

TERMO DE REFERÊNCIA

ÍNDICE

- 1. DO OBJETO**
- 2. DA JUSTIFICATIVA**
- 3. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**
- 4. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**
- 5. DA VISTORIA (LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA)**
- 6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
- 7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**
- 8. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 9. DO PRAZO DE VIGÊNCIA**
- 10. DA FISCALIZAÇÃO**
- 11. DOS ANEXOS**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Contratação de serviços de internet via satélite em órbita baixa - LEO (Low Earth Orbit), com franquia mínima mensal de dados de 1 TB por unidade, pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, para atendimento das unidades da Rede SARAH de Brasília, Lago Norte, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, Fortaleza e São Luís.

2. DA JUSTIFICATIVA

Aumentar a disponibilidade das conexões VPN **entre as unidades da Rede SARAH**, por meio da implementação de conexão via satélite e distinta do nosso provedor primário a RedeComep/Rede Nacional de Ensino e Pesquisa, assegurando desempenho, independência e disponibilidade necessários para a continuidade dos serviços em caso de falha da infraestrutura de comunicação principal.

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) Normas da ABNT;
- c) Código Civil Brasileiro; e
- d) Código de Defesa do Consumidor;
- e) 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/4873/regulamentocomprascontratacoes20240319.pdf
03	Manual do Fornecedor e Código de Ética	https://www2.sarah.br/compras/Arquivos/ManualFornecedor.pdf
04	Código de Ética	https://www.sarah.br/media/3468/201806702-codigodeetica-v20-pag-double.pdf

4. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA CONTRATADA

- 4.1. Apresentar, atestado(s) ou certidão(ões) de Capacidade Técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado brasileiras, comprovando a aptidão da Proponente em território nacional, para desempenho de atividade semelhante ao objeto deste Termo de Referência.
- 4.2. Os supracitados atestados deverão discriminar equipamentos do mesmo fabricante e modelos/funcionalidades compatíveis aos dos ofertados.
- 4.3. Os atestados deverão referir-se ao fornecimento no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

- 4.4. 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.
- 4.5. A proponente deverá apresentar declaração formal comprometendo-se a substituir, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, equipamentos que apresentarem defeito durante todo o prazo de vigência contratual. Caso a proponente não seja a operadora/fabricante da solução, deverá apresentar declaração de autorização, parceria, revenda ou representação válida para comercialização, instalação, suporte e manutenção da solução ofertada no Brasil.

5. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 5.1. O serviço deverá ser ofertado para as unidades indicadas no item 9.8, com as seguintes características mínimas:
- a) Volumetria mínima de 1 Terabyte por mês por unidade/terminal instalado;
 - b) Fornecimento de todos os equipamentos para a conexão via Satélite;
 - c) Interface do enlace local por meio de interface Ethernet;
 - d) IP público. O uso do endereçamento de IP público será reservado à CONTRATANTE e estará sujeita as políticas de rede da Starlink. *A proponente deverá confirmar expressamente a disponibilidade de IP público compatível com as VPNs da Rede SARAH, informando eventuais limitações técnicas, políticas do provedor satelital e impactos operacionais. A solução deverá ser previamente validada pela área de Informática;*
 - e) Garantia de funcionamento de 24 horas por dia, 7 dias por semana;
 - f) Upload médio esperado de 20 MB/s e Download médio esperado de 200 MB/s, e;
 - g) Serviço de instalação da antena e configuração dos demais equipamentos.

6. DA VISTORIA

- 6.1. A Proponente poderá vistoriar o local onde serão executados os serviços até o último dia útil anterior à data fixada para entrega das propostas, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldade existente, mediante prévio agendamento de horário, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, junto a Área de Informática de cada unidade, de 8h às 11 horas e de 14h às 17 horas, limitada a realização da vistoria a um interessado por vez.
- 6.2. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as proponentes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes no local como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas, ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste edital.

