

DESCRITIVO DE SERVIÇOS



MECSYSTEM

Segurança Eletrônica

Nome do Documento:	Descritivo de serviços	Data preparo:	13/09/2018
Classificação de Seg. de Info.:	Restrito	Data revisão:	XX/09/2018
Elaborado por:	Thamires Zeviani Cardoso		
Telefone:	(11) 3735-1442	E-mail:	thamires.zeviani@mecsystemseguranca.com.br

Descrição
Neste documento segue informações e detalhamento sobre os serviços providos da MECSYSTEM Segurança Eletrônica.
Objetivo
Apresentação da descrição dos serviços prestados pela empresa.

Aprovação		
Responsável	Nome	Data
Supervisora de Operações	Thamires Zeviani	
Diretor Comercial	Cesar Augusto	
Diretora Financeira	Eliane Farias	



CONTEÚDO

A EMPRESA.....	4
Definições.....	5
Serviços.....	6
Planos de Serviços.....	11
Condições Gerais.....	11



A EMPRESA

Desde 1999 a MECSYSTEM atua no mercado oferecendo a mais alta tecnologia para a segurança de imóvel através dos projetos personalizados de alarme (CFTV, alarmes, cercas elétricas, Vídeo monitoramento, controle de acessos e contratos de manutenções), oferecendo o controle 24 horas pelo Centro de Monitoramento para garantir eficiência e eficácia no atendimento e comunicação com autoridades em caso de anomalias.

Focada em garantir aos clientes tranquilidade e bem-estar com as melhoras e mais novas tecnologias e suporte.



Nossa Missão

Oferecer aos clientes as soluções mais aderentes, gerando valor agregado e satisfação.



Nossa Visão

Garantir o bem-estar e a tranquilidade aos clientes, entregando soluções de segurança de seus bens e patrimônios eficientes e agregando valor ao serviço para ampliar o espaço do mercado.



Nossos Valores

Gerar **confiança** em nossos serviços;
Agregar continuamente **qualidade**;
Respeitar o meio ambiente;
Entregar **comprometimento** e;
Transformar atitudes em resultados.



Definições

Senha: Palavra código de reconhecimento para identificação pessoal do Cliente ou pessoa cadastrada, convencionada entre o Cliente e a MECSYSTEM em sua Ficha de Monitoramento, a qual deverá ser informada pelo Cliente após o acionamento.

Código Mestre do Terminal de Alarme: Código para armar, desarmar, inserir senhas para novos usuários e alterar senhas dos usuários do terminal de alarme. Este código secreto deve ser configurado pelo Cliente na aquisição do sistema de alarme.

Código de Coação: Código para desarmar o sistema, com envio de sinal de emergência para a Central de Monitoramento 24 horas, que acionará as providências. Este código secreto deve ser configurado pelo cliente na aquisição do sistema de alarme.

Acionamento Falso: Qualquer acionamento acidental que não tenha sido gerado pela tentativa de intrusão ou violação do sistema; disparo acidental dos dispositivos ou botões, inclusive o botão de pânico, pelo usuário, empregado ou pessoa sob sua responsabilidade. Acionamento falso da Polícia Militar e/ou da Polícia Civil é crime previsto no Código Penal.

ocorrência Real: Intrusão, violação, arrombamento ou disparo do botão de pânico, decorrente de furto ou assalto no local monitorado. A MECSYSTEM informa e o Cliente declara haver compreendido que, no caso de acionamento, para que a MECSYSTEM possa tomar as providências contratuais, é necessário que a Central de Monitoramento 24 horas receba o sinal de violação do sistema monitorado, bem como a confirmação deste.

Teste de Comunicação: Disparo proposital do alarme pelo sistema, com aviso prévio à Central de monitoramento 24 horas, no intuito de testar a comunicação e o perfeito funcionamento do sistema.

Meio de Comunicação: A comunicação entre o equipamento de alarme instalado no Cliente e a Central de Monitoramento 24 horas é efetuada através de linha telefônica fixa, de propriedade e responsabilidade do cliente e/ou via rede de dados (Internet) também de propriedade e responsabilidade do cliente e/ou por satélite realizada pelo CHIP disponibilizado pela MECSYSTEM. Para os casos da linha telefônica ou de Internet não funcionarem devido a problemas com a operadora ou adversos de terceiros, a MECSYSTEM não se responsabiliza pelas falhas de comunicação entre o sistema de alarme e a Central de Monitoramento 24 horas.

