

Área de Informática

TERMO DE REFERÊNCIA

ÍNDICE

- 1. DO OBJETO**
- 2. DA JUSTIFICATIVA**
- 3. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**
- 4. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**
- 5. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E DAS QUANTIDADES**
- 6. DO LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA**
- 7. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**
- 8. DA AMOSTRA DO PRODUTO**
- 9. DA ACEITAÇÃO**
- 10. DA GARANTIA**
- 11. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA**
- 12. DA VIGÊNCIA E PRAZO DE FORNECIMENTO**
- 13. DA PROPOSTA DE PREÇOS**
- 14. DA FISCALIZAÇÃO**
- 15. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA**
- 16. DA SUBCONTRATAÇÃO**
- 17. DOS ANEXOS**

Área de Informática

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

- 1.1.** O objeto deste Termo é a aquisição de distribuidores de conexão de rede (switches de camada 3), incluindo fornecimento de licenças, suporte técnico, atualizações de software e garantia estendida com reposição de peças e equipamentos por 60 (sessenta) meses, conforme especificações técnicas, quantidades e demais condições estabelecidas neste Termo e seus anexos.

2. DA JUSTIFICATIVA

- 2.1.** A aquisição dos equipamentos é necessária para garantir a disponibilidade, continuidade e segurança da infraestrutura de rede das unidades da Rede SARAH, assegurando substituição imediata em casos de falhas, mitigando riscos de indisponibilidade de sistemas hospitalares críticos, bem como permitindo a atualização tecnológica e padronização dos componentes ativos da rede corporativa.
- 2.2.** As quantidades especificadas foram definidas com base na necessidade de cobertura operacional e estoque estratégico mínimo para atendimento em contingências, considerando a criticidade dos ambientes assistenciais.

3. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- 3.1.** A **CONTRATADA** deverá observar as seguintes normas, no que couber:
- a)** Orientações do fabricante e manual do produto;
 - b)** Regulamento de Compras e Contratações da APS - publicado no Diário Oficial da União, de 22 de novembro de 2018;
 - c)** Normas da ABNT;
 - d)** Demais Normas do INMETRO;
 - e)** Código Civil Brasileiro; e
 - f)** Código de Defesa do Consumidor;
 - g)** Orientações da área técnica da CONTRATANTE, bem como as Normas aplicáveis aos fornecedores da Rede SARAH, disponível nos seguintes links:

Item	Norma	Disponível
01	Contrato Geral para Fornecimento de Bens e Serviços-CGF	https://www2.sarah.br/compras/Arquivos/ContratoGeralFornecimento.pdf
02	Regulamento de Compras e Contratações-RCC	https://www.sarah.br/media/3628/regulamento-de-compras-e-contrata%C3%A7%C3%B5es-da-rede-SARAH-manual-de-licita%C3%A7%C3%B5es-21-11-2018.pdf
03	Manual do Fornecedor e	https://www2.sarah.br/compras/Arquivos/ManualFornecedor.pdf

Área de Informática

	Código de Ética	
04	Código de Ética	https://www.sarah.br/media/3468/201806702-codigodeetica-v20-pag-double.pdf

4. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A Proponente deverá comprovar a sua qualificação técnica por meio da apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem fornecimento de dos equipamentos objeto deste contrato, com características equivalentes às especificações, incluindo suporte técnico onsite em múltiplas localidades..

4.2. Os atestados deverão se referir ao fornecimento no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

4.3. A Proponente disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, endereço atual da contratante e local em que foram fornecidos.

5. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA E DAS QUANTIDADES

5.1. As especificações técnicas dos equipamentos se tratam de “ou equivalente”, “ou similar”, “ou superior” e “ou de melhor qualidade”, referindo-se como parâmetro de qualidade para subsidiar a descrição do objeto a ser adquirido, conforme Tabela 1.

5.2. Os equipamentos devem permitir configuração de políticas de segurança e segmentação de rede, com suporte a listas de controle de acesso (ACL), autenticação segura.

