

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO E DA JUSTIFICATIVA

1.1 - O presente Termo de Referência destina-se a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TELECOMUNICAÇÕES PARA FORNECIMENTO DE INTERNET DEDICADA (FIBRA ÓPTICA) E INTERNET WI-FI, COM TECNOLOGIA DIGITAL E INFRAESTRUTURA, DESTINADO A GARANTIR COMUNICAÇÃO EFICIENTE, SEGURANÇA E QUALIDADE EM TODAS AS ÁREAS DO HOTEL SESC CACUPÉ**, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite estabelecido na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024 e suas alterações.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1 - O serviço deverá ser prestado conforme especificações abaixo:

DESCRIÇÃO TÉCNICA
<p>DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Internet: Fornecimento de internet dedicada com fibra óptica, velocidade mínima de 1 Gbps, simétrica, com 100% de garantia de banda e configurada como um link de dupla abordagem para maior redundância, com monitoramento ativo do link e garantia de acesso a gráficos de uso da banda e suporte; 2. A empresa deverá disponibilizar os equipamentos necessários para o serviço em regime de comodato; 3. Arquitetura de rede de fibra óptica, com tecnologia de multiplexação, para fornecer serviços de alta velocidade de internet, telefonia e TV, via fibra óptica, como uma solução escalável para múltiplas conexões. 4. TV e telefonia: A contratada, na qualidade de operadora de internet e fornecedora do serviço de link dedicado e cabeamento para o hotel, se compromete a fornecer o link e (meios físicos) necessários para a conexão de todas as TVs (por meio de cabo ethernet), localizadas nas habitações e áreas do hotel, se compromete a fornecer e instalar o cabeamento necessário; 5. Telefonia: Suporte ao tráfego de telefonia para todos os setores e habitações previamente solicitados pelo hotel, permitindo a integração com o sistema de telefonia do contratante ou de operadora terceirizada. A infraestrutura fornecida pela operadora de internet deve ser suficientemente flexível para integrar facilmente com esses sistemas, sem imposição de contratos exclusivos ou limitações; 6. Garantia de conectividade: O sinal fornecido pela contratada deve garantir a conectividade sem perdas de desempenho. Caso haja falhas no desempenho da conexão de internet devido a falhas no cabo ou na instalação, a contratada se compromete a realizar ajustes ou substituições necessárias sem custos adicionais para o contratante; 7. Exclusões de serviços: O fornecimento de link de internet não inclui serviços de streaming, canais de TV, telefonia VOIP, interfonia "cloud" ou plataformas específicas para esses serviços. A contratação de tais serviços será responsabilidade do hotel, caso deseje utilizá-los; 8. Mapeamento da cobertura Wi-Fi: A intensidade do sinal de Wi-Fi nas áreas críticas do hotel, devem ter no mínimo 80% da cobertura, com sinal estável e contínuo, e qualidade de entrega do sinal em todas as áreas designadas do hotel, levando em consideração fatores como espessuras de parede, fontes potenciais de interferência, como outros dispositivos eletrônicos, estruturas metálicas ou paredes espessas de acordo com a arquitetura do hotel; 9. Implantação e suporte: Implantação, instalação, configuração, interconexão e fornecimento da infraestrutura, equipamentos e softwares necessários à implementação da solução, incluindo suporte técnico, capacitação e manutenção; 10. Manutenção e sustentação: Manutenção contínua e suporte da rede, incluindo modificações na infraestrutura do Hotel Sesc do Cacupé, com atendimento local (on-site) para assegurar a continuidade dos serviços de rede, mantendo a infraestrutura funcional e conforme as normas e requisitos técnicos; 11. Configuração de redes por perfil de usuário: Configuração de redes distintas por perfil de usuário (hóspedes, eventos e administração), com segmentação de tráfego e implementação de QoS (Qualidade de Serviço) para priorização do tráfego conforme necessidade; 12. Definição de locais de cobertura: A empresa deverá definir, juntamente com a Gerência de Infraestrutura de Obras e GTI do Departamento Regional - Sesc-SC, os locais onde a rede, tanto cabeada quanto Wi-Fi, deverá ser instalada, dentro do complexo do hotel; 13. Condições técnicas mínimas: Este documento estabelece as condições técnicas mínimas para a prestação do serviço de comunicação de dados, que deverá permitir a utilização da infraestrutura para transmissão de dados, voz e vídeo, com garantia de qualidade de serviço;

14. **Fornecimento de Infraestrutura e mão de Obra:** Toda a infraestrutura necessária, materiais e mão de obra para a instalação dos equipamentos/sistemas deverá ser fornecida pela empresa contratada. Os custos deverão ser diluídos nas mensalidades dos serviços contratados, **exceto em locais que demandem desobstrução ou obras civis (galerias e caixas de passagem)**. Nestes casos, a empresa deve entrar em contato com a **Gerência de Infraestrutura de Obras e GTI do Departamento Regional - Sesc-SC**, que avaliará e, se necessário, realizará os serviços de desobstrução;
15. **Visita técnica facultativa:** A empresa interessada poderá, facultativamente, visitar as instalações da contratante para verificação das necessidades para a execução dos serviços;
16. **Objetivo da visita técnica:** Durante a visita técnica, a proponente tomará conhecimento das localizações e do ambiente operacional do Hotel Sesc do Cacupé, esclarecendo dúvidas e auxiliando na formulação de propostas com o conhecimento obtido. A visita técnica poderá ser realizada **até 10 (dez) dias antes da data de recebimento dos envelopes**, mediante **agendamento junto à Infraestrutura (GTI) no horário das 9h às 11h e das 14h às 16h30, de segunda a sexta-feira**, no Departamento Regional, no setor de Infraestrutura GTI, pelo **telefone (48) 3216-4678**;

