

TERMO DE REFERÊNCIA OBJETIVANDO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA SERVIÇOS SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDES DAS INSTALAÇÕES DO HUB SALVADOR

1. APRESENTAÇÃO

Este Termo de Referência tem como objetivo a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico local e centralizado, fornecimento, instalação, configuração, manutenção de equipamentos e infraestrutura de redes, acesso e segurança, videoconferência, backdrop, sistema de PABX VoIP SaaS com aparelhos, além de serviços de NOC e SOC.

2. JUSTIFICATIVA

A contratação dos serviços de suporte técnico e manutenção de equipamentos e infraestrutura de redes visa prover o Hub Salvador de uma prestadora de serviços com pessoal qualificado que dará apoio à realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional. Esses serviços contribuirão para a melhoria dos serviços prestados pelo Hub, garantindo um atendimento eficiente aos visitantes, usuários e colaboradores.

Desta forma, o CEPEDI, no cumprimento de suas atribuições, deflagra o processo de contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico local e centralizado, fornecimento, instalação, configuração, manutenção de equipamentos e infraestrutura de redes, acesso e segurança que serão executados no Hub Salvador.

3. OBJETO

A empresa contratada será responsável por garantir o bom funcionamento dos sistemas e equipamentos, prestar suporte técnico aos usuários, monitorar e gerenciar a rede, e implementar medidas de segurança para proteger os dados da contratante.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- a. A proponente, no ato de apresentação da proposta, deverá apresentar as seguintes documentações:
 - a) Declaração de Visita Técnica que deverá conter a assinatura de um dos membros integrantes da equipe técnica da CONTRATANTE;
 - b) Comprovação de capacidade técnica, em quantidade de no mínimo 01 (um) atestado em ambiente de inovação, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, cujo para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste Termo de Referência.

- c) Apresentar proposta comercial compatível com o modelo anexado;
- d) Ato constitutivo de pessoa jurídica;
- e) Comprovante de Inscrição e Situação Cadastral – CNPJ;
- f) Inscrição Estadual e/ou Municipal;
- g) Certidão Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa Estadual;
- h) Certidão Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa Municipal;
- i) Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- j) Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros;
- k) Certificado de Regularidade do FTGS;
- l) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- m) Certidões negativas de protestos;

b. Na impossibilidade de apresentação de certidão negativa, será admitida a apresentação de certidão positiva com efeito de negativa, que comprova a regularidade da CONTRATADA mediante a apresentação de certidão com a expressão “com efeito de negativa” ou equivalente. A apresentação dessas certidões e do atestado é essencial para a formalização do contrato e para assegurar que a CONTRATADA está em conformidade com suas obrigações fiscais e trabalhistas.

c. Ficarão impedidas de participar entidades que não possam ceder mão-de-obra em regime de subordinação previsto no art. 3º da Consolidação das Leis do Trabalho e, conseqüentemente, não possam assegurar aos trabalhadores prestadores de serviços todos os direitos sociais, trabalhistas e previdenciários estabelecidos no art. 7º da Constituição Federal.

d. É vedada a subcontratação de outra empresa para prestação dos serviços contratados.

5. DO PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo para execução dos serviços será de 12 meses, podendo ser prorrogado a critério do CONTRATANTE por períodos sucessivos, não superior a 60 meses.

6. MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO E CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Tomada de preço. Menor preço apresentado, desde que sejam cumpridos todos os requisitos técnicos demandados desta TR.

7. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

7.1 A contratação dar-se-á de acordo com o quadro abaixo:

Item	Quantidade
1. Locação de Computadores	10
2. Locação e instalação de impressoras	4
3. Locação, instalação e suporte a equipamento de video conferência	2
4. Locação e instalação de equipamentos Wifi 6 com rede de convidados	8
5. Locação e instalação de ativos de rede (switch gerenciável)	2
6. Locação e instalação de ativos de rede (Firewall)	1
7. Locação e instalação de painel backdrop para recepção	1
8. Adequação, certificação e manutenção da infra física - cabeamento	1
9. Suporte local a infraestrutura física 5x8	1
10. Suporte e Monitoramento de ativo e redes - NOC	1
11. Suporte e Monitoramento de Segurança da Informação - SOC	1
12. Sistema de proteção de endpoint corporativa, com gestão online	10
13. Sistema de PABX Virtual SaaS, com 10 ramais e aparelhos	1
14. Locação de Tela Responsiva de 86", com pedestal	1
15. Analista de TI	1
16. Sistema Gerenciamento e Catraca Eletrônica	1
17. Monitoramentos por Câmeras	1

18. Telefonia	1
19. Internet redundante de alta velocidade, gestão de domínio e e-mails	2

7.2 A execução dos serviços deverá atender plenamente ao horário de funcionamento do Hub Salvador, que é de 09:00 às 18:00. Com uma hora de recesso para o almoço.

8. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Item 1 – Locação de Computadores

Item	Descritivo	Quantidade
Desktop	Computador mini-desktop, com configurações mínimas descritas abaixo: Processador de 10 geração 8GB de RAM DDR4 256GB de armazenamento SSD Windows 11 Pro Monitor de 21" Full HD Teclado e Mouse Webcam Acompanhar cabos para instalação	2
Notebook Básico	Computador Notebook com as configurações mínimas descritas abaixo: Processador de 10 geração 8GB de RAM DDR4 256GB de armazenamento SSD Windows 11 Pro Tela de 14" HD Teclado e Mouse Acompanhar cadeado de segurança	7
Notebook Avançado	Computador Notebook com as configurações mínimas descritas abaixo: Processador de 10 geração 16GB de RAM DDR4 256GB de armazenamento SSD Windows 11 Pro Tela de 14" Full HD Teclado e Mouse Acompanhar cadeado de segurança Acompanhar monitor adicional de 21"	1
Total		10

Os computadores devem ser novos, primeiro uso, com instalação inclusa. Devem, também, ser entregues sob demanda, em até 30 dias após a solicitação formal.

Item 2 – Locação e Instalação de Impressoras Multifuncional

Impressora com conexão direta a rede de computadores, via Wifi, podendo ser compartilhada diretamente, sem a necessidade de um servidor de impressão. Deve contar com sistema de digitalização e scanner integrado, também com possibilidade de uso via rede. Deve ter bandeja para papel em formato A4, tanto para impressão quanto para scanner. É requerido que o modelo selecionado possua insumos de fácil aquisição no mercado nacional e local, em preços compatíveis.

Este item inclui a instalação física das impressoras, bem como a configuração para uso administrativo.

Item 3 – Locação, Instalação e Suporte a equipamentos de Vídeo Conferência

Fornecer, em regime de locação, instalar e suportar, durante a vigência do contrato, equipamentos de vídeo conferência com as seguintes características técnicas: Barra de vídeo conferência com sistema de som e microfones integrados; cancelamento de ruído; gerenciamento de câmera de forma automática, como focalização do locutor e auto enquadramento; integração com Teams e Zoom e possibilidade de uso em qualquer ferramenta; 1 (um) microfone sem fio de alto desempenho; 1 (um) compartilhador de conteúdo sem fio, compatível com Windows e Mac; equipamento de gerenciamento em formato de tablet, para uso em mesa, com possibilidade de ajuste de câmeras e microfones.

Item 4 – Locação e instalação de equipamentos Wifi 6 com rede de convidados

Fornecer e instalar, em regime de locação, equipamentos Wifi com capacidade para uso com tecnologia Wifi 6 (802.11ax), com capacidade de gerenciamento remoto; configuração de até 16 redes (SSID); possibilidade de configuração de VLANs; rede de convidados com segurança, página captiva, restrição de acesso, tempo de conexão e controle de banda; capacidade para até 200 usuários conectados simultaneamente, por equipamento; configuração em rede mesh entre equipamentos.

Item 5 – Locação e instalação de ativos de rede (switch gerenciável)

Fornecer e instalar switch de rede gerenciável, com portas Power over Ethernet (PoE); capacidade de, no mínimo, 24 portas em cada equipamento fornecido; conectividade de até 1Gbp/s em cada porta; possibilidade de

configuração de VLANs; gerenciamento e monitoramento remoto, de modo a possibilitar proatividade na resolução de incidentes.

