.	Full replacement of the product within 10 days after the notice.

				após notificação.					
2	Característica estrutural e mecânica divergentes do especificado na RFP.	Cabo Óptico Subaquático (COS) Cabo Óptico Terrestre (COT)	Identificado durante o processo de fabricação e/ou entrega dos produtos.	Substituição total do produto em até 10 dias corridos, contados após notificação.	2	Structural and mechanical feature differing from those specified in the RFP.	Underwater Optical Cable (COS) Terrestrial Optical Cable (COT)	Identified during the manufacturing process and/or delivery of products.	Full replacement of the product within 10 days after the notice.
3	Característica ópticas divergentes do especificado na RFP.	Cabo Óptico Subaquático (COS) Cabo Óptico Terrestre (COT)	Identificado durante o processo de fabricação e/ou entrega dos produtos.	Substituição total do produto em até 10 dias corridos, contados após notificação.	3	Optical features differing from those specified in the RFP.	Underwater Optical Cable (COS) Terrestrial Optical Cable (COT)	Identified during the manufacturing process and/or delivery of products.	Full replacement of the product within 10 days after the notice.
4	Incompatibilidade, divergência e/ou não comprovação da compatibilidade do produto com as certificações prevista na RFP.	Cabo Óptico Subaquático (COS) Cabo Óptico Terrestre (COT) Ferramental de Montagem (FM) Conjunto de Emenda Óptica Subaquática (CEOS)	Identificado durante o processo de fabricação e/ou entrega dos produtos.	Substituição total do produto em até 10 dias corridos, contados após notificação.	4	Incompatibility, divergence and/or failure to prove the product's compatibility with the certifications provided for in the RFP.	Underwater Optical Cable (COS) Terrestrial Optical Cable (COT) Assembly Tooling (FM) Underwater Optical Splicing Set (CEOS)	Identified during the manufacturing process and/or delivery of products.	Full replacement of the product within 10 days after the notice.
5	Armazenagem e identificação inadequada dos produtos, com sobreposição “tranças”	Cabo Óptico Subaquático (COS)	Identificado durante o processo de fabricação	Correção total do produto em 5 dias	5	Inadequate storage and identification of products, with overlapping “braids” in	Underwater Optical Cable (COS)	Identified during the manufacturing process	Full correction of the product within 5 days after the notice. If quality degradation is identified,

	nas camadas de acomodação dos cabos. Problemas com Coeficiente de Fricção e Efeito Memória.	Cabo Óptico Terrestre (COT)	e/ou entrega dos produtos.	corridos, contados após notificação. Caso identificado degradação da qualidade, o produto deverá ser substituído em até 15 dias corridos.		the cable accommodation layers. Problems with Coefficient of Friction and Memory Effect.	Terrestrial Optical Cable (COT)	and/or delivery of products.	the product shall be replaced within 15 days.
6	Armazenagem e identificação inadequada dos produtos, com exposição das peças ao tempo e poeira.	Ferramental de Montagem (FM) Conjunto de Emenda Óptica Subaquática (CEOS)	Identificado durante o processo de fabricação e/ou entrega dos produtos.	Correção total do produto em 5 dias corridos, contados após notificação. Caso identificado degradação da qualidade, o produto deverá ser substituído em até 15 dias corridos.	6	Inadequate storage and identification of products, with parts exposed to weather and dust.	Assembly Tooling (FM) Underwater Optical Splicing Set (CEOS)	Identified during the manufacturing process and/or delivery of products.	Full correction of the product within 5 days after the notice. If quality degradation is identified, the product shall be replaced within 15 days.
7	Deformação e degradação do cabo e/ou fibras óptica durante o manuseio.	Cabo Óptico Subaquático (COS)	Identificado durante o processo de armazenagem e instalação.	Correção e/ou substituição total da área	7	Deformation and degradation of the cable and/or optical fibers during handling.	Underwater Optical Cable (COS)	Identified during the storage and installation process.	Correction and/or total replacement of the affected area within 90 days.