INFRAESTRUTURA

17. **Objetivo:** Este termo de referência visa à instalação da infraestrutura de rede de comunicação, incluindo equipamentos como Access Points, Switches, ONU, OLTs, entre outros, necessários para o funcionamento da rede. O serviço **deverá incluir**, a passagem e instalação de **nova fibra óptica**, passagem por dutos e, caso necessário, a execução de obras civis. **Essas modificações deverão ser previamente comunicadas à Gerência de Infraestrutura de Obras e GTI do Departamento Regional - Sesc-SC**, que avaliará a necessidade e realizará os serviços, se aplicável;
18. **Instalação independente:** A instalação dos serviços deve ser realizada de forma **independente, sem interferir na infraestrutura existente do hotel**;
19. **Separação de redes:** Não será permitida a utilização da infraestrutura existente destinada à rede interna (privada) do SESC (racks, calhas canaletas, modems, switches e equipamentos em geral). As redes e infraestrutura devem ser separadas fisicamente;
20. **Uso da infraestrutura existente:** A contratada poderá utilizar a **infraestrutura existente da rede pública do hotel (atualmente em funcionamento)**, como racks, calhas, canaletas e tubulações, desde que não comprometa a rede interna;
21. **Propriedade da infraestrutura:** Todos os materiais e infraestrutura permanentes instalados, como cabeamento estruturado, fibras ópticas e demais melhorias realizadas para a adequada implantação da rede, serão considerados propriedade da contratante, e deverão **permanecer no Hotel Sesc do Cacupé**, independentemente de quem tenha executado a instalação, **com exceção dos equipamentos**;
22. **Adequações necessárias:** Quaisquer adequações necessárias no decorrer da execução do projeto, como construção e/ou desobstrução de tubulações e serviços relacionados à construção civil, serão de responsabilidade do **Hotel SESC Cacupé**. A contratada deverá **comunicar previamente à Gerência de Infraestrutura de Obras e GTI do Departamento Regional - Sesc-SC**, que avaliará e, se necessário, executará os serviços. As adequações podem incluir:
 - a. Tubulações e caixas de passagem (atuais ou novas).;
 - b. Infraestrutura civil nas cabanas, blocos de apartamentos e outros pontos dentro do complexo onde sejam necessárias modificações;
 - c. Alimentação elétrica e aterramentos;
23. **Garantia de funcionamento:** A contratada deverá garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e da infraestrutura instalada, abrangendo correção de falhas de instalação e substituição de materiais defeituosos, **sem custo adicional para o contratante**;
24. **Projeto e instalação de equipamentos:** A contratada será responsável pelo projeto e instalação dos equipamentos necessários para a ampliação da rede, incluindo racks (OLT, switches, rádios, ONUs e caixas de proteção para acomodar os equipamentos internos e externos de forma segura), como por exemplo, nas cabanas e nos quartos dos blocos de apartamentos;
25. **Custo de novos componentes:** No caso de adição de novos componentes, **o Sesc/SC não admitirá cobrança de valores adicionais, incluindo equipamentos ou licenças de software**;
26. **Manutenção preventiva:** A contratada deverá realizar manutenção preventiva no local, garantindo o perfeito estado de conservação dos equipamentos e mantendo-os em condições ideais de uso; A manutenção deve incluir inspeções, ajustes, regulagens, reparos, lubrificação, limpeza, substituição de peças danificadas ou gastas, testes mecânicos e eletroeletrônicos, sempre que necessário;

27. **Instalação de infraestruturas de distribuição:** A contratada deverá realizar a instalação das infraestruturas de distribuição necessárias para o funcionamento da rede de comunicação;
28. **Montagem de Rack de Lógica:** A montagem do rack de lógica, com todos os seus acessórios e equipamentos internos, deverá ser realizada pela contratada;
29. **Instalação, Reparo e Remanejamento de Equipamentos:** A contratada será responsável pela instalação, reparo, atualização, desinstalação e remanejamento de equipamentos novos e antigos, conforme a necessidade;
30. **Instalação, reparo e remanejamento de pontos de rede:** A contratada será responsável pela instalação, reparo, atualização, desinstalação e remanejamento de pontos de rede, tanto novos quanto antigos;
31. **Fibra Óptica:** A contratada realizará a instalação, reparo, atualização e desinstalação de fibras ópticas novas e antigas, conforme a necessidade;
32. **DIO (Distribuidores Internos Ópticos):** A contratada realizará a instalação, reparo, atualização, desinstalação e remanejamento dos DIOS, conforme as necessidades da infraestrutura;
33. **Testes de Funcionamento:** A contratada deverá executar testes de funcionamento de todos os componentes da rede para garantir sua operação adequada;
34. **Teste de Validação física do ponto óptico:** A contratada realizará testes de validação física de todos os pontos ópticos instalados, para garantir a conectividade e desempenho da rede;
35. **Reorganização e limpeza de rack:** A contratada será responsável pela reorganização e limpeza dos racks, conforme a necessidade para manutenção e organização da infraestrutura;
36. **Instalação de splitter óptico:** A contratada será responsável pela instalação de splitters ópticos conforme a necessidade para garantir a expansão da rede;
37. **Garantia de reposição de peças:** A contratada deverá garantir a extensão da garantia do fabricante para reposição de peças dos equipamentos, **sem custo adicional para o contratante;**
38. **Fornecimento de materiais:** A contratada deverá fornecer todos os materiais necessários para a execução dos serviços descritos no termo de referência;
39. **Necessidade de continuidade:** Os requisitos listados acima são necessários para garantir a continuidade do serviço de infraestrutura de rede, expansão da rede e atendimento às alterações de layout de ambientes, além de manter a certificação e garantir a solução contratada durante a vigência do contrato;
40. **Retirada de equipamentos ao final do contrato:** Ao término da vigência do contrato, a contratada poderá retirar os equipamentos fornecidos em comodato (ex.: switches, access points, etc), mediante comunicação prévia à contratante. **Entretanto, todos os itens relacionados à infraestrutura permanente (fibra óptica, cabeamento estruturado, dutos, etc) deverão permanecer nas instalações do contratante, sem qualquer ônus adicional;**