Item 6 – Locação e instalação de ativos de rede (Firewall)

Fornecer e instalar equipamento de segurança cibernética de perímetro – firewall – com inteligência NG (Next Generation); capacidade de configuração de VPNs; sistema de detecção e prevenção de ataques (IDS/IPS); controle de aplicativos e acessos; controle de banda; possibilidade de configuração de QoS; inspeção de pacotes; controle avançado de malware de rede; capacidade para 300 acessos simultâneos a Internet; suporte a atualizações durante toda a vigência do contrato. O equipamento deverá ter a capacidade de gerenciamento de links WAN, como balanceamento de carga ou “fail-over”.

Item 7 – Locação e instalação de painel backdrop para recepção

Locação e instalação de painel backdrop na área da Recepção do HUB Salvador. As medidas deste painel devem ser levantadas no local, de acordo com o layout e posicionamento indicados. O painel deve possuir interface HDMI para exibição de conteúdo, bem como controlador de imagens e fontes de alimentação. Deve possuir alta resolução, ideal para visualização de perto.

Item 8 – Adequação, certificação e manutenção da infra física - cabeamento

Suporte e manutenção da infraestrutura física de cabeamento do ambiente, bem como adequação e certificação, quando necessário. É requerido o fornecimento de ferramentas de trabalho para execução do serviço, como alicate para crimpar, testador de cabos e insumos. É requerido criação e manutenção de documentação informativa de toda a infraestrutura física de cabeamento de rede, com identificação, passagem e localização.

Item 9 – Suporte local a infraestrutura física 5x8

Suporte local a infraestrutura física existente, em regime 5x8 – durante a semana, em horário comercial. Este serviço contempla o atendimento a incidentes e requisições de serviço, relacionados ao cabemanento existente no local, como troca de conector; relocar um ponto, que não necessite da passagem de novo cabo; testes para resolução de incidentes; refazer identificação e ajuste de documentação;

Item 10 – Suporte e Monitoramento de ativo e redes - NOC

Disponibilização de Central de Serviço com Centro de Operações de Rede – NOC, com monitoramento proativo e gerenciamento de todos os ativos de rede e computadores. A resolução de incidentes e requisições será coordenada pelo NOC, que deverá disponibilizar ferramentas de gestão de

tickets e ativos, obedecendo as normas e boas práticas vigentes na Gestão de Tecnologia da Informação. O NOC poderá funcionar externamente ao ambiente monitorado, e deverá disponibilizar canais de comunicação por telefone, e-mail e chat. Deverá possuir ferramenta de monitoramento e capacidade, com alarmes proativos, de modo a prever incidentes e mitigá-los antes da ocorrência.

Item 11 – Suporte e Monitoramento de Segurança da Informação - SOC

Disponibilização de Centro de Operações de Segurança – SOC – com funcionamento em conjunto com o NOC, voltado para monitoramento, detecção, resposta, análise e prevenção de incidentes de segurança cibernética. Deverá funcionar em regime similar ao NOC e compartilhar os canais de comunicação. Deverá gerar relatório mensal com atividades suspeitas, tentativas de ataque bloqueadas e índice de risco do ambiente.

Item 12 – Sistema de proteção de endpoint corporativa, com gestão online

Sistema de Proteção Detecção e Resposta Estendida (XDR) antivírus e antimalware, com tecnologia de machine learning e IA para análise e identificação de padrões de comportamento de ataques em estações de trabalho e servidores. Este sistema de proteção deve ser compatível com computadores Windows, fornecidos no Item 1, e totalmente gerenciado e operado pelo SOC.

Item 13 – Sistema de PABX Virtual SaaS, com 10 ramais e aparelhos

Sistema de Central Telefônica Privada – PABX – Virtual na modalidade Software as a Service (SaaS), com tecnologia VoIP; contendo 10 ramais virtuais; sistema de Unidade de Resposta Automática (URA); agendamento de ações; grupo de captura; grupo de chamadas; recursos de call center; identificador de chamadas; relatório de chamadas; possibilidade de gravação de chamadas. Aparelhos VoIP com recurso de conectividade Wifi; visor LCD iluminado; áudio HD; viva voz; possibilidade de conferência com até 5 chamadas; conectividade para headset.