Tabela 1 – Especificações Técnicas e quantidades

Item	Descrição	Qtd	Local
01	DISTRIBUIDOR DE CONEXOES PARA REDE, COM CHAVEAMENTO - SWITCH, 24P Requisitos mínimos: ¿24 portas Gigabit Ethernet 10/100/1000 - full PoE de classe 4 em todas as portas; ¿Recurso PoE - 720W Classe 4 ¿2 portas SFP/SFP+ 1G/10GbE acompanhado de 01 (um) transceiver 10GbE SFP+ com alcance de 300m, conector LC; ¿Switch de Camada 3 incluindo protocolos: OSPF, EIGRP, ISIS, RIP; ¿Switching capacity: 128 Gbps;	02	SARAH BSB
		02	SARAH FOR

Área de Informática

	çProtocolos: AutoQoS, VLAN, QoS, ACL, STP, LLDP, LACP, IPv6. çGarantia do fabricante: 5 anos (reparo ou substituição em até 3 dias úteis); çAssistência técnica autorizada pelo fabricante em Macapá, Belém, São Luiz, Fortaleza, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro e Brasília.	02	SARAH RIO
		02	SARAH SLZ
02	DISTRIBUIDOR DE CONEXOES PARA REDE, COM CHAVEAMENTO - SWITCH, 48P Requisitos mínimos: ç48 portas Ethernet 10/100/1000 - full PoE+ em todas as portas; ç2 portas SFP+ 1G/10G, acompanhado de 01 (um) transceiver 10GbE SFP+ com alcance de 300m, conector LC; çSwitch de Camada 3 incluindo protocolos: OSPF, EIGRP, ISIS, RIP; çSwitching capacity: 170 Gbps; çStacking Bandwidth: 160Gbps; çProtocolo AutoQoS; çGarantia do fabricante: 5 anos (reparo ou substituição em até 3 dias úteis); Assistência técnica autorizada pelo fabricante em Macapá, Belém, São Luiz, Fortaleza, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro e Brasília.	03	SARAH BSB
		03	SARAH FOR
		03	SARAH RIO
		01	SARAH BELEM
		01	SARAH LN
		01	SARAH MCP
		05	SARAH BH
		07	SARAH SSA
		01	SARAH SLZ

5.3. Os produtos ofertados deverão observar as seguintes especificações técnicas comuns:

5.4. Serem novos, sem uso, e estarem na linha de produção atual do fabricante;

5.5. Possuírem fontes que aceitem tensões variando desde 100 a 240V AC;

5.6. Todos os itens necessários para o pleno funcionamento do equipamento deverão ser fornecidos pela **CONTRATADA**, incluindo, mas não se limitando a softwares, licenças, cabo de força, dentre outros necessários seguindo a recomendação do respectivo fabricante;

5.7. Todos os licenciamentos dos sistemas operacionais deverão, obrigatoriamente, serem registrados em nome da **CONTRATANTE** nos seus respectivos fabricantes e fornecidos em modo de licenciamento perpétuo (*lifetime*) sempre que existir essa opção de licenciamento no respectivo fabricante;

5.8. A **CONTRATADA** deverá comprovar antes da entrega dos equipamentos o registro em nome da **CONTRATANTE** nos respectivos fabricantes de hardware e software que contemplem a SOLUÇÃO, conforme exigência dos itens 6.3, sob o risco de não aceitação definitiva dos equipamentos;

Área de Informática

5.9. É permitida a oferta de equipamentos comprovadamente superiores, pelo mesmo preço, no caso de indisponibilidade do originalmente proposto na proposta comercial, devendo este também permanecer em linha de comercialização no tempo.

6. DO LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA

6.1. A CONTRATADA deverá entregar os produtos, bem como a realizar os serviços de garantia e suporte previstos neste Termo nos endereços indicados, conforme Tabela abaixo:

Tabela 2 – Local de entrega

Item	Descrição	Qtd	Unidade da Rede SARAH	Endereço
01	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 24p	02	SARAH Brasília	SMHS 501 bloco A - CEP: 70335-901 – Asa Sul – Brasília –DF CEP: 70335-901
02	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 48p	03		
03	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 24p	02	SARAH Fortaleza	AV. PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHEK, 4500 PASSARÉ FORTALEZA - CE CEP: 60861-634
04	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 48p	03		
05	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 24p	02	SARAH RIO	AV. EMBAIXADOR ABELARDO BUENO – 1.500 – JACAREPAGUÁ – RIO DE JANEIRO – CEP 22.775-023.
06	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 48p	03		
07	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 48p	01	SARAH Belém	RODOVIA ARTHUR BERNARDES, Nº 1000 BAIRRO – VAL DE CANZ - BELÉM/PA - CEP: 66115-000
08	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 48p	01	SARAH Lago Norte	SHIN QL 13 Área Especial C LAGO NORTE BRASÍLIA - DF 71535-005.
09	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 48p	01	SARAH Macapá	RODOVIA JUSCELINO KUBITSCHEK, 2011 UNIVERSIDADE - MACAPÁ – AP CEP: 68903-419
10	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 48p	05	SARAH Belo Horizonte	AV. AMAZONAS, 5953, GAMELEIRA – BELO HORIZONTE-MG CEP: 30510-000
11	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 48p	07	SARAH Salvador	Av. Tancredo Neves, 2782 - Caminho Das Árvores - Salvador – BA CEP: 41820-900
12	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 24p	02	SARAH São Luiz	AV. LUIS ROCHA, S/N, MONTE CASTELO – SÃO LUIS-MA
13	DISTRIBUIDOR DE CONEXÕES 48p	01		

6.2. A CONTRATADA deverá entregar os equipamentos, softwares e qualquer acessório que componha o objeto, no prazo de até **90 (noventa) dias** corridos, contados da assinatura do contrato.

6.3. Deverão ser fornecidos os manuais em língua portuguesa:

6.3.1. De operação do equipamento, incluindo todas as funções de aquisição de imagens; e

6.3.2. De todos os demais materiais fornecidos.

Área de Informática

- 6.4.** Os produtos devem ser entregues devidamente protegidos e embalados contra danos de transporte e manuseio, acompanhado da respectiva Nota Fiscal de venda.
- 6.5.** A **CONTRATADA** poderá emitir nota fiscal de simples remessa em favor das Unidades da Rede SARAH, para o envio dos produtos aos locais de entrega.
- 6.6.** A **CONTRATADA** poderá emitir **nota fiscal de venda individualizada** em nome da Rede SARAH por local de entrega, com o fim de pagamento, após a conferência e aceitação de cada produto.

Tabela 3 – CNPJs das Unidade da Rede SARAH

Unidade da Rede SARAH	CNPJ
SARAH Brasília	37.113.180/0001-28
SARAH Belém	37.113.180/0022-52
SARAH Belo Horizonte	37.113.180/0002-09
SARAH Fortaleza	37.113.180/0015-23
SARAH LN	37.113.180/0001-XX
SARAH Macapá	37.113.180/0021-71
SARAH Rio de Janeiro	37.113.180/0020-90
SARAH Salvador	37.113.180/0011-08
SARAH São Luís	37.113.180/0008-02

- 6.7.** A **CONTRATADA** deverá, com antecedência de 15 (quinze) dias úteis, comunicar a entrega do produto, especialmente quando não for realizada na Rede SARAH Brasília/DF, para que a **FISCALIZAÇÃO** da **CONTRATANTE** possa programar a conferência, aceitação e tombamento do produto.
- 6.8.** Os bens, objeto deste Termo, deverão estar em sua embalagem original, devidamente lacrada, contendo todos os acessórios necessários à sua instalação.

7. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. São obrigações da **CONTRATADA**:

- a) Fornecer os equipamentos conforme especificações técnicas constantes neste Termo e seus anexos;
- h) Fornecer materiais novos (sem uso, reforma ou recondicionamento) e que não estarão fora de linha de fabricação, pelo menos, nos próximos 60 (sessenta)

Área de Informática

dias contados da data da assinatura do Contrato, de maneira a não prejudicar a execução dos objetos ora contratados;

- i) Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela **CONTRATANTE**, relacionados com as características e funcionamento dos equipamentos, e na integração com o ambiente de redes e sistemas existentes da **CONTRATANTE**;
- j) Entregar, nos locais determinados pela **CONTRATANTE**, os equipamentos objeto da presente contratação, às suas expensas, dentro do prazo de entrega estabelecido;
- k) Cumprir a garantia de funcionamento e prestar assistência técnica dos equipamentos, na forma e nos prazos estabelecidos no presente Termo;
- l) Garantir a reposição de peças pelo período da garantia, na forma estabelecida neste Termo;
- m) Comunicar a **CONTRATANTE**, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente em relação ao fornecimento dos equipamentos que forem objetos deste Termo, e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- n) Indicar formalmente, preposto apto a representá-la junto à **CONTRATANTE**, que deverá responder pela fiel execução do Contrato;
- o) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- p) Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela **CONTRATANTE**;
- q) Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização dos serviços pela **CONTRATANTE**, cuja fiscalização terá poderes para sustar a entrega, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida

Área de Informática

necessária e recusar os materiais e equipamentos empregados que julgar inadequado;

- r) Manter durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- s) Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para prestação dos serviços;
- t) Substituir os materiais e equipamentos reprovados na aceitação, dentro do prazo estabelecido pela **FISCALIZAÇÃO**, sem ônus para a **CONTRATANTE**; e
- u) Substituir os materiais e equipamentos que apresentarem defeitos durante o período de garantia, sem ônus para a **CONTRATANTE**, em conformidade aos níveis de serviços mínimos especificados em cada um dos itens da Tabela 1 deste Termo.
- v) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, exceto quando ocorrer caso fortuito ou força maior;
- w) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte cinco por cento) do seu valor inicial atualizado do Contrato;
- x) Disponibilizar a relação de empresas de assistência técnica especializadas, e centros de atendimento técnico, autorizados pelo fabricante (comprovados por meio de documentação específica), contemplando nomes, endereços e telefones, que prestarão assistência técnica nos termos deste Termo, bem como promover a atualização do cadastro de assistência técnica, quando ocorrer;
- y) Entregar todos os produtos, bem como catálogos, manuais, página impressa do sítio do fabricante na Internet ou quaisquer outros documentos que

Área de Informática

comprovem o atendimento das especificações técnicas deste Termo, indicando onde encontrar as suas características;

- z) Cumprir a garantia de funcionamento e prestar assistência técnica dos equipamentos, na forma e nos prazos estabelecidos no presente Termo;
- aa) Realizar a assistência no local de entrega do equipamento. Caso não seja possível, a remoção do equipamento se dará sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**, mediante a substituição imediata do equipamento por outro equivalente ou de melhor qualidade durante o período de conserto do equipamento substituído.
- bb) As manutenções deverão garantir que não haja interrupção dos serviços de rede, devendo ser fornecido equipamento substituto equivalente ou superior enquanto perdurar o reparo.

7.2. São obrigações da **CONTRATANTE**:

- a) Colocar à disposição da **CONTRATADA** os elementos e informações necessários a execução deste Contrato;
- b) Facilitar o acesso dos funcionários da **CONTRATADA**, dentro das normas que disciplinam a segurança e o sigilo, nas dependências da **CONTRATANTE**;
- c) Notificar a **CONTRATADA** sobre irregularidades observadas na execução do Contrato;
- d) Notificar a **CONTRATADA** sobre eventuais penalidades a serem aplicadas, bem como acerca da existência de quaisquer débitos de sua responsabilidade e relacionados ao Contrato;
- e) Examinar todos os produtos recebidos, bem como decidir sobre a sua aceitação ou rejeição; e
- f) Rejeitar todo e qualquer produto violado, de má qualidade ou não especificado.