Providências: As providências tomadas são todas aquelas descritas na Ficha de Monitoramento de alarme entregue ao Cliente. As providências são executadas pela Central de Monitoramento 24 horas, conforme descrito na Ficha de Monitoramento. É de responsabilidade do Cliente a atualização das informações, não havendo responsabilidade solidária da MECSYSTEM pela impossibilidade atendimento das pessoas, ou dos órgãos públicos ou particulares em não atender aos acionamentos no momento, ou pela impossibilidade de comunicação (telefone desligado, ou não atendimento).

Monitoramento: Serviço colocado à disposição do Cliente 24 horas por dia, 365 dias por ano, inclusive sábados, domingos e feriados, no sentido de receber os sinais enviados pelo sistema de alarme instalado no local monitorado e executar as providências previamente cadastradas pelos Clientes. Todos os acionamentos são reconhecidos e registrados pela Central de Monitoramento 24 horas na forma de sinais

codificados. A forma utilizada pela MECSYSTEM para o contato com as pessoas previamente cadastradas, bem como os órgãos previamente determinados constantes na Ficha de Monitoramento de Alarme em casos de acionamentos, será via telefone e não terá condições de impedir a prática de delitos nos locais monitorados, posto que o serviço é restrito à detecção de intrusão.

Ficha de Monitoramento de Alarme: Ficha de cadastramento de endereço do local monitorado, das pessoas com acesso ao uso do terminal de alarme e das pessoas e/ou órgãos e seus respectivos telefones para contato de providências, que faz parte integrante do contrato firmado entre o Cliente e a MECSYSTEM.

Serviços

MONITORAMENTO DE ALARME



1. Constituem os serviços de recepção de dados enviados pelo sistema de alarme instalado no local monitorado através da linha telefônica, rede de dados ou via satélite e o reconhecimento e registro desses dados pela Central de Monitoramento 24 (vinte e quatro) horas para acionamento das providências. Os acionamentos são efetuados através de contatos

telefônicos com pessoas e/ou órgãos previamente determinados pelo Cliente em sua Ficha de Monitoramento de Alarme (quando a Central não conseguir o contato com o local ou não obtiver do cliente ou terceiro a senha previamente cadastradas, serão acionadas as providências constantes na Ficha de Monitoramento de Alarme.

2. Os serviços de monitoramento serão prestados pela Central de Monitoramento 24 horas da MECSYSTEM, composta por toda a infraestrutura necessária e equipe especialmente treinada para acionas as pessoas e órgãos previamente determinados pelo Cliente em sua Ficha de Monitoramento de Alarme.

3. O Cliente poderá optar por autorizar a Central de Monitoramento 24 horas a ignorar o acionamento de uma ou mais zonas que apresentem problemas até que o mesmo seja sanado, através da comunicação feita por usuário autorizado, com conhecimento da senha, comprometendo-se com os possíveis riscos que essa ação poderá lhe causar e com o custo da comunicação do terminal de alarme com a Central de Monitoramento 24 horas.

4. A MECSYSTEM não se responsabiliza por danos de qualquer natureza, mesmo materiais ou pessoais, que possam suceder ao Cliente ou a terceiros, durante a vigência da prestação dos serviços, na ocorrência, dentre outros eventos de:

a) Falha, atraso, falta de atendimento, negligência, imperícia ou imprudência na prestação dos serviços por parte de terceiros cadastrados pelo Cliente, tais como Polícia Militar, Política Civil, pessoas físicas, jurídicas, entidades, associações, entre outros;

b) Má utilização ou utilização indevida, de qualquer modo, do equipamento de alarme e transmissão pelo Cliente ou terceiros que tenham acesso ao mesmo;

c) Corte das linhas telefônicas, paralisação do serviço de telefonia, mau funcionamento das linhas telefônicas, ou interferência no sistema de comunicação utilizado para acionar e efetuar a prestação dos serviços contratados;

d) Alteração de quaisquer dados constantes da Ficha de Monitoramento de Alarme do Cliente que não tenha sido comunicada por escrito (carta, e-mail ou fax) com posterior confirmação de alteração pela Central de Atendimento 24 horas, ou Supervisor(a) de Operações da MECSYSTEM;

e) Interferência na comunicação ou na linha telefônica, decorrente de violação ou impossibilidade de comunicação entre o terminal de alarme e a Central de Monitoramento 24 horas pela ação de meliantes, ou terceiros, ou mesmo em decorrência da instalação de equipamentos que possam interferir na comunicação, tais como: centrais de telefonia, banda larga, bloqueadores de chamadas, aparelho identificador de chamadas, etc.