- 6.3. Todos os custos associados com a visita e a inspeção serão de inteira responsabilidade da proponente.
- 6.4. A não realização da vistoria deverá ser acompanhada de declaração formal da proponente de que tem ciência das condições locais e assume integral responsabilidade pela execução do objeto, sem possibilidade de pleitear acréscimos por desconhecimento das condições de instalação.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. A CONTRATADA deverá:

- a) Comprometer-se a prestar o serviço de acordo com as especificações constantes no termo de referência, durante todo o período de vigência do contrato;
- b) Executar, sob sua responsabilidade direta, o serviço descrito no objeto deste contrato, com rigorosa observância à Legislação de Telecomunicações em vigor e recomendações da ANATEL, obtendo a autorização correspondente à prestação dos serviços, quando aplicável;
- c) Encaminhar para a execução dos serviços, empregados devidamente registrados, com comprovada idoneidade moral e profissional. Realizar a instalação e a ativação do serviço em horários e data a ser acertada com a Informática;
- d) Efetuar a instalação e a configuração dos equipamentos de forma a atender integralmente às características e às necessidades da CONTRATANTE, e responsabilizar-se por todas as conexões, materiais, acessórios e mão de obra necessários;
- e) Prover meios para consultar, através da Internet, ou outro meio de comunicação de dados, todos os dados de gerência;
- f) Prestar os serviços de suporte técnico e manutenção dos equipamentos, a fim de garantir a alta disponibilidade e o bom funcionamento dos serviços contratados, neste termo de referência;
- g) Garantir sigilo e inviolabilidade das informações que eventualmente possa ter acesso durante os procedimentos de instalação e manutenção de seus equipamentos, bem como durante a operação dos serviços;
- h) Efetuar testes de verificação de qualidade da conexão, sempre que houver solicitação da CONTRATANTE, sem custos adicionais;
- i) Agendar a execução dos serviços com a CONTRATANTE, com uma antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;
- j) Credenciar, junto à CONTRATANTE, um representante para prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato;
- k) Respeitar o sistema de segurança da CONTRATANTE e fornecer todas as informações solicitadas;

- l) Fornecer toda a infraestrutura (ECDs, enlaces de comunicação, etc.) necessária para atender todos os requisitos especificados, incluindo a configuração, manutenção e gerenciamento proativo;
- m) Garantir os níveis de serviço (SLA) previstos neste termo de referência;
- n) Informar a CONTRATANTE sobre qualquer evento que cause degradação ou indisponibilidade dos serviços, parcial ou total, em, no máximo, sessenta minutos após o início da ocorrência;
- o) Disponibilizar todas as informações necessárias para que o corpo técnico da CONTRATANTE, responsável pelo gerenciamento dos serviços contratados, possa fazer o seu acompanhamento;
- p) Prestar atendimento dentro dos níveis de rapidez e eficiência acordados, para toda e qualquer ocorrência que altere a prestação normal dos serviços de comunicação de dados contratados;
- q) Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- r) Responsabilizar-se por todo e qualquer atendimento médico de seus empregados, por acidente, mal súbito e outros, nas dependências da APS/Rede SARAH, quando em serviço;
- s) Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- t) Apresentar relatório mensal por unidade, contendo, no mínimo, disponibilidade do serviço, consumo da franquia, chamados abertos, períodos de indisponibilidade, tempo de atendimento, tempo de solução e eventuais recomendações técnicas;
- u) Aceitar a retenção dos valores correspondentes a possíveis danos causados à CONTRATANTE na primeira fatura, ou nas subsequentes, até a cobertura total dos prejuízos;
- v) Comunicar formalmente à CONTRATANTE qualquer alteração de preço, franquia, política comercial, tecnologia, especificação técnica ou condição de serviço imposta pelo provedor satelital, ficando sua aplicação condicionada à análise e ao aceite expresso da CONTRATANTE, não produzindo efeitos automáticos durante a vigência contratual;
- w) Submeter previamente à autorização formal da CONTRATANTE qualquer cobrança por franquia adicional, recarga de dados, pacote complementar ou consumo excedente, não sendo admitida cobrança automática sem aprovação prévia da CONTRATANTE.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. A CONTRATANTE deverá:

- a) Nomear Gestor do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços;
- b) Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas do Edital e do Contrato;
- c) Comunicar tempestivamente à CONTRATADA, por escrito, sobre as possíveis irregularidades observadas no decorrer da prestação dos serviços, para a imediata adoção das providências para sanar os problemas eventualmente ocorridos;
- d) Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o que estabelecem o Edital e o Contrato;
- e) Atestar as notas fiscais/faturas, desde que tenham sido entregues conforme estipulado no contrato, verificando os relatórios apresentados e encaminhando os documentos, devidamente atestados, para pagamento;
- f) Efetuar os pagamentos no prazo e nas condições indicadas neste instrumento, dos serviços que estiverem de acordo com as especificações, comunicando à CONTRATADA quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os pagamentos;
- g) Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre as imperfeições, falhas, e demais irregularidades constatadas na execução dos procedimentos previstos no presente Edital e no Contrato, a fim de serem tomadas as providências cabíveis para correção do que for notificado;
- h) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- i) Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação, que venham a ser solicitados pelo preposto da CONTRATADA.

9. DO PRAZO E DO LOCAL DE ENTREGA E PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Do prazo de entrega:

9.1.1 O prazo para entrega dos equipamentos, acessórios, softwares/licenças, insumos e demais componentes integrantes do objeto será de até 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato ou do recebimento do instrumento equivalente, conforme o caso.

9.1.2 Os prazos de instalação, ativação/start-up, testes, treinamento.

9.2. Das etapas da entrega:

- a) 30 (trinta) dias para entregar os produtos, contados da data da assinatura do contrato;
- b) 15 (quinze) dias, contados da entrega dos produtos, para instalar, realizar os testes de funcionamento e, conforme tabela abaixo:

Etapa	Cronograma de Atividades	Unidades da Rede SARAH
		Prazos
01	Entrega do produto	30
02	Instalação do produto	5
03	Testes/funcionamento do produto	5

9.2.1 Após a entrega física dos equipamentos na unidade destinatária, a CONTRATADA deverá concluir, no prazo máximo global de 15 **dias corridos**, a instalação, ativação/start-up, testes de funcionamento, salvo prorrogação formalmente aceita pela CONTRATANTE.

9.2.2 A entrega física do equipamento não caracteriza, por si só, recebimento definitivo do objeto.

9.3. Da autorização e comunicação prévia

9.3.1 Os produtos somente poderão ser entregues após autorização formal da **CONTRATANTE**.

9.3.2 A **CONTRATADA** deverá comunicar a entrega/instalação com antecedência de 5 (cinco) dias úteis, informando data, horário, transportadora, responsável, volume, peso, condições de descarregamento e demais informações necessárias para que a CONTRATANTE programe a conferência, aceitação, tombamento, preparação do local e acompanhamento pela área técnica.

9.4. Da responsabilidade pela entrega

9.4.1 Nas entregas em território nacional, todo e qualquer ônus decorrente da entrega dos equipamentos e demais itens contratados, inclusive frete, seguro, descarregamento, movimentação, posicionamento e logística interna até o local indicado, será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

9.4.2 A CONTRATANTE não será responsável pelo fornecimento de mão de obra, equipamentos de movimentação ou recursos logísticos para viabilizar transporte, descarregamento, movimentação ou posicionamento dos bens.

9.4.3 A entrega somente será considerada efetivamente realizada quando os bens forem disponibilizados à CONTRATANTE no local designado, em condições de conferência e uso, incluindo descarregamento, movimentação e correto posicionamento.

9.5. Das condições dos produtos

9.5.1 Não serão recebidos produtos com marca, modelo, formato, código, quantidade, acessório, insumo, condição de embalagem ou especificação diversa da proposta final aprovada e do Pedido de Compra, salvo autorização prévia e formal da CONTRATANTE.

