

São Paulo, 29 de março de 2023.

MEMO: DG SM/SP Nº 240/23

Ref. SOLICITAÇÃO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM LOCAÇÃO DE  
ROTEADORES E PONTOS DE ACESSO SEM FIO – UNIDADES REDE CONTRATO S.MATEUS

Ao  
Henrique Landi  
Departamento de Compras

Venho por meio deste solicitar a abertura de processo administrativo para atendimento da demanda, conforme o solicitado no **MEMO TI SP/SM nº 020/23**, datado de 29 de março de 2023, anexo a este documento.

Providenciar abertura do processo e informar quanto a estimativa de custo para atendimento da demanda apresentada.

Atenciosamente.

  
Darlice da Mota Soares  
Diretora Administrativa  
Rede Assistencial São Mateus - FUABC



*[Signature]* Santo André, 29 de março de 2023.

**Memo. T.I SM/SP 020/23**

**REF. Contratação de empresa especializada na locação de roteadores e pontos de acesso sem fio**

**À Sra. Darlice Soares  
Diretora Administrativa**

Solicito abertura de processo de compras para contratação de empresa especializada na locação de roteadores e pontos de acesso sem fio, para fornecimento, instalação e configuração de equipamentos para serem utilizados nas unidades de São Mateus.

OBJETO	DESCRITIVO	QUATIDADE
ROTEADOR	- Seguir as configurações mínimas conforme termo de referência.	23
PONTO DE ACESSO SEM FIO	- Seguir as configurações mínimas conforme termo de referência.	29

O serviço se faz necessário para atender a demanda de implantação do prontuário eletrônico nas unidades que integram o contrato de gestão de São Mateus, visto que para melhorar a conexão foram contratados links dedicados, e os mesmos necessitam de roteadores corporativos para o funcionamento da rede interna das UBSs e AMAs Integradas.

Visando também a melhora da comunicação dos colaboradores junto a sede assistencial e administrativa, viu-se a necessidade de locação de pontos de acesso sem fio interno para as unidades de São Mateus.

Sendo só o que se apresenta para o momento.

*[Signature]*  
Renato Balestra  
Gerente administrativo

**REDE ASSISTENCIAL SÃO MATEUS – FUABC**



---

---

**TERMO  
DE  
REFERÊNCIA**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA LOCAÇÃO DE  
ROTEADORES E PONTOS DE ACESSO SEM FIO**

## **1. DO OBJETO**

**1.1.** Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de locação de roteadores e pontos de acesso sem fio, contemplando instalação, configuração e assistência técnica no local ou em estabelecimento da contratada quando o reparo não puder ser feito no próprio local de uso, ficando a cargo da mesma a retirada e devolução do equipamento, durante todo o período de contrato, respeitando-se os prazos de atendimento explicitados nesse termo, incluindo transporte, logística reversa e fornecimento de peças e reposição completa de equipamento quando assim for necessário, conforme condições, descrições e especificações técnicas contidas neste termo, para atender às necessidades das unidades de São Mateus.

## **2. JUSTIFICATIVA**

- 2.1.** O serviço se faz necessário para atender a demanda de implantação do prontuário eletrônico nas unidades que integram o contrato de gestão de São Mateus, visto que para melhorar a conexão foram contratados links dedicados, e os mesmos necessitam de roteadores corporativos para o funcionamento da rede interna das UBSs e AMAs Integradas.
- 2.2.** Visando também a melhora da comunicação dos colaboradores junto a sede assistencial e administrativa, viu-se a necessidade de locação de pontos de acesso sem fio interno para as unidades de São Mateus.

## **3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**3.1.** Locação de roteadores corporativos e pontos de acesso sem fio de forma centralizada, que consiste na disponibilização, instalação e configuração de Equipamentos, em locais definidos pela contratante, garantindo a manutenção preventiva e corretiva, com substituição de peças e materiais de consumo de primeiro uso e não reutilizados, necessários ao seu funcionamento, sem ônus adicional para a instituição. A solução a ser fornecida deverá atender aos requisitos elencados a seguir:

- Fornecimento de Equipamentos de última geração, novos e sem uso anterior;
- Fornecimento de peças e componentes originais dos fabricantes dos equipamentos;
- Fornecimento de suporte técnico, quando necessário;

- Fornecimento de assistência técnica on-site, com acompanhamento dos chamados técnicos para gestão e monitoramento das ocorrências.