		Cabo Óptico Terrestre (COT)		afetada em até 90 dias.			Terrestrial Optical Cable (COT)		
8	Ruptura do cabo e/ou fibras óptica durante o manuseio.	Cabo Óptico Subaquático (COS) Cabo Óptico Terrestre (COT)	Identificado durante o processo de armazenagem, manuseio, instalação e/ou operação.	Correção e/ou substituição total da área afetada em até 90 dias.	8	Rupture of the cable and/or optical fibers during handling.	Underwater Optical Cable (COS) Terrestrial Optical Cable (COT)	Identified during the storage, handling, installation and/or operation process.	Correction and/or total replacement of the affected area within 90 days.
9	Ruptura, deformação, degradação do cabo e/ou fibras óptica durante o processo de instalação.	Cabo Óptico Subaquático (COS) Cabo Óptico Terrestre (COT)	Identificado durante o processo de armazenagem, manuseio, instalação e/ou operação.	Correção e/ou substituição total da área afetada em até 90 dias.	9	Rupture, deformation, degradation of the cable and/or optical fibers during the installation process.	Underwater Optical Cable (COS) Terrestrial Optical Cable (COT)	Identified during the storage, handling, installation and/or operation process.	Correction and/or total replacement of the affected area within 90 days.
10	Degradação e/ou ruptura de quaisquer componentes estrutural do cabo após instalação.	Cabo Óptico Subaquático (COS) Cabo Óptico Terrestre (COT)	Identificado durante o processo de armazenagem, manuseio, instalação e/ou operação.	Correção e/ou substituição total da área afetada em até 90 dias.	10	Degradation and/or rupture of any structural components of the cable after installation.	Underwater Optical Cable (COS) Terrestrial Optical Cable (COT)	Identified during the storage, handling, installation and/or operation process.	Correction and/or total replacement of the affected area within 90 days.
11	Infiltração de água no cabo após instalação.	Cabo Óptico Subaquático (COS) Cabo Óptico Terrestre (COT)	Identificado durante o processo de armazenagem, manuseio, instalação e/ou operação.	Correção e/ou substituição total da área afetada em até 90 dias.	11	Water infiltration into the cable after installation.	Underwater Optical Cable (COS) Terrestrial Optical Cable (COT)	Identified during the storage, handling, installation and/or operation process.	Correction and/or total replacement of the affected area within 90 days.
12	Degradação (atenuação) e/ou ruptura de fibra óptica após instalação.	Cabo Óptico Subaquático (COS)	Identificado durante o processo de	Substituição total da área	12	Degradation (attenuation) and/or	Underwater Optical Cable (COS)	Identified during the storage,	Total replacement of the affected area within 90 days.

		Cabo Óptico Terrestre (COT)	armazenagem, manuseio, instalação e/ou operação.	afetada em até 90 dias.		rupture of fiber optics after installation.	Terrestrial Optical Cable (COT)	handling, installation and/or operation process.	
13	Corrosão da camada de proteção (cordoalha de aço inoxidável) do cabo.	Cabo Óptico Subaquático (COS) Cabo Óptico Terrestre (COT)	Identificado durante o processo de armazenagem, manuseio, instalação e/ou operação.	Correção e/ou substituição total da área afetada em até 90 dias.	13	Corrosion of the cable's protective layer (stainless steel strand).	Underwater Optical Cable (COS) Terrestrial Optical Cable (COT)	Identified during the storage, handling, installation and/or operation process.	Correction and/or total replacement of the affected area within 90 days.
14	Degradação, Corrosão, Infiltração e/ou ruptura de quaisquer componentes e estrutura.	Ferramental de Montagem (FM) Conjunto de Emenda Óptica Subaquática (CEOS)	Identificado durante o processo de armazenagem, manuseio, instalação e/ou operação.	Substituição do produto até 60 dias.	14	Degradation, Corrosion, Infiltration and/or rupture of any components and structure.	Assembly Tooling (FM) Underwater Optical Splicing Set (CEOS)	Identified during the storage, handling, installation and/or operation process.	Product replacement within 60 days.