8. DA AMOSTRA DO PRODUTO

Área de Informática

- 8.1.** A CONTRATANTE poderá exigir a amostra do produto da PROPONENTE vencedora classificada temporariamente em primeiro lugar, para averiguar os padrões mínimos de qualidade, bem como a compatibilidade do produto ofertado com as especificações técnicas constantes deste Termo;
- 8.2.** A amostra deverá ser encaminhada ao Setor de Almoxarifado da CONTRATANTE, localizado no SMHS Q. 301/501, Conj. A – CEP: 70335-901 – Brasília-DF, no horário das 10h00 às 18h00 horas, no prazo de dez dias corridos, contados da solicitação;
- 8.3.** O produto para prova de conceito deverá estar devidamente identificado com o nome do fornecedor, contendo os respectivos prospectos e manuais, e dispondo na embalagem as informações quanto às suas características, tais como: data de fabricação, prazo de validade, marca, número de referência, código, modelo do Produto, de forma a permitir melhor análise;
- 8.4.** Os produtos apresentados como amostra poderão ser abertos, desmontados, instalados, conectados a equipamentos e submetidos aos testes necessários, sendo devolvidos integralmente à PROPONENTE no estado em que se encontrarem ao final da avaliação;
- 8.5.** A PROPONENTE deverá disponibilizar um profissional Especialista para acompanhar a avaliação da amostra e sanar quaisquer dúvidas sobre o funcionamento e especificações;
- 8.6.** A área técnica da CONTRATANTE averiguará se a amostra contém todos os componentes de hardware e software exigidos nas Especificações Técnicas dos Produtos contidos neste Termo;
- 8.7.** Estão dispensadas da prova de conceito as marcas já testadas e aprovadas pelos profissionais da CONTRATANTE;
- 8.8.** Os materiais de origem estrangeira deverão apresentar na embalagem informações em língua portuguesa, suficientes para análise técnica do produto;
- 8.9.** Será avaliada a amostra segundo os seguintes critérios:
 - a)** Características e especificações: com vistas a verificar se o equipamento ofertado atende todas as exigências de compatibilidade com o este Termo;
 - b)** Teste de desempenho: verificar se o equipamento possui características mínimas de desempenho estabelecidas nas especificações técnicas;

Área de Informática

- c) Problemas de funcionamento durante a análise técnica;
 - d) Divergência em relação às especificações técnicas da proposta;
 - e) Padronização e gerência de riscos, bem como, reprovação em testes anteriores;
e
 - f) Falta de compatibilidade com o descritivo técnico solicitado no termo de referência.
- 8.10.** A CONTRATANTE disporá do prazo de 5 (cinco) dias corridos para se manifestar sobre a amostra;
- 8.11.** Não será aceita/aprovada a proposta da Proponente que tiver amostra rejeitada ou não entregar no prazo estabelecido;
- 8.12.** A CONTRATANTE poderá exigir, a seu critério, que a Proponente instale, configure e coloque em funcionamento a amostra, às suas próprias expensas, para a verificação de suas características;
- 8.13.** A amostra deverá permanecer nas dependências da CONTRATANTE até o recebimento final de todo o quantitativo do item de referência adquirido;
- 8.14.** A Proponente vencedora classificada temporariamente em primeiro lugar disporá de uma única oportunidade para substituir ou efetuar ajustes e modificações na amostra apresentada, no prazo de 20 (vinte) dias corridos, a contar da manifestação da CONTRATANTE;
- 8.15.** A amostra aprovada deverá corresponder ao idêntico produto que será entregue, após a adjudicação, homologação e recebimento do Pedido de Compra e assinatura do contrato.

9. DA ACEITAÇÃO

- 9.1.** O recebimento e a aceitação dos produtos obedecerão aos seguintes prazos e procedimentos:
- a) **provisoriamente**, no prazo de 5 (cinco) dias corridos contados da entrega, para efeito de posterior verificação da conformidade dos Equipamentos com as especificações e com a proposta; e

Área de Informática

b) definitivamente, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, após o recebimento provisório, condicionado à verificação de plena conformidade técnica com as especificações, licenças, integração e funcionamento dos equipamentos no ambiente de rede da **CONTRATANTE**, bem como ao atendimento de eventuais correções solicitadas.;

9.2. O prazo para o recebimento definitivo ficará suspenso enquanto pendentes os ajustes solicitados à CONTRATADA, retomando a contagem apenas após a regularização.

9.3. A aceitação definitiva do produto não exime a CONTRATADA da responsabilidade de fornecer o material de acordo com os requisitos deste termo de referência;

9.4. A aceitação definitiva não impede reclamação posterior a respeito da qualidade ou desempenho do produto, observado o prazo de garantia;

9.5. Em caso de qualquer discrepância em relação às exigências deste Termo, o produto pode ser rejeitado e sua reposição será realizada pela **CONTRATADA**;

9.6. Concluída a análise técnica, a FISCALIZAÇÃO emitirá termo de recebimento provisório ou definitivo, devidamente assinado.;

9.7. As eventuais não conformidades e desvios de qualidade deverão ser comprovados e anexados ao termo de recebimento, com evidências técnicas (prints, registros em sistema, relatório de teste etc.);

9.8. A aceitação definitiva ocorrerá apenas após a assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO; e após validação de funcionamento em ambiente de produção ou homologação da CONTRATANTE.;

9.9. A **CONTRATANTE** reserva-se o direito de rejeitar, integralmente ou em parte, os produtos que não atendam aos quantitativos ou às especificações técnicas do objeto da seleção de fornecedores, obrigando-se o fornecedor a providenciar, sem ônus adicionais, a complementação ou a substituição dos itens não aceitos, no prazo de 15 (quinze) dias corridos contados da notificação, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

9.10. Para fins de recebimento definitivo, a CONTRATADA deverá, quando solicitado, prestar apoio técnico durante os testes de desempenho, PoE, segurança, gerenciamento e compatibilidade com a infraestrutura existente.