3.2. Fornecimento de roteadores e pontos de acesso sem fio com as seguintes características mínimas por equipamento:

- **RETEADOR**

- Roteador Gigabit multi wan com pelo menos 4 portas, todas com velocidade Gigabit.
- Pelo menos 1 porta Wan Gigabit e 3 portas Wan/LAN Gigabit.
- Padrões e Protocolo: IEEE 802.11ac, IEEE 802.11n, IEEE 802.11g, IEEE 802.3ab, IEEE 802.11b, IEEE 802.11a, IEEE 802.11d, IEEE 802.3u, TCP/IP, DHCP, ICMP, NAT, PPPoE, NTP, http, https, DNS, IPSec, PPTP, L2TP, OpenVPN, SNMP.
- Com firewall integrado e com controle de acesso.
- Com Hotspot.
- Tipo de Conexão WAN: IP estático/dinâmico, PPPoE, PPTP, L2TP
- Clonar MAC: Modificar endereço MAC da WAN/LAN
- DHCP: Servidor DHCP, Reserva de endereço DHCP, Interfaces Multi-IP, DHCP Multirrede.
- Filtragem de IP/Porta/Protocolo/Nome de Domínio
- Roteamento Estático
- Roteamento de políticas
- Controle de largura de banda baseado em IP/porta
- Garantia e largura de banda limitada
- Balanceamento de carga inteligente
- Roteamento otimizado de aplicativos
- Backup de link (Tempo, failover)
- Detecção On-line
- NAT um para um

- NAT multirrede
- Servidor virtual
- Acionamento de portas
- NAT-DMZ
- FTP/H.323/SIP/IPSec/PPTP ALG, UPnP
- Firewall SPI
- VPN pass-through
- FTP/H.323/PPTP/SIP/IPsec ALG
- Defesa de DoS, Ping of Death
- Gerenciamento Local

Session Limit Limite de sessão baseado em IP

#### VPN IPsec

- 20 túneis VPN IPsec
- LAN para LAN, Cliente para LAN
- Modo de negociação agressiva principal
- DES, 3DES, AES128, AES192, Algoritmo de criptografia AES256
- IKEv1 / v2 \*
- MD5, Algoritmo de Autenticação SHA1
- NAT Traversal (NAT-T)
- Detecção de ponto morto (DPD)
- Perfect Forward Secrecy (PFS)
- Filtragem de Grupo WEB
- Filtragem de URL
- Segurança da Web
- Envio de pacotes GARP

- Varredura ARP
- Ligação IP-MAC
- Defesa contra inundações TCP / UDP / ICMP
- Bloquear TCP Scan (Stealth FIN / Xmas / Null)
- Bloquear Ping da WAN

**Access Control: Source/Destination IP Based Access Control**

- **PONTO DE ACESSO SEM FIO**

**Configurações mínimas**

- Padrão de conexão sem fio: 802.11n, 802.11b, 802.11a, 802.11ac, 802.11g.
- 1 Gigabit Ethernet PoE (10/100/1000 Mbps)
- Mínimo de 2 Antenas Dual-Band (2.4 GHz MIMO 2X2 / 5 GHz MIMO 2X2)
- Limitação de taxa por usuário
- Tecnologia WIFI 6
- Power Over Ethernet Passivo (24V)
- Suporte de Montagem -Parede e Teto (Kits inclusos)
- Taxa mínima de transferência de 850Mbps.
- Certificações: CE, FCC, IC
- Limitação de banda

#### **4. SUPORTE TÉCNICO**

- 4.1. A CONTRATADA responderá por todos os vícios e defeitos dos serviços durante o período de vigência do contrato, tendo como limite 3 (três) horas para atendimento e 12 (doze) horas para reparo do problema, a partir da abertura do chamado. Deve ser considerado como horário comercial o período das 8 às 18 horas de segunda à sexta-feira, exceto feriados;

