

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



240
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	DESCRIPTIVO	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.


Renato Balestra
Gerente administrativo
REDE ASSISTENCIAL SÃO MATEUS – FUABC





FUNDAÇÃO DO ABC
ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE

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 á 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 traslado 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 metódica 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 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. TAIUBEIRAS, 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 - II	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 GUEIFI, 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.