9.5.2 Os equipamentos deverão ser novos, de primeiro uso, entregues em embalagem original, íntegra, adequada ao transporte e manuseio, devidamente protegidos contra danos, acompanhados das respectivas notas fiscais ou documentos comerciais aplicáveis, manuais, certificados, documentos técnicos e demais documentos exigidos.

9.5.3 A garantia técnica terá início a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo ou Termo de Aceitação Definitiva, conforme previsto neste Termo de Referência.

9.5.4 A cobrança mensal por unidade somente poderá ser iniciada após instalação, ativação, testes de conectividade, validação técnica da área de Informática e emissão do aceite técnico correspondente.

9.6. Das irregularidades e rejeição

9.6.1 Constatada divergência de quantidade, partes, acessórios, insumos, marca, modelo, especificação técnica, documentação, embalagem, rotulagem ou condição de funcionamento, a CONTRATANTE poderá rejeitar o objeto, integralmente ou em parte, e determinar sua complementação, correção ou substituição.

9.6.2 A CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, a complementação, correção ou substituição dos itens não aceitos no prazo máximo de 15 dias corridos, contados da notificação formal, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

9.7. Da prorrogação de prazos

9.7.1 Os prazos de entrega e execução poderão ser prorrogados, mediante solicitação formal e justificada da CONTRATADA, desde que comprovada a ocorrência de fato superveniente, excepcional, imprevisível ou de impedimento alheio à vontade das partes, e desde que a prorrogação seja previamente aceita pela CONTRATANTE.

9.7.2 CONTRATADA deverá comunicar formalmente qualquer ocorrência que possa impactar os prazos contratuais tão logo tenha ciência do fato, apresentando justificativa, documentos comprobatórios e plano de mitigação.

9.8. Do local de entrega:

9.8.1 CONTRATADA deverá entregar os produtos no seguinte endereço:

Tabela 2 – Locais de entrega e CNPJs de faturamento

UNIDADES	CNPJ	ENDEREÇOS
SARAH BRASÍLIA	37.113.180/0001-28	SMHS 501 bloco A - CEP: 70335-901 – Asa Sul – Brasília – DF CEP: 70335-901
SARAH LAGO NORTE	37.113.180/0018-79	SHIN QL 13 Área Especial C LAGO NORTE BRASÍLIA - DF CEP: 71535-005
SARAH SALVADOR	37.113.180/0011-08	Av. Tancredo Neves, 2782 - Caminho Das Árvores - Salvador – BA CEP: 41820-900
SARAH BELO HORIZONTE	37.113.180/0002-09	Av. Amazonas, 5953 – Gameleira - Belo Horizonte – MG CEP: 30510-000
SARAH RIO DE JANEIRO	37.113.180/0020-90	AV. Canal Arroio Pavuna S/N Jacarepaguá - CEP: 22775-020

SARAH FORTALEZA	37.113.180/0012-80	Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 4500 - CEP: 60861-634
SARAH SÃO LUÍS	37.113.180/0008-02	Av. Luis Rocha, S/N - Monte Castelo - São Luís – MA CEP: 65035-270

- 9.9. Ainda, conforme diretrizes da ANTT e normas de segurança estabelecidas pela NR-11 e NR-18 do Ministério do Trabalho, todas as operações logísticas associadas à entrega deverão ser executadas por profissionais habilitados, respeitando-se integralmente os protocolos de segurança vigentes.
- 9.10. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, recusar o recebimento de equipamentos cuja entrega não esteja plenamente concluída nos termos aqui descritos, incluindo a ausência de descarregamento ou de posicionamento em local previamente indicado.

10. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

- 10.1. O prazo de vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado a critério da CONTRATANTE, com o limite máximo de 60 (sessenta) meses.

11. DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 11.1. A Proposta Comercial Nacional/Internacional deverá contemplar no mínimo:

- a) Identificação completa da proponente, com razão social, CNPJ ou identificação fiscal equivalente, endereço, telefone, e-mail e representante responsável;
- b) Descrição completa dos itens ofertados, com marca, modelo, fabricante, código/referência e quantidade;
- c) Preço unitário e total de cada item, incluindo equipamentos, acessórios, softwares/licenças, insumos, consumíveis, sensores, manguitos, cabos e demais componentes necessários ao pleno funcionamento da solução;
- d) Prazo de validade da proposta de pelo menos 60 dias;
- e) Prazo de entrega e cronograma de instalação, testes e treinamento, quando couber;
- f) Prazo de garantia não inferior a 36 meses, contado da aceitação definitiva;
- g) Requisitos de instalação, infraestrutura, alimentação elétrica, condicionantes ambientais, dimensões, peso, acessos, conectividade e demais condições necessárias ao perfeito funcionamento do equipamento;
- h) Indicação da rede de assistência técnica autorizada no Brasil, quando aplicável;
- i) Nos preços ofertados deverão já estar considerados e inclusos os tributos, instalação, funcionamento, treinamento (operação e manutenção), plano de manutenção preventiva, fretes, taxas e todas as despesas decorrentes da entrega dos produtos.

11.2. Da Proposta Técnica deverá contemplar:

- a) Prospectos/Catálogo, código e modelo do produto;
- b) Manual técnico do fabricante.

11.3. Do faturamento:

11.3.1 Os equipamentos poderão ser ofertados por meio de venda local, com faturamento nacional, hipótese em que a emissão da Nota Fiscal deverá observar a legislação fiscal e tributária brasileira aplicável, inclusive quanto ao CNPJ emitente/faturador, descrição dos itens, marca, modelo, código/referência, NCM, unidade de fornecimento, quantidades, valores unitários e totais, tributos, frete, seguros, condições de pagamento e demais informações necessárias ao recebimento físico/fiscal e à programação de pagamento pela CONTRATANTE.

11.3.2 A proposta comercial final aceita pela CONTRATANTE deverá guardar integral correspondência com o faturamento final e servirá de base para emissão do Pedido de Compra, conferência do recebimento, aceite fiscal e programação de pagamento. Dessa forma, a proposta deverá discriminar, de forma clara e compatível com o faturamento, todos os itens ofertados, incluindo equipamentos, acessórios, softwares/licenças, insumos, consumíveis, serviços incluídos, frete, seguros, tributos, descontos, condições de pagamento, CNPJ de faturamento e demais despesas incidentes.

11.3.3 Não serão aceitas divergências entre a proposta final aprovada, o Pedido de Compra, a Nota Fiscal, a Commercial Invoice, quando aplicável, e os itens efetivamente entregues, salvo mediante autorização prévia e formal da CONTRATANTE, desde que não haja alteração indevida do objeto, do preço, das condições comerciais aprovadas ou prejuízo à rastreabilidade do processo.

11.3.4 Eventuais inconsistências de faturamento, descrição, quantidade, valores, CNPJ emitente/faturador, dados fiscais ou documentos comerciais poderão impedir o recebimento definitivo, a aceitação fiscal e/ou a programação de pagamento até a devida regularização pela CONTRATADA.

12. DA FISCALIZAÇÃO

12.1. Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pelos colaboradores Celia Maria da Silva Klein, Administradora, matr. 101258 e José Vanderlande dos Santos, Analista de Informática, matr. 200208, devidamente designados para esse fim, sendo permitida a assistência de terceiros.

12.2. O atesto de conformidade da prestação dos serviços cabe aos titulares mencionados no item 12.1, responsáveis pela fiscalização do contrato, ou a outro colaborador designado para esse fim.