- 4.2. O suporte técnico deverá ser prestado nas unidades ou em local específico da CONTRATADA que der causa a qualquer falha na prestação do serviço;
- 4.3. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela substituição dos equipamentos em caso de defeitos (queima por descarga elétrica, superaquecimento, falha do equipamento). A substituição deverá ser feita em no máximo 5 (cinco) horas após aberto o chamado.
- 4.4. Substituir o equipamento, a qualquer tempo, caso se faça necessários, por motivos de reparos mecânicos, má conservação, sem condições de segurança, higiene ou limpeza e roubo do mesmo;
- 4.5. Sobre os pontos de acesso sem fio, A CONTRATADA se responsabilizará por eventuais adaptações nas instalações físicas nas dependências da CONTRATANTE, assim como a infraestrutura externa e interna, para a implantação dos serviços contratados (passagem de cabos, adaptação de tomadas etc.).
- 4.6. Caso algum equipamento apresente reincidência de problemas, a CONTRATANTE poderá exigir sua substituição, que deverá ocorrer em até 3 (dias) úteis a partir da data do registro da segunda ocorrência;
- 4.7. Após a instalação e configuração dos roteadores e pontos de acesso sem fio, a CONTRATADA responsabilizar-se-á pela correta propagação dos endereços IP alocados para a CONTRATANTE englobando otimização de rotas e ajustes de sistemas DNS, inclusive quanto à resolução reversa;
- 4.8. Os roteadores e pontos de acesso sem fio deverão ser instalados e configurados na unidade, de modo que, todos os computadores da rede da CONTRATADA deverão acessar integralmente todos os serviços da Internet (Navegação, envio e recebimento de E-mails, FTP e todos os demais serviços) sem qualquer restrição ou distinção.
- 4.9. O suporte técnico ocorrerá sem nenhum ônus mesmo quando forem necessárias a atualização, o translado e a estada de técnicos da CONTRATADA ou qualquer outro tipo de serviço necessário para garantir o cumprimento do serviço;
- 4.10. Os roteadores e pontos de acesso sem fio deverão ser devidamente instalados e configurados e será considerado entregues após testes.
- 4.11. As unidades irão realizar “Abertura de Chamados Técnicos” por telefone de atendimento para cliente corporativo da operadora CONTRATADA ou outro sistema de chamado que a CONTRATADA disponibilizar;
- 4.12. A Contratada deverá fornecer número de protocolo após a abertura de chamado e manter registros escritos onde constem data e hora, nome do servidor solicitante, nome do atendente e a descrição do chamado.

4.13. A Contratada deverá disponibilizar sistema para acompanhamento on-line dos chamados bem como relatórios com todas as informações de um chamado.

## 5. CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. Disponibilizar os equipamentos de acordo com solicitado para pronta utilização, para atender as demandas das unidades relacionadas imediatamente após a assinatura do contrato, informando em tempo hábil, qualquer motivo impeditivo que a impossibilite de assumir os serviços conforme o estabelecido.

5.2. Deverá conduzir os trabalhos relacionados, objeto do presente instrumento, de acordo com as normas técnicas aplicáveis, com restrita observância da legislação em vigor.

5.3. Guardar absoluto sigilo sobre todas as informações recebidas da CONTRATANTE, as quais não poderão ser utilizadas para finalidades outras que não a do cumprimento do objeto do presente contrato.

5.4. Indicar o representante responsável por gerenciar o contrato devendo este ser apresentado a CONTRATANTE como intermediário das relações de serviços estabelecidas ao seu eficaz cumprimento e que, em eventual caso de substituição do mesmo seja comunicada imediatamente de forma expressa, de forma que não haja interrupção ou prejuízo do andamento dos serviços.

5.5. A CONTRATANTE poderá inspecionar regularmente o equipamento e, se constatar alguma irregularidade, notificará a CONTRATADA.

## 6. SIGILO DAS INFORMAÇÕES

6.1. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, qualquer informação da CONTRATANTE, que possa expor sua segurança da informação e atingir suas áreas de negócio.

6.2. Compreendendo que a informação fidedigna e precisa possui relevante importância para a gestão do negócio, é necessário que a mesma esteja protegida e seu acesso seja controlado. Logo, é imprescindível que os profissionais da CONTRATADA adotem as seguintes ações:

- a. Tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto dessa contratação, bem como deverá submeter-se às normas e políticas de segurança da CONTRATANTE, devendo orientar seus funcionários ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

- b. Assumir a responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados à CONTRATANTE, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.
- c. Submeter os recursos profissionais técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
- d. Todas as informações contidas nos bancos de dados são de propriedade e uso exclusivo da CONTRATANTE, e deverá, no encerramento do contrato, permanecer com todas as atualizações, alterações e outros registros pertinentes.
- e. Todos os cadastros constituídos ou desenvolvidos no decorrer da execução do instrumento contratual passarão a fazer parte dos arquivos da CONTRATANTE, devendo os mesmos permanecer com todas as atualizações, alterações e demais registros a eles pertinentes.