EQUIPAMENTOS

41. **Criptografia de tráfego de dados** (ex: TLS/SSL) para proteger dados sensíveis em trânsito;
42. **Firewall embutido para proteger a rede contra acessos não autorizados;**
43. Os equipamentos devem ser **configuráveis através de uma plataforma gerenciável, com interface gráfica, permitindo a administração centralizada da rede, acessível via nuvem ou local**, com ajustes de configuração, monitoramento em tempo real e relatórios de desempenho da rede.;
44. **Controle de acesso por rede (ex: VLANs) para segmentação de tráfego**, caso seja necessário, exigir a criação de redes segmentadas para garantir segurança adicional em áreas sensíveis (como redes separadas para usuários e dispositivos de gerenciamento);
45. Os dispositivos devem ser **compatíveis com Wi-Fi 6 (802.11ax)**, proporcionando maior eficiência em ambientes com alta densidade de dispositivos conectados, maior velocidade de transmissão e melhor gerenciamento de banda;
46. **Tecnologia de roaming em redes Wi-Fi**, projetada para garantir cobertura contínua em grandes áreas, com a capacidade de integrar múltiplos pontos de acesso ou nós para expandir a rede sem perdas de sinal. Ela assegura que dispositivos clientes (como celulares, laptops ou tablets) possam transferir sua conexão de um ponto de acesso (AP) para outro, mantendo a continuidade da comunicação. A tecnologia permite uma transição eficiente entre os pontos de acesso, minimizando a latência e evitando desconexões, garantindo uma experiência de usuário ininterrupta e de alta qualidade;
47. Equipamentos projetados para ser **altamente escalável**, permitindo a adição de novos pontos de acesso (APs e radio), switches e controladores sem grandes dificuldades, com uma integração simples entre dispositivos;

48. **Número de conexões simultâneas:** Cada ponto de acesso deve ser capaz de suportar no **mínimo 100 usuários simultâneos**, dependendo da necessidade do local, salvo **áreas de eventos** onde exigirá equipamento mais robusto (alta densidade);
49. **Todos os dispositivos devem ser compatíveis** com as melhores práticas de segurança, incluindo **WPA3**, autenticação robusta e criptografia de dados;
50. Equipamento **com design robusto**, adequado para uso corporativo e para os **locais externos** (áreas externas), os pontos de acesso e equipamentos de rádio devem ser classificados como IP65 ou superior para resistência à água e poeira e devem operar em uma faixa de temperatura que se adapte às condições locais (por exemplo, de -10°C a 50°C);
51. Os **equipamentos fornecidos devem suportar a velocidade contratada e permitir a configuração de QoS (Qualidade de Serviço); para priorização de tráfego de aplicações sensíveis, como voz e vídeo;**
52. A **CONTRATADA será responsável pela instalação, configuração e ativação dos equipamentos**, assegurando que o serviço esteja funcionando corretamente;
53. **Os equipamentos devem ser submetidos a manutenções preventivas e corretivas**, incluindo inspeções regulares e substituição de peças quando necessário;
54. Todo o equipamento, material e softwares necessários ao funcionamento dos sistemas serão **fornecidos pela contratada, com seus custos incluídos na mensalidade;**
55. **O fornecimento dos equipamentos necessários para o serviço de internet e instalação de rede Wi-Fi será realizado por meio de comodato;**
56. Conforme descrito **no anexo III deste termo de referência. A CONTRATANTE estabelecerá a quantidade mínima de equipamentos a ser fornecida**, com base nas necessidades da área total do hotel e na infraestrutura;
57. **A CONTRATADA deverá realizar uma avaliação técnica detalhada para verificar se a quantidade mínima de equipamentos**, proposta pela CONTRATANTE será **suficiente para garantir a cobertura completa e adequada do sinal de Wi-Fi em todas as áreas do hotel**. Caso a CONTRATADA identifique que o número de equipamentos proposto não seja adequado para atender às necessidades do hotel, **deverá providenciar a inclusão de equipamentos adicionais**, conforme necessário, para garantir que o sinal de Wi-Fi cubra adequadamente todos os ambientes do hotel, incluindo áreas internas e externas.
58. Além disso, a **CONTRATADA será responsável por realizar medições periódicas de desempenho da rede**, para **identificar e corrigir eventuais "sombras" ou áreas de sinal insuficiente**. Caso sejam detectados pontos de sinal abaixo do padrão mínimo de qualidade exigido, a CONTRATADA deverá providenciar a instalação de equipamentos adicionais ou ajustes necessários para garantir a plena cobertura do serviço;
59. Solicita-se que o equipamento concentrador da rede **tenha HA (High Availability), para garantir a continuidade do serviço em caso de falhas, bem como a chegada do link com dupla abordagem;**
60. **Em locais com grande tráfego e demanda**, como, exemplo, **os salões de evento: ilhas de Santa Catarina e Arvoredo (gramado)**, devem ser instalados **equipamentos de alta densidade**, definidos junto com a **GTI e hotel;**
61. **Inicialização dos serviços e desativação da antiga contratada:** Serviços e equipamentos atualmente instalados no hotel, **só serão retirados após o término dos serviços da nova contratada**, conforme prazos estipulados nesse termo e previamente acordado com a **Gerência de Infraestrutura de Obras e GTI do Departamento Regional - Sesc-SC. Durante a execução da instalação, o link de internet e os serviços não poderão sofrer quedas, sendo imprescindível, que a instalação seja conduzida de forma a garantir a continuidade dos serviços, sem interferir na operação e na qualidade da conexão;**