Item 14 – Locação de Tela Responsiva de 86", com pedestal

Locação e instalação de tela smart responsiva de 86", com pedestal; câmera de alta resolução para uso em reuniões remotas; microfones de alta sensibilidade e redução de ruídos; tela de toque interativa com resolução 4k e revestimento antireflexo; conectividade HDMI, USB, Ethernet e Wifi; possibilidade de uso de câmera externa PTZ; compatibilidade nativa com Teams, Zoom e modo de uso em qualquer ferramenta; recursos de anotação, colaboração, compartilhamento e apresentação de conteúdo.

Item 15 – Analista de TI

Disponibilização de 1 (um) analista de TI e suporte, alocado no HUB Salvador, em horário comercial das 09 hs as 18 hs

- Funções:
 - a). Prestar suporte e atendimento de forma rápida às demandas.
 - b). Reportar ao NOC/SOC e atenderá demandas provenientes deste canal, bem como solicitadas diretamente pela equipe do HUB –
 - c). Registrar todo atendimento na ferramenta de tickets e atendimento do NOC/SOC. Este profissional deverá ter contrato com o CONTRATADO seguindo as leis trabalhistas vigentes, e não poderá ser terceirizado. O nível de conhecimento requerido é, no mínimo, júnior
 - d). Fazer montagem e desmontagem de equipamentos;
 - e). Assistir com instruções de uso de equipamentos e soluções; configurações para uso da rede;
 - f). Fazer testes de cabeamento e infraestrutura;
 - g) Troca de ativos, quando solicitado pela Central de Serviços;
 - h). Esclarecer dúvidas gerais relativas ao uso da rede ou de equipamentos fornecidos pelo CONTRATADO;

Item 16 – Sistema Gerenciamento e Catraca Eletrônica

Fornecer sistema de gerenciamento, credenciamento e equipamentos para catraca eletrônica e controle de acesso ao HUB. Fornecer 1 (uma) catraca eletrônica na modalidade facial, com reconhecimento de biometria facial, para entrada e saída, em regime de locação, com instalação e suporte. Fornecer, também, sistema de credenciamento integrado ao sistema de catraca, com relatórios de acessos e cadastro.

Item 17 – Monitoramentos por Câmeras 24X7

Fornecer câmeras de segurança para monitoramento, em regime de locação, aproveitando os pontos de instalação do sistema de câmeras existente anteriormente. Deverá funcionar com tecnologia Power over Ethernet (PoE), com resolução mínima de 2k e visualização com baixa luminosidade. Seu gerenciamento deve ser totalmente em nuvem, sem a necessidade de instalação física de gravadores ou gerenciadores de câmeras. Este sistema deverá fornecer acesso de leitura para a equipe do Hub, mediante solicitação formal.

Item 18 – Telefonia

Fornecimento de sistema de telefonia pública com número fixo, chamadas ilimitadas, capacidade para receber até 10 chamadas simultâneas, e efetuar 5 chamadas simultâneas. A telefonia deverá estar totalmente integrada ao

Sistema de PABX Virtual SaaS, do Item 13. O CONTRATADO deverá contratar a telefonia e administrar o contrato.

Item 19 – Internet redundante de alta velocidade, gestão de domínio e e-mails

Fornecer, administrar e gerenciar ao menos 2 (dois) links de conexão internet de alta velocidade, de dois fornecedores diferentes. A banda mínima requerida é de 1GBps, podendo ser de 500Mbps caso, comprovadamente, não exista fornecedor na região que entregue link com a banda requerida.

Administrar domínio Internet, contratar e gerir sistema de e-mail corporativo. O CONTRATADO deverá contratar os fornecedores e administrar os contratos.

9. LOCAL DE EXECUÇÃO

Os serviços contratados deverão ser executados nas dependências do Hub Salvador, localizado na Avenida da França, Comércio – Salvador/BA.