13. DA GARANTIA TÉCNICA

- 13.1. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA será responsável por garantir o funcionamento da solução, incluindo equipamentos, acessórios, cabos, fontes, suportes, softwares, licenças, manutenção, suporte técnico, substituição de peças e substituição integral de equipamentos defeituosos, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.;
- 13.2. A garantia técnica engloba todos os elementos de hardware e software que compõem o produto, incluindo a prestação de serviços de suporte técnico, assistência corretiva e atualização tecnológica compreendendo a substituição de peças, componentes, acessórios e aplicativos que apresentem defeito durante este período, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, obrigando-se a CONTRATADA a manter os equipamentos e aplicativos permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para a finalidade a que se destinam.
- 13.3. A garantia compreenderá todas as funcionalidades do produto, tanto as descritas neste Termo quanto as contempladas na proposta comercial, manuais e demais documentos técnicos, incluindo a atualização de versões de software.
- 13.4. A CONTRATADA deverá apresentar na proposta todos os dados necessários para o registro de chamados técnicos na Central de Atendimento da CONTRATADA, tais como: e-mail, números de telefone, dentre outros. 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. A CONTRATADA deverá fazer a retirada, a entrega, arcar com eventuais taxas e tributos dos objetos que compõem a SOLUÇÃO para o atendimento da Garantia, sem custos adicionais à CONTRATANTE.
- 13.5. Durante todo o período de garantia, a CONTRATANTE deverá ter direito a realizar todas as atualizações (patches, firmwares) lançadas pelos fabricantes de todos os equipamentos hardwares e licenciamento softwares que integram a SOLUÇÃO.
- 13.6. 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.
- 13.7. A CONTRATANTE reserva-se o direito de proceder a outras configurações, instalações ou conexões nos equipamentos, desde que tal iniciativa não implique em danos físicos e lógicos aos equipamentos, sem que isto possa ser usado como pretexto pela CONTRATADA para se desobrigar do suporte da SOLUÇÃO.
- 13.8. 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.
- 13.9. A CONTRATADA deverá dispor de 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.

- 13.10. 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.
- 13.11. 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.

14. DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA DURANTE O PRAZO DE GARANTIA

- 14.1. 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.
- 14.2. No atendimento aos chamados técnicos abertos, deverá ser disponibilizado suporte personalizado por um Analista designado.
- 14.3. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após confirmação de responsável do CONTRATANTE e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado.
- 14.4. A prioridade de atendimento dos chamados será definida pelo CONTRATANTE.
- 14.5. Na abertura de chamados técnicos, serão fornecidas informações, como número de série e código do equipamento, anormalidade observada, nome do responsável pela solicitação do serviço e Versão do software utilizada no hardware e severidade do chamado, conforme Tabela 4. Todas as solicitações feitas pelo CONTRATANTE deverão ser registradas pela CONTRATADA em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços.
- 14.6. 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.
- 14.7. O tempo do início de atendimento do chamado técnico deverá ser de acordo com a Tabela 4 e contado a partir da hora de abertura do chamado. Ou seja, a partir da hora de abertura do chamado, iniciada a contagem de tempo para o início do atendimento.
- 14.8. 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.
- 14.9. Após o início do atendimento, o tempo de solução do problema deverá ser de acordo com o padrão do fabricante.

15. DOS ANEXOS

15.1. ANEXO I – Planilha de Formação de Preços;

15.2. ANEXO II – Diretrizes de Segurança do Trabalho Estabelecidas pela Rede SARAH.

Brasília-DF, 28 de julho de 2026.



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

Anexo I – Planilha de Formação de Preços

HOSPITAL SARAH BRASÍLIA

ITEM	DESCRIÇÃO OBJETO	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços de internet via satélite baixa baseado em Link LEO - plano 1.000GBytes/mês + suporte	36		
2	Instalação (opcional)			
3	Kit modelo performance - Equipamento			
TOTAL CIF				

HOSPITAL SARAH LAGO NORTE

ITEM	DESCRIÇÃO OBJETO	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços de internet via satélite baixa baseado em Link LEO - plano 1.000GBytes/mês + suporte	36		
2	Instalação (opcional)			
3	Kit modelo performance - Equipamento			
TOTAL CIF				