SLA E SUPORTE

62. A empresa CONTRATADA, deverá possuir **disponibilidade de equipe treinada disponível para atendimento a chamado técnico para manutenção dos equipamentos**, quando necessário, **24 (vinte e quatro) horas nos 7 (sete) dias da semana**, com disponibilização de um **canal de comunicação rápido e direto**, como um grupo preferencialmente no **WhatsApp** ou Teams, para solicitações e resolução de problemas. (Inclusive finais de semana e feriados) **sem custo adicional;**
63. O tempo de resposta máximo deverá ser de até **uma hora no atendimento remoto e até duas horas para atendimento no local** em caso de falhas técnicas não resolvidas remotamente;
64. Considerar o tempo de resposta no contexto de severidade (**alta, média e baixa prioridade**);
65. **Alertas automáticos para falhas ou degradação do serviço**, enviados ao contratante;
66. Treinamento do pessoal técnico do contratante para interpretação de **relatórios e uso das ferramentas de controle da rede Wi-Fi e monitoramento;**

67. Uma vez **identificada a ocorrência**, esta deverá ser encaminhada para os procedimentos de atendimento e solução de eventuais defeitos nos equipamentos de comunicação fornecidos, com exceção dos casos de interrupção programada previamente acordados com o **Hotel e Infraestrutura GTI do DR do Sesc SC**;
68. O **SLA (Service Level Agreement – acordo de nível de serviços ou garantia de desempenho)** de manutenção da disponibilidade dos serviços envolvidos, será de **98% do tempo, em cada mês civil, para 100% da velocidade**;
69. A contratada deverá fornecer **suporte “on-site”** caso não seja possível resolver o **problema remotamente**;
70. A contratada deverá **fornecer suporte especializado para eventos realizados no hotel**, com revisão da rede antes de grandes eventos;
71. A contratada deverá **cumprir todas as regulamentações de privacidade e segurança de dados (LGPD)**;
72. **Interrupções de serviços programadas, realizadas preferencialmente durante a madrugada para causar o menor impacto possível**, serão comunicadas e agendadas previamente com o **Hotel e Infraestrutura GTI do DR do Sesc-SC** e não serão contabilizadas no tempo total de indisponibilidade;
73. A contratada deve atender prontamente a **dúvidas ou reclamações do contratante sobre os serviços prestados**;
74. A contratada deverá **comunicar, com antecedência mínima de 7 dias, a necessidade de intervenção nos meios de transmissão ou substituição de equipamentos próprios** que afetem a continuidade dos serviços contratados, sem ônus para o contratante;

REGRAS E CONDIÇÕES PARA INTERRUPÇÕES DO SERVIÇO E RESSARCIMENTO

75. **Interrupções de Serviço** - De acordo com o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 717/2019 - RQUAL), interrupção é definida como a paralisação total do serviço por um período contínuo de 10 minutos ou mais. A prestadora de serviços contratada deverá seguir as diretrizes estabelecidas pela ANATEL para garantir a continuidade e qualidade do serviço prestado;
76. **Redundância e Suporte em Caso de Interrupção** - A contratada deverá implementar mecanismos de redundância que permitam minimizar o impacto das falhas externas, como condições climáticas adversas, acidentes ou vandalismo, garantindo que, quando possível, o serviço não seja interrompido. Caso ocorra uma interrupção de serviço, a prestadora deve informar imediatamente ao contratante, detalhando a causa e a previsão para a normalização do serviço;
77. **Ressarcimento por Interrupção de Serviço** - Quando ocorrer uma interrupção no fornecimento de serviço por período superior a 10 minutos, a prestadora será responsável pelo ressarcimento automático ao contratante. O valor a ser descontado será proporcional ao tempo de inoperância, considerando o plano de serviço contratado. O ressarcimento deverá ser realizado em até 90 (noventa) dias contados a partir da data da interrupção, conforme estabelecido pela ANATEL;
78. **Exceções para Interrupção de Serviço** - Não será aplicável o ressarcimento nos casos de interrupções de serviços programadas e previamente notificadas ao contratante. A CONTRATADA, deverá informar ao contratante com antecedência mínima de 72 horas sobre qualquer manutenção programada que possa afetar a continuidade do serviço;
79. **Notificação de Interrupções** - A contratada deverá disponibilizar meios de acompanhamento em tempo real das interrupções e resolução do problema, por meio de canais acordados previamente, como **WhatsApp ou telefone**. Em casos de interrupção, o suporte técnico estará disponível **24 horas por dia, 7 dias por semana**, com tempo de resposta de até **1 hora remotamente e 2 horas no local**, conforme o contrato;
Aplicação das Regras da ANATEL: A contratada se compromete a cumprir todas as normas e regulamentações da ANATEL relativas à qualidade dos serviços de telecomunicações;