## **7. DEVERES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE**

- 7.1. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas do termo referencial e do Contrato;
- 7.2. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA, sobre as possíveis irregularidades observadas no decorrer da prestação dos serviços para a imediata adoção das providências para sanar os problemas eventualmente ocorridos;
- 7.3. Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o que estabelecem o Contrato;
- 7.4. Atestar as notas fiscais/faturas desde que tenham sido entregues conforme estipulado no contrato, verificar os relatórios apresentados, encaminhar as notas fiscais e/ou faturas, devidamente atestadas, para pagamento;
- 7.5. 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;
- 7.6. Notificar a CONTRATADA, sobre as imperfeições, falhas, e demais irregularidades constatadas na execução dos procedimentos previstos no presente no Contrato, a fim de serem tomadas as providências cabíveis para correção do que for notificado;
- 7.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 7.8. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pelo preposto da CONTRATADA;

- 7.9. Poderá realizar no momento da licitação e sempre que possível diligências com o LICITANTE classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
- 7.10. Liberação de acesso a equipe de serviços da CONTRATADA, para que entreguem os produtos nas dependências das unidades;
- 7.11. Realizar atividades de dúvidas e informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto deste Termo de Referência, que venham ser solicitados pela empresa a ser CONTRATADA;
- 7.12. A CONTRATANTE fiscalizará obrigatoriamente a execução do contrato a fim de verificar se no seu desenvolvimento estão sendo observadas as especificações e demais requisitos neles previstos, reservando-se o direito de rejeitar os serviços que a seu critério, não forem considerados satisfatórios;
- 7.13. Devolver todo e qualquer produto que estiver fora das especificações e solicitar expressamente sua substituição. Levar a conhecimento da CONTRATADA, a realização de eventos que interfiram diretamente nas rotinas e funcionamento das comunicações;
- 7.14. Aplicar à CONTRATADA as penalidades previstas nesta contratação e na legislação pertinente e documentar as ocorrências havidas, determinando a regularização das falhas e defeitos observados no fornecimento e utilização dos produtos;

## **8. DEVERES E RESPONSABILIDADES DAS CONTRATADAS**

- 8.1. Cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço.
- 8.2. Os equipamentos devem ser novos, sem uso anterior e em perfeito funcionamento;
- 8.3. Os equipamentos, peças e componentes não devem estar fora de linha de produção dos fabricantes a data da realização da contratação, bem como na data de assinatura do contrato;
- 8.4. Arcar com todos os ônus necessários à completa execução dos serviços, inclusive com a implantação e configuração dos softwares e hardwares, se for o caso;
- 8.5. Iniciar a prestação dos serviços de acordo com o prazo informado na proposta;
- 8.6. Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;

- 8.7. Comunicar ao departamento de TI da CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 8.8. Prestar os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo-os sempre em perfeita ordem;
- 8.9. Encaminhar para a execução dos serviços, empregados devidamente registrados com comprovada idoneidade moral e profissional;
- 8.10. A CONTRATADA deve iniciar os serviços imediatamente após a assinatura do presente contrato.
- 8.11. Realizar a instalação e a ativação do serviço em horários e data a ser acertada com a Coordenação de Informática, sempre que possível dentro do horário de expediente que é de seg a sex das 08:00 as 17:00;
- 8.12. Para a implantação do serviço é necessário o agendamento prévio juntamente ao departamento de Tecnologia da informação pelo telefone (11) 4997-2498, 4997-5131 ou pelo e-mail [tecnologiadainformacao@smfuabc.org.br](mailto:tecnologiadainformacao@smfuabc.org.br) para definição do horário de instalação.
- 8.13. A Contratada deverá prover os recursos e equipamentos necessários para a execução do objeto.
- 8.14. Os equipamentos deverão vir lacrados e as verificações que implicarem na abertura do equipamento, deverão ser realizado por representante legal ou credenciado da CONTRATADA, a fim de preservar a garantia dos equipamentos e recolocação do lacre;
- 8.15. Após a entrega, o CONTRATANTE disporá de um período de até 5 (cinco) dias úteis para testes, quando, então verificará se os equipamentos atendem completamente todos os quesitos a condições do contrato compreendendo a comprovação do seu perfeito funcionamento e verificação, bem como, se a marca e modelo correspondem àquelas discriminadas na proposta;
- 8.16. Os equipamentos devem estar segurados contra incêndio, roubo, furto e desastres naturais;
- 8.17. A CONTRATADA deve enviar os equipamentos conforme quantidade e descritivo para as localidades abaixo:

do Sol	CEP 08382-505 - São Paulo - SP	PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
UBS JARDIM DA CONQUISTA I	R. PERAMIRIM,01 - VILA BELA, CEP 08340-500 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
UBS JARDIM DA CONQUISTA II	TV. SOMOS TODOS IGUAIS, 915 - JD. CONQUISTA - CEP 08343-000 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
AMA/UBS Integrada Jd. DA CONQUISTA III	TRAVESSA SOMOS TODOS IGUAIS, 330 - JD. CONQUISTA - 08343-000 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	2
UBS CARRÃOZINHO	R. MARCOS GONCALVES CORREIA, 25 - JD VILA CARRÃO, CEP 08340-320 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
AMA/UBS INTEGRADA Jd. Tiete I	AV. ENGENHO NOVO, 120 - JD TIETÊ, CEP 03943-020 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	2
UBS JARDIM PARAGUAÇU	R. TAIÓBEIRAS, 125 - JD PARAGUAÇU, CEP 03941-060 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
HOSP. DIA - HORA CERTA SÃO MATEUS	R. AUGUSTO FERREIRA RAMOS, 9 - JD TIETÊ - CEP - 03947-030 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	2
UBS JARDIM IV CENTENARIO	R. CAMPO FLORIDO, 482 - JD IMPERADOR, CEP 03940-060 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
UBS Jd. Nove de Julho	R. SIBALDO LINS, 146 - JD NOVE DE JULHO - CEP 03953-100 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
UBS Santa Barbara	RUA SOL, 45 - BAIRRO C. S BARBARA - CEP 08330-360 SÃO PAULO - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
CAPS II - IJ	AV. CLAUDIO AUGUSTO FERNANDES, 188 - S.MATEUS - CEP 03962-120 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1

Unidade	Endereço	ITEM	QUANTIDADE
AMA/UBS Integrada Jd. Santo André	R. MIGUEL FERREIRA DE MELO, 497 - JD. SANTO ANDRÉ, CEP 08390-000 – São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	2
UBS SAO MATEUS I	R. ANGELO DE CANDIA, 1058 - SÃO MATEUS, CEP 03958-000 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
UBS JD. TIETE II / CER	R. AUGUSTO FERREIRA RAMOS, 9 - JD TIETÊ - CEP - 03947-030 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
AMA/UBS Integrada Jd. São Francisco II	R. BANDEIRA DE ARACAMBI, 704 - JD. RODOLFO PIRANI, CEP 08310-010 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	2
UBS São Rafael	RUA DR ARISTIDES RICARDO, 313 - PQ SÃO RAFAEL - CEP 08311-270 – São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
UBS Jd. Colorado	R. JOSÉ DE ARAÚJO VIEIRA, 61 - PQ SÃO RAFAEL - CEP 08310-240 – São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
UBS RIO CLARO	R. CINIRA POLÔNIO, 33 - JD RIO CLARO, CEP - 08395-320 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
UBS Pq. Boa Esperança	AV. RAGUEB CHOIFI, 3826 - JD AUGUSTO, CEP 08490-500 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
UBS CDHU Palanque	R. PONTE DA AMIZADE, 2 - JD PALANQUE CEP - 08375-000 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
UBS Jd. Roseli	RUA SIMÃO NUNES, 31 - IGUATEMI - CEP 08380-039- São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	1
AMA/UBS Integrada. Jd. das Laranjeiras	R. BENTO GUELFI, 1100 - JD DAS LARANJEIRAS, CEP 08381-001 - São Paulo - SP	ROTEADOR	1
		PONTO DE ACESSO SEM FIO	2
UBS Recanto Verde	ESTRADA DOS FIDELIS, 10 - JD. ARANTES -	ROTEADOR	1

- 8.18. A CONTRATADA compromete-se a 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;
- 8.19. Credenciar, junto ao CONTRATANTE, um representante para prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato;
- 8.20. Respeitar o sistema de segurança do CONTRATANTE e fornecer todas as informações solicitadas;
- 8.21. Garantir os níveis de serviço previstos neste termo;
- 8.22. 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;
- 8.23. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao 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;
- 8.24. Aceitar a retenção dos valores correspondentes a possíveis danos causados na primeira fatura, ou nas subsequentes até a cobertura total dos prejuízos;
- 8.25. É obrigação da CONTRATADA a guarda do histórico e execução dos serviços contratados;
- 8.26. Responsabilizarem-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas de seguros, transportes, e outros resultantes direta ou indiretamente da execução deste serviço. A inadimplência da CONTRATADA com referência a estes encargos não transfere a CONTRATANTE a responsabilidade por seus pagamentos, nem poderá onerar o objeto deste contrato.

## **9. VIGÊNCIA**

- 9.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses consecutivos e ininterruptos, contados a partir da data da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses a critério da CONTRATANTE.