HOSPITAL SARAH SALVADOR

ITEM	DESCRIÇÃO OBJETO	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços de internet via satélite baixa baseado em Link LEO - plano 1.000GBytes/mês + suporte	36		
2	Instalação (opcional)			
3	Kit modelo performance - Equipamento			
TOTAL CIF				

HOSPITAL SARAH BELO HORIZONTE

ITEM	DESCRIÇÃO OBJETO	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços de internet via satélite baixa baseado em Link LEO - plano 1.000GBytes/mês + suporte	36		
2	Instalação (opcional)			
3	Kit modelo performance - Equipamento			
TOTAL CIF				

HOSPITAL SARAH RIO DE JANEIRO

ITEM	DESCRIÇÃO OBJETO	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços de internet via satélite baixa baseado em Link LEO - plano 1.000GBytes/mês + suporte	36		
2	Instalação (opcional)			
3	Kit modelo performance - Equipamento			
TOTAL CIF				

HOSPITAL SARAH FORTALEZA

ITEM	DESCRIÇÃO OBJETO	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços de internet via satélite baixa baseado em Link LEO - plano 1.000GBytes/mês + suporte	36		
2	Instalação (opcional)			
3	Kit modelo performance - Equipamento			
TOTAL CIF				

HOSPITAL SARAH SÃO LUÍS

ITEM	DESCRIÇÃO OBJETO	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços de internet via satélite baixa baseado em Link LEO - plano 1.000GBytes/mês + suporte	36		
2	Instalação (opcional)			
3	Kit modelo performance - Equipamento			
TOTAL CIF				

Nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, façam parte do fornecimento e da prestação dos serviços, tais como gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguro, taxas, ou quaisquer outros que possam incidir sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

DADOS DA PROPONENTE:

RAZÃO SOCIAL: _____ CNPJ Nº: _____

ENDEREÇO COMPLETO: _____

TELEFONE: _____ E-MAIL: _____

Observações:

- 1) **Prazo de Validade:** não inferior a 60 (sessenta) dias.
- 2) **Prazo de Entrega:** 30 dias, contados a partir da assinatura do contrato.
- 3) **Prazo de Garantia:** 36 (trinta e seis) meses, contados da aceitação definitiva.

Forma de Pagamento: Transferência bancária à conta informada pela CONTRATADA, no prazo de 30 (trinta) dias contados posterior ao serviço prestado.

4) 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.

5) Requisitos de instalação dos equipamentos, considerando as características do espaço físico, condicionantes ambientais e infraestrutura necessária (pressão da água, tensão e potência que deverá ser fornecido ao equipamento) para o perfeito funcionamento do equipamento.

a) Características do Espaço Físico (Temperatura, Tensão e Potencia);

b) Condicionantes Ambientais e Infraestrutura Necessária.

Declaro estar ciente das exigências do Termo de Referência.

Assinatura Representante da Empresa

ANEXO II - Diretrizes de Segurança do Trabalho Estabelecidas pela Rede SARAH.

1 OBJETIVOS

1.1 Este documento tem por objetivo estabelecer critérios relacionados à segurança e saúde ocupacional, para execução de serviços referentes ao escopo contratual. Estes critérios foram definidos com base na legislação vigente, sobretudo as normas regulamentadoras do Ministério do Trabalho e normas internas aplicáveis à **CONTRATANTE**.

1.2 Estas exigências decorrem dos tipos de serviços e seus respectivos riscos, de modo a prevenir a ocorrência de desvios, incidentes e/ou acidentes para a proteção das pessoas, dos equipamentos e instalações do SARAH, da **CONTRATADA** e das comunidades circunvizinhas à área de influência da **CONTRATANTE**.

2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA E/OU COMPLEMENTARES

2.1 Além das exigências contidas neste documento, a **CONTRATADA** deve, quando aplicável, atender aos requisitos dos seguintes documentos:

- a) Constituição federal em seus aspectos de segurança e saúde ocupacional;
- b) Leis, decretos, portarias, instruções normativas e resoluções no âmbito federal, estadual e municipal;
- c) Portaria nº 3214 de 08/06/1978 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e suas Normas Regulamentadoras (NR);
- d) Procedimentos e normas da **CONTRATANTE** aplicáveis;
- e) Normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT aplicáveis; e
- f) Normas técnicas estrangeiras, quando aplicáveis, para casos em que não há norma da ABNT correspondente.