5. Em caso do cliente possuir sistema de CFTV, junto ao de Alarme, em caso de disparo detectado na Central de Monitoramento 24 (vinte e quatro) horas, os operadores (equipe qualificada que recebe e trata os sinais de alarme) visualizará as imagens e tomará as providências necessárias mediante informação da Ficha de Monitoramento e Contrato.

6. Cabe ao Cliente a responsabilidade pela atualização dos dados cadastrados. A MECSYSTEM não se responsabiliza pela falha de comunicação ou falta de sinal gerada pelas operadoras de telefonia móvel (celular) ou telefonia fixa.

INSPEÇÕES DE APOIO MÓVEL



1. Os serviços de Inspeções de **APOIO MÓVEL** constituem-se no envio de um veículo, seja automóvel ou motocicleta, ao local monitorado, sempre que a Central de Monitoramento 24 horas não conseguir contato com o local ou quando não obtiver do cliente ou pessoa autorizada a senha previamente cadastrada ou quando o cliente a solicita.

2. Para o deslocamento do Apoio Móvel ressalva-se imprevistos como intempéries da natureza, congestionamentos, acidentes, bloqueios de acesso, entre outros, e ainda número excessivo de acionamentos advindos de fenômenos da natureza, casos fortuitos ou de força maior que possam retardar o atendimento no prazo estipulado.

É obrigatória a presença do Cliente ou da pessoa autorizada pelo mesmo para acompanhar as vistorias internas. O Apoio Móvel permanecerá no local por até 30 minutos no máximo. Na ausência do Cliente ou pessoa autorizada, efetuará tão somente uma vistoria externa nos locais de possível acesso no imóvel monitorado.

3. O serviço de Apoio Móvel será prestado mediante contratação firmada no contrato entre as partes

MANUTENÇÃO TÉCNICA CORRETIVA E PREVENTIVA



1. Constitui no fornecimento de **MÃO DE OBRA QUALIFICADA** para a execução dos serviços contratados, visando à conservação e ao funcionamento do equipamento.

2.A MECSYSTEM não se responsabilizará por equipamentos de terceiros instalados em conjunto com seus equipamentos. A Manutenção refere-se aos equipamentos adquiridos da MECSYSTEM e instalados por técnicos credenciados.

3. Os equipamentos de terceiros podem ser substituídos ou reparados mediante aprovação do Orçamento pelo Cliente ou pessoa responsável pelo Cliente. Sem a devida aprovação ou firmação entre das partes de um acordo (contrato) quanto ao reparo/ substituição dos equipamentos de terceiros, a MECSYSTEM não se responsabiliza por mau funcionamento ou falha.

4. Para cenário de venda de equipamentos, sem contratação do Monitoramento de Alarme, descrito no item primeiro, tópico de Serviços, a MECSYSTEM oferece garantia de um ano. Caso o(s) equipamento(s) sofra(m) interferência por terceiros, seja esta por qualquer natureza, a MECSYSTEM poderá desconsiderar o prazo de garantia e o Cliente toma-se por avisado que será cobrado o valor de R\$ 80,00 pela visita do técnico credenciado.

5. A MECSYSTEM compromete-se em realizar os atendimentos técnicos seguindo nível de criticidade e urgência em que o sistema de alarme e CFTV se encontra(m). O prazo para atendimento de solicitações é de 36 (trinta e seis) horas úteis. Levando em consideração que:

a) Para solicitações de: Arme Remoto a informação deverá ser encaminhada entre o horário de 08h às 16h, sempre com XX horas de antecedência. Em caso de descumprimento de horário, o Cliente declara-se ciente sobre a não execução do serviço.

b) Os casos considerados prioritários e urgentes pela MECSYSTEM, como: (i) alarme desligado, (ii) falta de comunicação por nenhuma via, (iii) teclado apagado, (iv) DVR desligado, (v) nenhuma câmera operante, (vi) falta de HD(sem gravação) serão os primeiros à serem atendidos. Sendo assim, o Cliente declara-se ciente que, se o seu caso, avaliado pela Central de Monitoramento 24 horas ou técnico credenciado pela MECSYSTEM, não for prioritário e urgente, ele será atendido dentro horário comercial posterior ao atendimento das prioridades e urgências.

c) Para novas instalações, previamente contratadas com representante comercial credenciado pela MECSYSTEM, o atendimento será realizado mediante agendamento com o Cliente ou pessoa responsável pelo Cliente.