10. DA GARANTIA

Área de Informática

- 10.1.** A CONTRATADA deverá garantir, pelo prazo de **60 (sessenta) meses**, o perfeito funcionamento dos equipamentos fornecidos, abrangendo hardware, software embarcado, fontes, transceivers, licenças e todos os demais componentes, contados a partir da data de emissão do **TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO** pelo Fiscal Técnico da CONTRATANTE.
- 10.2.** A garantia será na modalidade solicitada para o item, conforme Tabela 1, sendo atendida em cada localidade para a qual o item será fornecido, informação também contida no TR.
- 10.3.** O prazo da garantia técnica (do fabricante) será contado a partir da emissão do termo de recebimento definitivo dos produtos;
- 10.4.** A garantia compreenderá:
- a) suporte corretivo e técnico especializado, remoto e presencial;
 - b) substituição de peças, componentes e acessórios e aplicativos defeituosos por novos e originais;
 - c) todas as atualizações de firmware, correções de segurança e patches liberados pelo fabricante;
 - d) manutenção de todas as funcionalidades previstas neste Termo e seus anexos;
 - e) garantia de interoperabilidade com a infraestrutura de rede da CONTRATANTE.
- 10.5.** A CONTRATADA será responsável integralmente pelo atendimento em garantia, incluindo todas as despesas com peças, deslocamentos, tributos e fretes, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE;
- 10.6.** *O atendimento à garantia deverá ocorrer em todas as Unidades da CONTRATANTE, sem restrições geográficas ou condicionantes do fabricante;*
- 10.7.** Durante todo o período de garantia, a CONTRATANTE terá o direito a receber todas as atualizações (patches, firmwares) disponibilizadas pelos fabricantes de todos os equipamentos hardwares e licenciamento softwares que integram a SOLUÇÃO, sem custos adicionais;

Área de Informática

- 10.7.1.** As atualizações e correções (patches) do software e firmwares deverão estar disponibilizadas via WEB ou fornecidas em mídia (CD ou DVD), quando desta forma forem solicitadas.
- 10.7.2.** A CONTRATANTE poderá realizar a aplicação de pacotes de correção e migração de versões e releases das licenças de software, quando lhe for conveniente, cabendo à CONTRATADA orientar e colocar à disposição um técnico para contato em caso de dúvidas ou falhas;
- 10.8.** A **CONTRATADA** deverá garantir, sem quaisquer custos adicionais, as atualizações havidas nos equipamentos nas versões de software e firmware, inclusive releases, pelo prazo de vigência da garantia;
- 10.9.** A CONTRATANTE poderá proceder com configurações de integração, VLAN, segmentação e gerenciamento, desde que não haja dano físico, sem que isso desobrigue a CONTRATADA de prestar garantias;
- 10.10.** A CONTRATADA deverá garantir pleno funcionamento dos equipamentos e softwares, bem como atualizações, responsabilizando-se por qualquer componente adicional que for identificado após a contratação, seja por motivos de interoperabilidade, compatibilidade ou quaisquer outros motivos que impeçam o funcionamento efetivo da SOLUÇÃO contratada;
- 10.11.** Caso seja necessária a retirada de qualquer equipamento, a CONTRATADA deverá disponibilizar imediatamente equipamento substituto equivalente ou superior, assegurando a continuidade operacional.
- 10.12.** As obrigações previstas nesta cláusula deverão ser atendidas integralmente durante toda a vigência da garantia, sem qualquer restrição de fabricante.
- 10.13.** O atendimento e solução deverão seguir obrigatoriamente os SLAs previstos na Cláusula 11.

11. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

- 11.1.** A **CONTRATADA** deverá apresentar na proposta comercial todos os dados necessários para o registro de chamados técnicos na Central de Atendimento da CONTRATADA através de portal eletrônico, e-mail, telefone local e **0800** de cobertura nacional, dentre outros, operando **24x7** para chamados de severidade crítica.

Área de Informática

- 11.1.1.** A Central de Atendimento deverá oferecer suporte para esclarecimento de dúvidas, orientações sobre operação e tratamento de falhas, por técnicos certificados no fabricante da solução.
- 11.2.** serviço de esclarecimento de dúvidas relativas à utilização dos equipamentos e de abertura de chamado técnico por e-mail ou por telefone 0800 (gratuito), ou telefone local em Brasília por todo o período da garantia técnica;
- 11.3.** A manutenção e assistência técnica corretiva serão realizadas sempre que solicitada pelo **CONTRATANTE** por meio da abertura de chamado técnico diretamente à empresa **CONTRATADA** (fabricante ou sua credenciada) via telefone (com número do tipo “0800” caso a Central de Atendimento esteja fora da cidade em que está sediada a solução), Internet ou e-mail;
- 11.4.** O atendimento deverá ser prestado por Analista designado, responsável pelo tratamento contínuo da ocorrência até sua completa solução;
- 11.5.** O encerramento do chamado dependerá de homologação formal da **CONTRATANTE**, confirmando o restabelecimento integral do funcionamento e desempenho contratados;
- 11.6.** A classificação de severidade e a priorização dos chamados serão definidas exclusivamente pela **CONTRATANTE**, com base no impacto assistencial e operacional, aplicando-se obrigatoriamente os SLAs previstos na Tabela 2 a cada classificação atribuída;
- 11.7.** Na abertura do chamado deverão ser registrados, no mínimo: número de série, localização, descrição da ocorrência, impacto assistencial, nome do solicitante, data/hora, versão de software/firmware e classificação de severidade conforme tabela 2 abaixo;
- 11.8.** A **CONTRATADA**, após a realização dos serviços de garantia, deverá apresentar um Relatório de Visita, contendo identificação do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início e término do atendimento, identificação do defeito, técnico responsável pela solução, às providências adotadas e outras informações pertinentes. Este relatório deverá ser homologado por responsável do **CONTRATANTE**;
- 11.9.** Os prazos de início de atendimento e de solução observarão obrigatoriamente os níveis de serviço (SLA) estabelecidos na tabela 2 abaixo;

Área de Informática

- 11.10.** Em caso de necessidade, e em qualquer classificação de severidade, a critério do **CONTRATANTE**, deverá ser prestado atendimento “On-Site”. Os serviços “On-Site” deverão iniciar-se Conforme SLA de cada um dos itens descritos na Tabela 1 desse termo;
- 11.11.** O não atendimento aos prazos estabelecidos no SLA sujeitará a CONTRATADA à aplicação das penalidades contratuais, sem prejuízo da substituição definitiva do equipamento, quando determinado pela CONTRATANTE.
- 11.12.** A CONTRATADA deverá manter sistema informatizado para registro, acompanhamento e auditoria dos chamados, com acesso aos históricos sempre que solicitado pela Fiscalização Técnica da CONTRATANTE.
- 11.13.** Qualquer falha que impacte assistencialmente os serviços de saúde será automaticamente classificada como Severidade 1 – Urgente.

Tabela 2 – Nível de atendimento de serviço (SLA)

Severidade	Descrição	Tempo de início de atendimento	Tempo de solução
1- Urgente	Serviço parado no ambiente de produção	Em até 01 (uma) hora	Em até 06 (seis) horas ou no próximo dia útil (NBD) caso requeira substituição de peça/equipamento
2-Muito importante	Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção	Em até 04 (quatro) horas	Em até 08 (oito) horas ou no próximo dia útil (NBD) caso requeira substituição de peça/equipamento
3-Importante	Problemas contornáveis	Em até 8 (oito) horas	Em até 12 (doze) horas
4-Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros	Em até 12 (doze) horas	Em até 36 (trinta e seis) horas

12. DA VIGÊNCIA E PRAZO DE FORNECIMENTO

- 12.1.** A vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, a partir da sua assinatura.
- 12.2.** A CONTRATADA deverá entregar os equipamentos, objeto deste contrato, no prazo de até 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de assinatura do Contrato.

13. DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 13.1.** A Proposta Comercial deverá contemplar:

Área de Informática

13.1.1. Valor unitário, valor total e a descrição detalhada do produto ofertado para o item sobre o qual deseja enviar proposta, indicando marca, modelo e o prazo de garantia e as demais informações solicitadas no **Anexo I - Planilha de Formação de Preços**;

13.1.2. Nos preços ofertados já deverão estar considerados e inclusos: os tributos, funcionamento, garantia, fretes, taxas e todas as despesas decorrentes da entrega dos produtos;

13.1.3. A empresa poderá apresentar a proposta referente ao serviço de garantia separadamente, discriminando o valor de cada serviço.

13.2. A Proposta Técnica deverá contemplar:

- a) Prospectos/Catálogo, código e modelo do produto.
- b) Lista da Rede de Assistência Técnica;

14. DA FISCALIZAÇÃO

14.1. Para o acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação do objeto será indicado o Analista Alexandre Formiga, matr. 6457, designado pelo gestor da unidade, podendo ser auxiliado por outro colaborador igualmente designado;

14.2. A fiscalização será exercida no interesse da CONTRATANTE, não excluindo nem reduzindo a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na sua ocorrência, não implicará a corresponsabilidade da CONTRATANTE, de seus agentes ou prepostos.

15. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na seleção original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da **CONTRATANTE** à continuidade do contrato.

16. SUBCONTRATAÇÃO

Área de Informática

- 16.1.** Não será admitida a subcontratação ou cessão do contrato a terceiros estranhos do processo de seleção de fornecedores. Admitir-se-á apenas a subcontratação do suporte técnico caso seja realizado exclusivamente pelo fabricante do produto.

17. DOS ANEXOS

ANEXO I – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS.

Brasília/DF, 06 de novembro de 2025.



Associação das Pioneiras Sociais
Eduardo Amemiya
Área de Informática
Matr: 202287

EDUARDO AMEMIYA

Matrícula 202287 - Área de Informática

Área de Informática

ANEXO I

DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Item	Especificação	Marca/ Modelo	Qtde	Valor unitário R\$	Valor Global R\$
1	Switch 24 portas		8		
2	Switch 48 portas		25		
TOTAL CIF – Conforme Indicado na Tabela 2 deste Termo (R\$)					

DADOS DA PROPONENTE:

RAZÃO SOCIAL: _____

CNPJ Nº: _____

ENDEREÇO COMPLETO: _____

TELEFONE: _____

E-MAIL: _____

Observações:

- Prazo de Validade:** não inferior a 60 (sessenta) dias.
- Prazo de Entrega:** 60 dias, contados a partir da assinatura do contrato.
- Prazo de Garantia:** 60 (sessenta) meses, conforme descrito no Termo de Referência.
- Prazo de Pagamento:** O pagamento será efetuado pela **CONTRATANTE**, em até 30 (trinta) dias, contados da aceitação definitiva (conferência, aceitação, instalação e funcionamento do equipamento), em conta corrente a ser indicada pela **CONTRATADA**, acrescidos do número de dias suficientes para ocorrer entre os dias 1º, 10 ou 20 do mês, ou no primeiro dia útil subsequente, se o vencimento ocorrer nos finais de semana e feriados.
- Nos preços ofertados dos equipamentos deverão já estar considerados e inclusos os tributos, fretes, taxas e todas as despesas decorrentes da entrega dos produtos, bem como o posicionamento do equipamento no local indicado.

Declaro estar ciente das exigências do Termo de Referência.

PROPOSTA TÉCNICA

- Apresentar Prospectos/Catálogo com fotos do equipamento, código e modelo do produto, com especificações detalhadas dos produtos oferecidos, mencionando marca, modelo, dimensões, composição, requisitos técnicos operacionais, condições de instalação e implantação e demais referências que permitam perfeita análise e aceitação.

Área de Informática

- b) Listar Rede de Assistência Técnica:** Apresentar documentação que comprove a assistência no local onde os equipamentos estarão instalados ou que possui capacidade técnica para atendimento dos serviços nos locais de instalação.
- c) Requisitos de instalação:**
 - a) Características do Espaço Físico (Temperatura, Tensão e Potencia);
 - b) Condicionantes Ambientais.