2.2 É obrigação da **CONTRATADA** a verificação do requisito legal e norma técnica a ser aplicada a cada caso específico para as atividades a serem executadas, analisando eventuais modificações de requisitos legais e normas técnicas, e ainda a sua aplicabilidade.

3 CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

3.1 A empresa **CONTRATADA** deve apresentar à **CONTRATANTE**, antes do início das atividades, os documentos referentes à segurança e saúde no trabalho, conforme exigências legais. Além da documentação mínima, descrita a seguir, poderão ser exigidas outras de acordo com a atividade a ser realizada:

- a) APR (Análise Preliminar de Riscos), que deverá estar no local do serviço e disponível à verificação da **CONTRATANTE** antes da realização das atividades, quando aplicável;
- b) Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) de todos os profissionais previstos para a realização das atividades;
- c) Cópia do PGR (Programa de Gerenciamento de Riscos)

- d) Cópia do PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional);
- e) Cópia dos certificados de treinamentos aplicáveis (se houver trabalho em altura, espaço confinado ou outras atividades críticas).
- f) Participar de treinamento introdutório de integração, com orientações de segurança do Trabalho, ministrado por profissional do SESMT da contratante, antes do início do serviço. Este treinamento deve ser previamente agendado com o SESMT

3.2 A empresa contratada, de acordo com a NR 6 - Equipamento de proteção individual deve fornecer gratuitamente aos seus empregados os EPI necessários e adequados à execução dos serviços com segurança, bem como exigir o seu uso, substituí-los quando danificados ou extraviados. Todo EPI deve possuir CA – Certificado de Aprovação emitido pelo órgão competente.

3.3 As empresas subcontratadas também deverão atender às diretrizes desse documento.

4 UNIFORME

- 4.1 Todos os profissionais envolvidos nas atividades devem estar uniformizados;
- 4.2 O empregado da **CONTRATADA** não deve utilizar uniforme danificado, devendo ser substituído imediatamente caso esteja fora de condições de uso;
- 4.3 O uniforme deve conter identificação da empresa contratada;
- 4.4 Além do uniforme, os profissionais devem portar crachá de identificação, caso contrário, não será permitida a permanência dos mesmos no local de trabalho ou execução de atividades.

5 COMUNICAÇÃO DE ACIDENTES E INCIDENTES

- 5.1 A empresa contratada deve comunicar imediatamente à empresa contratante qualquer ocorrência anormal, com ou sem lesão, e impactos ambientais significativos.
- 5.2 Em caso de acidente, a empresa contratada deverá comunicar ao INSS, através da emissão de CAT, no prazo estabelecido pelo Art. 22 da Lei Nº 8.213 - de 24 de julho de 1991, abaixo transcrito, e entregar cópia imediatamente a empresa contratante.

“LEI Nº 8.213 - DE 24 DE JULHO DE 1991 - Art. 22. A empresa ou o empregador doméstico deverão comunicar o acidente do trabalho à Previdência Social até o primeiro dia útil seguinte ao da ocorrência e, em caso de morte, de imediato, à autoridade competente, sob pena de multa variável entre o limite mínimo e o limite máximo do salário de contribuição, sucessivamente aumentada nas reincidências, aplicada e cobrada pela Previdência Social”.

6 TRABALHO EM ALTURA E ESPAÇO CONFINADO

- 6.1 Nos serviços de trabalho em altura e espaços confinados, a contratada deve atender as Normas Regulamentadoras NR-06, NR-18, NR 33 e NR-35, bem como demais Normas Regulamentadoras e instruções complementares emitidas pela contratante e Normas ABNT NBR aplicáveis.