Tendo em vista que caso houver, no momento da instalação, necessidade de novo(s) equipamento(s) e a situação for de: (I) urgência para o Cliente, o Termo de Acréscimo de Serviço será preenchido pelo técnico credenciado e o(s) equipamento(s) solicitado(s) serão instalados mediante aprovação/ assinatura do termo; (II) nova solicitação pelo Cliente ou pessoa responsável pelo Cliente, novo orçamento será gerado e os equipamentos somente serão instalados com aprovação formal (próprio orçamento ou e-mail) com nova data de agendamento.

d) Caso o Cliente solicite uma manutenção técnica de forma indevida, provocando com isso, o deslocamento desnecessário do técnico credenciado pela MECSYSTEM, deverá pagar por tais serviço, na próxima fatura, a importância equivalente ao valor de uma visita técnica.

e) Toda solicitação atendida o técnico deverá preencher uma OS (Ordem de Serviço) e o Cliente ou pessoa responsável pelo Cliente deverá assiná-lo. Uma cópia será entregue ao cliente e a guia original será entregue a(o) Supervisor(a) de Operações da MECSYSTEM.

f) Para efeito de venda de equipamento(s) realizada por representante comercial credenciado, a MECSYSTEM não está obrigada a fornecer novo equipamento mediante vencimento ou desconsideração do prazo de garantia do(s) equipamento(s)/ produto(s).

g) Os equipamentos que forem retirados do Cliente, por medida de Manutenção, em caso de comotado ou venda dentro da garantia, deverão ser recolocados dentre 36 horas úteis por um técnico credenciado MECSYSTEM.

Sendo que a MECSYSTEM veda-se a realizar reposição do equipamento/ produto se, para efeito de comodato, o Cliente levá-lo(s) para assistência de seu desejo, não credenciada/ autorizada pela MECSYSTEM.

h) Serão cobradas à parte os casos em que houver constatação de rompimento das cercas eletrificadas em decorrência de podas de arbustos, árvores e plantas por parte do Cliente.

RELATÓRIO DE EVENTOS



1. O Relatório de Eventos contem **OS ÚLTIMOS EVENTOS DE ARME E DESARME**, com as datas e horários em que foram efetuados, bem como os usuários que os fizeram.

2. Todos os dados possuem um prazo de gravação de **30 dias**. Sendo assim, sugestiona-se à sempre guardá-los, mediante algum tipo de necessidade

futura.

3. O serviço de Relatório de Eventos somente poderá ser prestado mediante a contratação dos serviços descritos no item primeiro, tópico de Serviços.

CONTROLE DE ACESSO(S)



1. Controle de abertura e fechamento para funcionários obedecendo a um cronograma estabelecido pelo responsável.

2. Em caso de descumprimento dos horários predefinidos, a MECSYSTEM informará ao Cliente os acontecimentos e, reserva o direito de suspender o serviço se constatado o descumprimento por mais de duas vezes mesmo com prévio alinhamento entre a equipe MECSYSTEM e o Cliente.

3. O Controle é enviado através de um e-mail (endereço eletrônico) fornecido previamente pelo Cliente à MECSYSTEM.

4. O Cliente é responsável pelas atualizações cadastrais e por comunicar novos horários de abertura e fechamento. Na mudança esporádica, bastará uma comunicação verbal e escrita (ligação e e-mail) prévia em 24 horas, com a Central de Monitoramento 24 horas. As mudanças por tempo indeterminado, devem ser

comunicadas por escrito (e-mail, carta ou fax) e confirmadas por intermédio do contato com a Central de Monitoramento 24 horas.



Planos de Serviços

Todos serviços aqui descritos são dispostos em PLANOS DE SERVIÇOS descritos na Ficha de Monitoramento assim que contratado(s). Entre eles:

PLANO 02 - Monitoramento 24 (vinte e quatro horas) e Manutenção Técnica de Alarme Corretiva;

PLANO 03 - Monitoramento 24 (vinte e quatro horas) e Manutenção Técnica de Alarme Corretiva e Apoio Móvel;

PLANO 04 - Vídeo Monitoramento;

PLANO 05 - GPRS;

PLANO 08 - Controle de Acesso;

PLANO 09 - Arme Remoto;

PLANO 10 - Backup Remoto de Câmeras por 07 dias;

PLANO 11 - Backup Remoto de Câmeras por 10 dias;

PLANO 12 - Backup Remoto de Câmeras por 15 dias;

PLANO 14 - Licença de Software de Imagens;

PLANO 17 - Ponto Eletrônico ou Acorda Vigia;

PLANO 18 - Ronda De Viaturas;

PLANO 19 - Manutenção Técnica CFTV Corretiva, marcados no campo "Plano Contratado" na Ficha de Monitoramento.