CONTROLE DE ACESSO E MONITORAMENTO

80. Monitoramento ativo de link e garantia de banda 100%;
81. Monitoramento e supervisão dos **circuitos da malha principal**, diagnosticando e solucionando falhas antes de notificações de suporte;
82. **Monitoramento da banda e do link:** Relatórios **sobre a utilização da banda (velocidade de download e upload)** e informações sobre o desempenho do link, **com métricas chaves (exemplo: latência, jitter, perda de pacotes)**;
83. Fornecer **controle de acesso para os usuários, conforme as leis vigentes, incluindo gestão da rede e SSID dos hóspedes com portal captive conforme LGPD**, adotando medidas de segurança da informação.

84. Apresentar **relatórios periódicos de manutenção e correções realizadas**, tanto durante a pré-instalação e **validação da GTI**, quanto pós-instalação;
85. Apresentação de **mapas detalhados dos locais dos Access Points (APs), incluindo análise de cobertura com ferramentas especializadas**;
86. Prestar esclarecimentos e **informações técnicas que venham a ser solicitadas pela GTI do Sesc SC**;
87. Disponibilizar a CONTRATADA o **acesso online em tempo real a gráficos que exibam o uso da banda**;
88. **Relatórios de desempenho como “site survey”**, fornecendo relatórios **bimestrais detalhados**;
89. **Indicadores de Qualidade de Serviço (QoS)**: Relatórios sobre a distribuição do tráfego, garantindo que a largura de banda seja atribuída de forma eficiente conforme os diferentes perfis de usuários (hóspedes, administração e eventos);
90. **Mapeamento da cobertura Wi-Fi**: Gráficos e mapas de calor mostrando a intensidade do sinal em diferentes áreas do hotel, incluindo áreas críticas, como quartos distantes, salas de conferências e áreas de lazer, entre outros;

LINK

91. Fornecimento de 01 (um) link dedicado para acesso velocidade mínima **de 1 Gbps (um gigabit por segundo), 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias da semana**, incluindo suporte técnico em conformidade com as especificações constantes e termos das concessões outorgadas pela ANATEL;
92. Link de **Internet 100% via fibra óptica, dedicada**, com cobertura total nas áreas edificadas do hotel SESC Cacupé, **sem franquia de tráfego**;
93. **Acesso simétrico (mesma velocidade nominal nos dois sentidos)** e bidirecional (trafegar nos dois sentidos);
94. **Instalar e manter em perfeito funcionamento os equipamentos externos** (fibra óptica e outros) necessários para a comunicação eficiente entre todos os pontos;
95. Acesso deve ser **obrigatoriamente fornecido com fibra óptica**;
96. A **CONTRATANTE não terá qualquer tipo de limitação quanto à quantidade (em bytes)** e conteúdo da informação trafegada no acesso;
97. O link **dedicado é um serviço exclusivo para empresas, oferecendo uma conexão direta com os servidores**, sem compartilhamento de banda;
98. Cada link deve possuir pelo menos **um IP fixo válido**, roteável para a internet, com possibilidade de ampliação da quantidade de IPs;
99. A contratada deverá possuir capacidade de ampliar a velocidade dos links em pelo menos mais **25% da velocidade original contratada**;
100. A contratada **deve fornecer o link com tecnologia de fibra óptica** e todos os equipamentos necessários para conexão ou autenticação, entregando o link pronto para ser utilizado via Wi-Fi 6, e quando necessário e solicitado, via cabo de rede, padrão de par trançado Ethernet Gigabit (RJ45);
101. A CONTRATADA deverá fazer tanto o **aumento quanto a diminuição da velocidade dos links de acordo com as necessidades da CONTRATANTE**;

LINK - DUPLA ABORDAGEM

102. A contratada deverá garantir que a **fibra óptica seja fornecida através de dois caminhos distintos, de forma a assegurar a continuidade do serviço em caso de falha em uma das rotas**. Esses dois caminhos devem ser geograficamente independentes, em situações de interrupção ou falha em um dos caminhos, o tráfego de dados seja redirecionado para o outro caminho ativo, sem interrupção do serviço. O link deverá ser configurado com monitoramento ativo, permitindo a visualização em tempo real do tráfego de dados e a disponibilização de gráficos detalhados de uso da banda;
103. A empresa **CONTRATADA, deverá apresentar uma declaração contendo o mapa de conectividade** (lógica) e a abordagem (física) detalhada para a implementação da rede, incluindo a solução escolhida para a interligação dos pontos;