10. PRAZO E DA FORMA DE PAGAMENTO

10.1 O valor máximo a ser apresentado da proposta mensalmente é R\$ 38.000,00 (Trinta e oito mil reais), e será pago à CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis do mês subsequente à prestação de serviços, após comprovação do pagamento dos salários dos empregados vinculados ao contrato, relativos ao mês da competência da prestação dos serviços e do recolhimento de todos os encargos e contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social) inerentes à contratação, correspondente ao mês da última competência vencida, bem como, apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo gestor do Contrato, que deverá ser entregue no Hub Salvador (Avenida da França, Comércio – Salvador/BA), no 2º Andar ou enviada para o endereço eletrônico a ser informada pela CONTRATANTE. A CONTRATADA poderá optar de ficar residente do HUB SALVADOR, sem custo, desde que exista disponibilidade de área. À CONTRATADA fica determinada a responsabilidade de enviar uma Nota Fiscal/Fatura referente aos serviços prestados, conforme o quadro exemplo abaixo:

Item	Quant.	Custo Unitario	Custo Mesal	Custo Anual
Locação de Computadores	10	R\$ 298,90	R\$ 2.989,00	R\$ 35.868,00
Locação e instalação de impressoras	4	R\$ 99,90	R\$ 399,60	R\$ 4.795,20
Locação, instalação e suporte a equipamento de video conferência	2	R\$ 1.223,00	R\$ 2.446,00	R\$ 29.352,00

Locação e instalação de equipamentos Wifi 6 com rede de convidados	8	R\$ 154,50	R\$ 1.236,00	R\$ 14.832,00
Locação e instalação de ativos de rede (switch gerenciável)	2	R\$ 537,50	R\$ 1.075,00	R\$ 12.900,00
Locação e instalação de ativos de rede (Firewall)	1	R\$ 873,00	R\$ 873,00	R\$ 10.476,00
Locação e instalação de painel backdrop para recepção	1	R\$ 2.917,83	R\$ 2.917,83	R\$ 35.013,96
Adequação, certificação e manutenção da infra física - cabeamento	1	R\$ 2.403,15	R\$ 2.403,15	R\$ 28.837,80
Suporte local a infraestrutura física 5x8	1	R\$ 1.478,42	R\$ 1.478,42	R\$ 17.741,00
Suporte e Monitoramento de ativo e redes - NOC	1	R\$ 1.432,00	R\$ 1.432,00	R\$ 17.184,00
Suporte e Monitoramento de Segurança da Informação - SOC	1	R\$ 1.563,00	R\$ 1.563,00	R\$ 18.756,00
Sistema de proteção de endpoint corporativa, com gestão online	10	R\$ 36,40	R\$ 364,00	R\$ 4.368,00
Sistema de PABX Virtual SaaS, com 10 ramais e aparelhos	1	R\$ 623,00	R\$ 623,00	R\$ 7.476,00
Locação de Tela Responsiva de 86", com pedestal	1	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 60.000,00
Analista de TI	1	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 48.000,00
Sistema Gerenciamento e Catraca Eletrônica	1	R\$ 1.200,00	R\$ 1.200,00	R\$ 14.400,00
Monitoramentos por Câmeras	1	R\$ 500,00	R\$ 500,00	R\$ 6.000,00
Telefonia	1	R\$ 2.000,00	R\$ 2.000,00	R\$ 24.000,00
Internet redundante de alta velocidade, gestão de domínio e e-mails	2	R\$ 2.750,00	R\$ 5.500,00	R\$ 66.000,00
Total			R\$ 38.000,00	R\$ 455.999,96

10.2 Para comprovação da regularidade dos encargos trabalhistas e previdenciários exigidos, a CONTRATADA deverá apresentar cópia dos documentos relacionados a seguir:

- 11 Cópia do comprovante de pagamento (contracheque ou recibo de pagamento) de cada trabalhador locado em suas dependências referente ao mês do serviço prestado;
- 12 Comprovante de entrega do vale-transporte referente ao mês do serviço prestado;
- 13 Folha de Pagamento Analítica referente ao mês do serviço prestado;
- 14 Comprovante de entrega de vale-alimentação referente ao mês do serviço prestado;
- 15 Aviso prévio de férias e o comprovante do referido pagamento;
- 16 Cópia dos comprovantes de verbas rescisórias pagas no mês;
- 17 Folha de Ponto;
- 18 Guia de recolhimento do INSS;
- 19 Guia de recolhimento do FGTS;
- 20 Protocolo de Envio do Conectividade Social;
- 21 Relação dos Trabalhadores (RE);
- 22 Relatório Analítico de GPS;
- 23 Relatório Analítico de GRF;

24 Comprovante de declaração das contribuições a recolher à Previdência Social.

10.3 Os Vales Transportes deverão ser entregues pela CONTRATADA aos seus empregados no último dia útil de cada mês anterior ao da respectiva utilização. Já os salários dos empregados da CONTRATADA deverão ser pagos até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente ao seu vencido.

11. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- Preparar a instalação do Sistema Operacional em até 5(cinco) dias úteis após o recebimento do equipamento de amostra pela CONTRATANTE;
- Designar formalmente, após a assinatura do contrato, responsável técnico para exercer acompanhamento e fiscalização da execução contratual;
- Prestar ao CONTRATADO, quando necessário, qualquer esclarecimento referente à execução do contrato;
- Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados, mediante apresentação da Fatura/Boleto devidamente atestado, Certidão Negativa de Débitos das esferas, municipal, estadual e federal, INSS depois de constatado o cumprimento das obrigações por parte da empresa vencedora;
- Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir o livre acesso de representantes do CONTRATADO às dependências da CONTRATANTE relacionadas à execução do contrato;
- Fornecer gratuitamente as utilidades: água potável, energia elétrica, acesso a internet, área física para acomodação dos seus colaboradores para a realização das atividades laborais inerentes ao contrato em questão;
- Notificar o CONTRATADO, por escrito, da aplicação de eventuais penalidades;
- Disponibilizar locais adequados para a instalação dos equipamentos, providos de tensão elétrica e pontos de rede lógica;
- Colocar à disposição do CONTRATADO todas as informações pertinentes a execução dos serviços, manutenção das máquinas, instalação, reinstalação etc.
- Manter o equipamento, e acessórios inclusos, em perfeitas condições de uso, sendo responsável por qualquer dano ao equipamento, independente de culpa, fato atípico ou fato natural;
- Zelar pela segurança física e integridade dos equipamentos e seus acessórios;

12. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- O CONTRATADO deverá possuir certificação ISO IEC 20000.1/2018 em Central de Serviço.
- Cumprir com o prazo de entrega, de todos os equipamentos e serviços, em até 30 (trinta) dias, após a assinatura do contrato;
- Prestar as informações que foram solicitadas pela Contratante a fim de elucidar todas as questões relativas à execução dos serviços;
- Disponibilizar atendimento e suporte técnico, através da sua Central de Serviços, a todos os equipamentos e soluções, por ele fornecido, durante o horário de funcionamento do HUB Salvador – dias úteis, das 7h às 19h;
- O Analista de TI do CONTRATADO será responsável pelo atendimento local necessário ao desenvolvimento do serviço prestado, tais como montagem e desmontagem de equipamentos; instruções de uso de equipamentos e soluções; configurações para uso da rede; melhorias necessárias com atuação local; testes de cabeamento e infraestrutura; troca de ativos, quando solicitado pela Central de Serviços; dúvidas gerais relativas ao uso da rede ou de equipamentos fornecidos pelo CONTRATADO;
- A CONTRATADA deve garantir a substituição imediata de profissionais em caso de faltas, férias ou desligamentos, evitando a interrupção dos serviços.
- Registrar todo e qualquer atendimento em tickets, através de software de atendimento, sendo classificados com Incidentes ou Requisições, e com grau de severidade de acordo com o serviço impactado, conforme tabela abaixo apresentada:

Tipo	Severidade	Descrição	Tempo para Atendimento	Tempo para Resolução
Incidente	Alta	Parada Total do Serviço	2 horas	4 horas
Incidente	Média	Parada Parcial do Serviço	4 horas	10 horas
Incidente	Baixa	Incidente de Sem Impacto ou de Baixo Impacto	72 horas	96 horas
Solicitação	N/A	Solicitação de Serviços	8 horas úteis	16 oras úteis

- Arcar com todas as despesas decorrentes do transporte dos equipamentos e materiais necessários à execução dos serviços, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- Entregar somente equipamentos novos, de primeiro uso, nas configurações mínimas exigidas, em plenas condições de uso de todos

os seus recursos e com a instalação do Sistema Operacional que foi fornecida pela CONTRATANTE;