Condições Gerais

Considerações gerais para um esclarecimento ainda melhor de nossos serviços.

- I. A prestação de serviços somente terá início após a entrega formal da obra, recebimento e confirmação dos dados da Ficha de Monitoramento pela Central de Monitoramento 24 horas, esta, preenchida com as informações de total responsabilidade do Cliente.
- II. O Cliente declara-se ciente de que os serviços prestados pela MECSYSTEM sem distinção, não tem condição de **impedir** a prática de atos delituosos nos locais monitorados. Constitui-se na recepção de sinais de alarme na Central de Monitoramento 24 horas e conseqüentemente tomada de providências, conforme especificações constantes na Ficha de Monitoramento. Desse modo, com o recebimento do sinal de alarme, fica a responsabilidade da MECSYSTEM limitada no dever de comunicar o fato às pessoas indicadas pelo Cliente na Ficha de Monitoramento, podendo, facultativamente, sem adentrar os limites de suas dependências, efetuar a verificação das condições externas do local monitoramento, ficando, em qualquer hipótese, isenta de culpa e excluída de responsabilidade por atos, providências, omissões ou atrasos praticados por terceiros, em especial, daqueles a quem e a seu tempo se deu notícia e comunicou a respectiva ocorrência.
- III. Fica ainda entre as partes ajustado que a MECSYSTEM não se responsabiliza por prejuízos ou danos de qualquer natureza, incluindo danos de integridade física de pessoas, nem como danos de ordem material e moral não previstos e totalmente alheios à natureza da contratação.

-
- IV. Assim, para resguardar-se de eventuais danos e prejuízos daí decorrentes, deve o Cliente, a seu critério e custo, contratar um seguro que lhe garanta cobertura própria e específica, até porque, pela própria natureza da contratação, os equipamentos fornecidos e os serviços prestados pela MECSYSTEM não têm a força de coibir ou impedir a prática de atos delituosos, nem de impedir a ação de meliantes nos locais monitorados.
- V. A MECSYSTEM não se responsabiliza pelo bom e regular funcionamento das linhas telefônicas do Cliente ou de outros meios de comunicação utilizados para transmissão de dados, dos quais depende a eficácia dos serviços contratados, ficando este, desde logo, também ciente do fato de que eventuais ocorrências de defeitos, desligamentos ou rompimentos de cabos, sem exceção, implicam a total interrupção do recebimento e envio dos sinais de alarme por linha telefônica que, assim por anomalia, não serão identificados pela Central de Monitoramento 24 horas.
- VI. O Cliente se obriga a manter expressamente atualizados os dados de providência, já que estes constituem em elementos indispensáveis para regular o cumprimento do presente ajuste e execução dos serviços contratados.
- VII. O Cliente declara-se ciente dos procedimentos operacionais da MECSYSTEM, comprometendo-se, assim, a cumprir rigorosamente as instruções expressas na Ficha de Monitoramento e/ou no Descritivo de Serviços/ Produtos, em especial, aquelas relativas à obrigação de "armar" e "desarma" o sistema, sob pena de comprometimento dos serviços e não atendimento ao objetivo do contrato estabelecido.
- VIII. Fica também ajustado que o Cliente, em caso de não retornar com agendamento para realização de Manutenção ou averiguação do sistema/ equipamento(s), deverá assinar o TERMO DE CIÊNCIA DE RISCO, e declara-se ciente que após o recebimento de tal termo a MECSYSTEM isenta-se de qualquer dano, prejuízo de qualquer natureza de pessoas ou bens do local monitorado.
- IX. Em caso do Cliente solicitar qualquer acréscimo de serviço(s)/ equipamento(s) que avariam do contrato estabelecido entre as partes, ele declara-se ciente que deverá assinar o TERMO DE CIÊNCIA SOBRE ACRESCIMO DE SERVIÇO. Devido ao Cliente, após assinatura, o pagamento na próxima fatura.