ÁREAS DE COBERTURA E INTENSIDADE DO SINAL WI-FI

104. A empresa vencedora da licitação **deve passar por um processo de validação da instalação**. **A intensidade do sinal de Wi-Fi nas áreas críticas do hotel, devem ter no mínimo 80% da cobertura, com sinal estável e contínuo, e qualidade de entrega do sinal em todas as áreas designadas do hotel**, levando em consideração fatores como espessuras de parede, fontes potenciais de interferência, como outros dispositivos eletrônicos, estruturas metálicas ou paredes espessas de acordo com a arquitetura do hotel;
105. **Cobertura e intensidade mínima de sinal**: Os pontos de acesso devem garantir uma cobertura contínua e estável, com **intensidade mínima de sinal (RSSI) de -65 dBm**, garantindo que dispositivos, como clientes

conectados à rede, recebam um sinal forte o suficiente para manter a qualidade da conexão em toda a área coberta.

106. **Para validação da rede Wi-Fi, será obrigatória a realização de um “site survey” completo, contemplando todas as áreas da rede Wi-Fi designadas do hotel**, utilizando ferramentas especializadas para análise de radiofrequência (RF), com foco na cobertura, qualidade e desempenho da rede sem fio. As análises técnicas devem ser realizadas, durante todo o processo de instalação e pós-instalação, para garantir que a infraestrutura de rede seja configurada de forma eficiente, sem pontos cegos ou áreas de baixa conectividade, assegurando uma cobertura adequada e desempenho ideal da rede.
107. A contratada deverá utilizar softwares reconhecidos no mercado, como Ekahau AI Pro, NetAlly AirMagnet Survey PRO, ou **equivalentes e tecnicamente compatíveis**, que permitam a **coleta ativa, passiva e preditiva de dados**, bem como a geração de heatmaps e relatórios técnicos de diagnóstico e performance.
108. A ferramenta utilizada deve estar devidamente licenciada e atualizada, sendo considerada uma solução profissional validada internacionalmente para Wi-Fi Site Survey;
109. **A análise deverá contemplar, e ser entregue como um documento técnico:**
 - a. Relatório completo de Site Survey com mapa de calor, com levanta
 - b. Levantamento de níveis de sinal (em dBm);
 - c. Medição de SNR (Signal-to-Noise Ratio);
 - d. Identificação de interferências e sobreposição de canais, e disposição dos equipamentos;
110. As ferramentas e relatórios de análise, Wi-Fi, bem como a validação deste sinal, deverá ser validada por um analista, ou técnico, nomeado e homologado pelo **Departamento de infra (GTI), Sesc-SC**.
111. **Caso necessário, a contratada realizará ajustes finos na configuração da infraestrutura** e posicionamento dos equipamentos, **como instalação de pontos de acesso e antenas adicionais, sem custos adicionais**, até que o nível exigido de sinal seja atingido em toda a área de cobertura;
112. **Cálculo de necessidade de pontos de acesso (APs) e antenas:** A determinação do número adequado de equipamentos como (rádios, antenas e pontos de acesso), conforme **anexo III (quantidade mínima)**, deve ser levado em consideração a área a ser coberta e o número de usuários simultâneos, é fundamental que a empresa contratada realize uma **avaliação prévia de todas as áreas a serem cobertas pela rede**, incluindo áreas **internas e externas**, e forneça um relatório detalhado com locais a serem entregues **junto com o documento completo site survey**;
113. **Identificação de pontos críticos:** Locais onde o sinal pode ser mais fraco ou com maior interferência, otimizando os equipamentos para garantir cobertura de alta qualidade;
114. **Capacidade de Roaming:** O sinal deve permitir roaming sem interrupções entre os pontos de acesso, garantindo uma experiência contínua ao mover-se pela área coberta;
115. **Otimização de canal para evitar interferências** em ambientes com múltiplos pontos de acesso.
116. Em locais **de alta demanda de tráfego de dados, antenas de alta densidade** deverão ser instaladas, conforme solicitação da contratante;
117. Locais designados com **eventos com maior público**, como as áreas como: Ex.: ilhas (**Santa Catarina, Campeche, anhatomirim, Arvoredo e gramado**), onde pode ter **maior público**, deverá ser instalado **equipamentos de alta densidade**, onde **também, poderá ocorrer contratação direta do cliente com a CONTRATADA**;
118. Em todos os **chalés e apartamentos**, ou seja, dentro de (**cada unidade habitacional**), serão exigidos no **mínimo um (1), equipamento de rádio sem fio**, para cobrir a área e atender a outros equipamentos como **smart TV (por meio de cabo)**, além da telefonia, já descritos nos itens anteriores;
119. A contratada também deverá **realizar manutenções periódicas (preventivas) e intervenções rápidas (corretivas) sempre que for detectado qualquer problema de performance, sem custos adicionais para a contratante**. Isso inclui substituições de equipamentos, ajustes de configurações ou instalação de novos pontos de acesso, conforme necessário;
120. A contratada, interessada em participar do certame, poderá previamente **visitar as instalações da contratante para verificação das necessidades para a execução dos serviços, bem como a cobertura de todas as áreas do hotel**, conforme já descrito neste documento;

TRANSIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO CONTRATO COM DESATIVAÇÃO DO CONTRATO VIGENTE

121. Os serviços e equipamentos **atualmente instalados no hotel serão retirados somente após a conclusão dos serviços da nova contratada**, conforme os prazos estabelecidos neste termo. Durante a execução da nova instalação, é fundamental **que o link de internet e os serviços permaneçam sem interrupções**. A instalação deverá ser realizada de maneira a garantir a continuidade dos serviços, sem impactar a operação e a

qualidade da conexão, e qualquer interrupção, deve ser previamente acordada com a **Gerência de Infraestrutura de Obras e GTI do Departamento Regional - Sesc-SC;**

COMPROVAÇÃO TÉCNICA E EXECUÇÃO

122. O contrato será **formalizado mediante comprovação de todos os requisitos técnicos e apresentação de proposta compatível com as especificações do presente Termo de Referência;**
123. A empresa contratada deverá concluir todos os serviços de instalação, incluindo infraestrutura e equipamentos, **no prazo máximo de 90 dias após a assinatura do contrato (salvo locais que demandem de obras por parte do hotel), com vigência contratual mínima de 12 meses;**
124. A empresa vencedora da licitação **deverá passar por um processo de validação da instalação. A intensidade do sinal de Wi-Fi nas áreas críticas do hotel, devem ter no mínimo 80% da cobertura, estável e contínuo, e qualidade de entrega do sinal em todas as áreas designadas do hotel.** Caso, após nos testes finais, o sinal de qualquer área, esteja fora do padrão, a contratada deverá realizar os ajustes necessários (instalar mais pontos de acesso, melhorar a configuração de rede, etc.) **sem custos adicionais. Se a contratada não realizar essas correções de acordo com as condições estabelecidas, será sujeita a penalidades conforme previsto em contrato, incluindo a possibilidade de rescisão do contrato e desclassificação;**

CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA

125. Antes do início dos serviços, a empresa contratada deverá apresentar um cronograma detalhado para a implantação da infraestrutura, conforme modelo abaixo, contendo as seguintes etapas:

- a. **Preparação e Planejamento:** Levantamento detalhado das necessidades técnicas e operacionais, incluindo a definição das áreas de cobertura, especificações dos equipamentos necessários e mapeamento das infraestruturas existentes, com alinhamento prévio com a Gerência de Infraestrutura de Obras e GTI do Departamento Regional - Sesc-SC;
- b. **Instalação e Configuração Inicial:** Execução da instalação de equipamentos e infraestrutura necessária, como fibra óptica, switches, access points, ONU e OLT, com configuração inicial da rede de comunicação de dados, de acordo com as especificações do projeto;
- c. **Implementação de Serviços:** Ativação dos serviços de internet dedicada, incluindo a integração dos sistemas e a distribuição do sinal nas áreas designadas do hotel;
- d. **Testes e Validação:** Realização de testes de funcionamento e validação da rede, incluindo a medição de intensidade do sinal de Wi-Fi e realização de "site survey" para garantir cobertura adequada, desempenho da rede e a qualidade da conexão. Ajustes finos serão feitos conforme necessário para garantir que o desempenho atenda aos critérios estabelecidos,
- e. **Treinamento e Suporte Inicial:** Capacitação para o uso e monitoramento da rede e sistemas instalados (se necessário), incluindo treinamento técnico para a equipe de TI, sobre relatórios e utilização das ferramentas de controle da rede Wi-Fi.
- f. **Garantia de Qualidade e Ajustes Finais:** Após a validação e teste final da infraestrutura, a contratada se comprometerá a realizar ajustes finais e correções, caso necessário, para garantir que a rede esteja funcionando conforme as especificações acordadas, com a entrega de um relatório técnico detalhado;
- g. **Monitoramento Contínuo e Suporte Pós-Implantação:** Após a implementação, será realizado o monitoramento contínuo da infraestrutura, com suporte técnico disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo que a qualidade do serviço seja mantida durante a vigência do contrato, com pronto atendimento para eventuais falhas ou melhorias necessárias.

Valor total anual estimado – R\$ 411.018,00 (Quatrocentos e onze mil e dezoito reais)

2.2 – Descrição dos locais da área de cobertura do sinal WI-FI

Pontos de acesso – equipamentos “Wi-Fi” – (Cobertura e equipamentos)

Atualmente, no complexo do Hotel SESC Cacupé, já possui equipamentos para cobertura de Wi-fi , alocados pelas áreas do hotel, para atendimento dos hóspedes, usuários e funcionários, que hoje **não atende as necessidades, sendo proposto uma quantidade mínima, conforme anexo III.**