- Responsabilizar-se por todo o aparelhamento necessário, materiais e ferramentas para execução dos serviços, tais como: ferramentas, equipamentos, transportes, acessórios;
- Prover toda mão de obra necessária para a realização dos serviços citados neste termo de referência;
- Não divulgar nem fornecer, sob as penas da lei, dados e informações referentes aos serviços realizados, nem os que lhe forem transmitidos pelo CONTRATANTE a menos que expressamente autorizado pelo CONTRATANTE;
- Abster-se de utilizar, em todas as atividades relacionadas com a execução deste instrumento, mão-de-obra infantil, nos termos do inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição da República, nem utilizar mão-de-obra em condições análogas à de escravo bem como fazer constar cláusula específica nesse sentido nos Contratos firmados com os fornecedores de seus insumos e/ou prestadores de serviços, sob pena de multa, rescisão do Contrato, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis.

13. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

a. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à CONTRATANTE é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

- i. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionário da CONTRATADA que estiver sem uniforme ou crachá, que embaraçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente;
- ii. Examinar as Carteiras Profissionais dos funcionários colocados ao seu serviço, para comprovar o registro de função profissional;
- iii. Executar mensalmente a medição dos serviços efetivamente prestados, descontando se o equivalente aos não realizados, desde que por motivos imputáveis à CONTRATADA, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato;
- iv. Solicitar aos supervisores/encarregados da CONTRATADA o reparo/correção de eventual imperfeição na execução dos serviços.

b. A CONTRATADA se compromete a aceitar a fiscalização exercida pela CONTRATANTE, obrigando-se a atender às reclamações e exigências por esta feitas, para a perfeita execução dos serviços.

c. A fiscalização será exercida pelo responsável designado pela CONTRATANTE, ao qual competirá a comunicação direta com o preposto da CONTRATADA e o controle diário do desenvolvimento dos serviços contratados.

14. DAS PENALIDADES

a. A inexecução total ou parcial do contrato sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades, assegurados o contraditório e a ampla defesa:

- i. Notificação;
- ii. Advertência;
- iii. Multa equivalente ao 5 % do valor do contrato.

15. DA PROPOSTA

15.1 A proposta deverá ser apresentada apenas em formato digital através do link disponível em: <http://cepedi>. em conformidade ao ANEXO 2 e deverá conter as seguintes informações:

- i. Preço em moeda nacional, com duas casas decimais, escrito em algarismo e por extenso, compatíveis com os preços correntes no mercado;
- ii. Preços unitários e totais de todos os itens que compõem o objeto, com duas casas decimais, escritos em algarismos e por extenso. Em caso de divergência entre os preços unitários e os totais, prevalecerão os primeiros e entre os valores em algarismos e os expressos por extenso, serão levados em conta estes últimos;
- iii. Prazo de validade da proposta de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, a contar da data da sessão. As propostas que omitirem os prazos de validade das mesmas serão entendidas como válidas pelo período supracitado;
- iv. Declarar que conhece todos os dados dos serviços para a execução do objeto deste Termo de referência
- v. Declaração de visita técnica às instalações do HUB SALVADOR;
- vi. Os seguintes dados da proponente: Razão Social, endereço, telefone, número do CNPJ/MF, e-mail, banco, agência, número da conta corrente e praça de pagamento;

- b. Será desclassificada a proposta em desacordo com os termos deste Termo de Referência, a que se oponha a qualquer dispositivo legal vigente, ou a que consigne valores excessivos ou manifestamente inexequíveis.
- c. A proposta deverá apresentar preços correntes e de mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária ou custo financeiro, devendo incluir todas as despesas, tais como tributos, seguros e demais custos incidentes sobre o objeto licitado, sendo considerados como inclusos esses preços independentemente de declaração do licitante
- d. Deverá estar anexada à proposta, a planilha de composição de custo para todas as funções a serem contratadas.
- e. É obrigatório apresentação de norma de qualidade ISO9000 ou ISO2000.

16. DISPOSIÇÕES GERAIS

- a. A CONTRATADA se compromete a seguir todas as normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho vigentes, especialmente as referentes ao fornecimento e uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).
- b. A CONTRATADA deverá fornecer e manter atualizado o cadastro dos empregados que irão executar os serviços no Hub Salvador, informando imediatamente qualquer alteração.
- c. A CONTRATANTE poderá rescindir o contrato a qualquer momento, em caso de descumprimento das obrigações contratuais pela CONTRATADA.