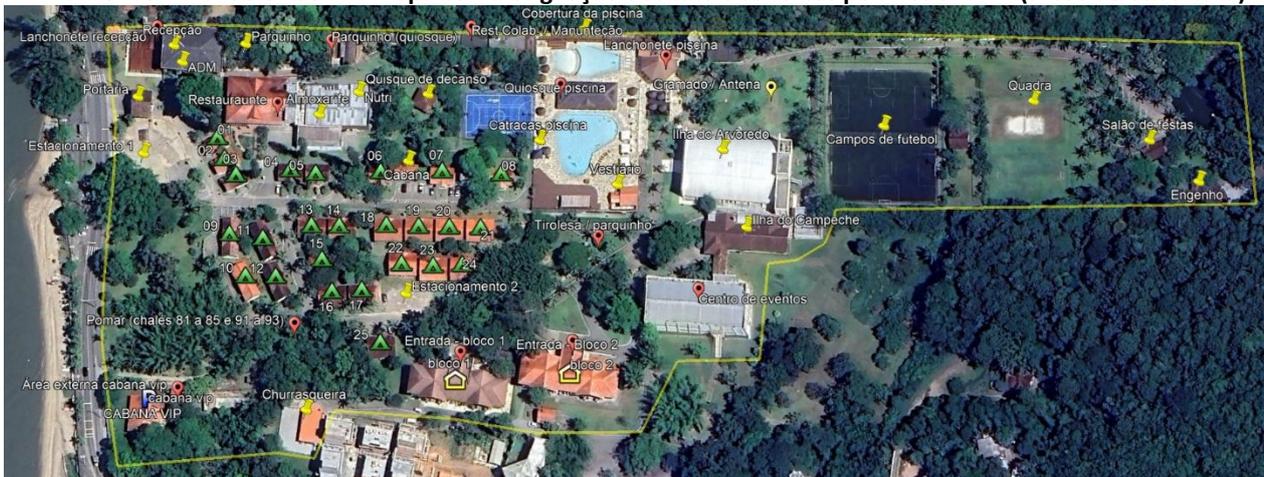
Criamos esse mapa, para um melhor entendimento do tamanho e áreas do Hotel.

As áreas internas e externas destacadas, devem conter uma cobertura de 80%, com sinal contínuo, sem "zonas mortas".

A maior parte da infraestrutura e rotas internas do Hotel SESC Cacupé, é por tubulação subterrânea.

A infraestrutura do HSCAC acompanha a construção do hotel com aproximadamente 50 anos de existência.

ÁREAS DO HOTEL SESC CACUPÉ - Mapa com designação dos locais cobertos pela rede WI-FI (áreas de cobertura)



Pode ser solicitado e disponibilizado arquivo, para uma melhor avaliação da área designada.

Unidades habitacionais (Chalés e bloco de apartamentos)

Chalés ("Cabanas" - infra nova – total de 52 unidades habitacionais)

Cada um dos chalés ou “cabanas”, possui 2 (duas) unidades habitacionais individuais, e em algumas dessas cabanas, até 3 unidades habitacionais individuais, com total de 52.

Cada unidade habitacional deverá ser atendida por pelo menos um 1 roteador Wi-Fi individual, para atender a demanda de utilização de smartphones, notebooks, TV, telefone, e demais equipamentos que possuam conectividade. Sendo que a TV, deverá ser atendida por um cabo de par trançado, categoria 6 (CAT6).

Blocos de Apartamentos (1 e 2) – (Total de 50, sendo 48 + 2 na entrada)

Cada bloco de apartamentos possui um total de **24 quartos** (unidade habitacional), distribuídos em 2 andares (12 quartos no térreo, e 12 quartos no piso superior), que deverão ser atendidos por **pelo menos um 1 roteador Wi-Fi individual em cada "unidade habitacional", ou quarto,** para atender a demanda de utilização de smartphones, notebooks, smart tvs (cada TV, conectada por meio de cabo, conforme nos chalés), telefone e demais equipamentos que possuam conectividade. **Mais um equipamento no hall de entrada de cada bloco.**

Designação de outros locais que necessitam de cobertura (conforme mapa)

Prédio principal na entrada (recepção)

- Recepção e administrativo (piso térreo)
- Área dos colaboradores (piso térreo)
- Lanchonete da recepção (deck novo - piso térreo).
- Gerência e administrativo (piso térreo e primeiro andar)
- Corredor sala e CPD (primeiro andar)
- Salão de eventos (primeiro andar)

Entrada estacionamento

- Guarita / recepção

- **Playground** - Parquinho e **quiosque do parquinho; (área sem cobertura ou cobertura ruim)**

- Área atrás da recepção e ao lado do restaurante.

- Restaurante

- Área do piso térreo (cobertura total)

- Área do andar superior (cobertura total)

- Almoxarife e Sala ADM e nutricionistas

- Cabana Vip

- Cabana Vip (interno)

- Área externa cabana

- Espaço gourmet (churrasqueira)

- Churrasqueira (espaço gourmet) VIP;

- Pomar* (sem cobertura ou cobertura ruim)

- Pomar (próximo as cabanas 81 a 85 e 91 a 93)

- Estacionamento (frente ao bloco apto)

- Estacionamento

- Playground * (sem cobertura ou cobertura ruim)

- "Tirolesa";

- Centro Multiuso (prédio grande dois pisos)

- Piso térreo (entrada, **salão de eventos**, sala de jogos, administrativo, espaço infantil, musculação);

- Piso 1 (entrada, **eventos, Ilha Santa Catarina (equipamento de alta densidade)**, administrativo);

- Ilha do arvoredo (equipamentos de alta densidade)

- Atender todo ginásio

- Gramado ao lado do ginásio (Arvoredo)

- Já foi instalado ponto de acesso via cabo (radio) no gramado, entre o campo de futebol e as piscinas, para atendimento de eventos onde seja necessário (**equipamentos de alta densidade**).

- Ilha do Campeche

- **Piscina e quiosque;**

- **Lanchonete da piscina;**

- **Restaurante dos colaboradores;**

- **Sala de manutenção do hotel**

- **Quiosque próximo a quadra ao lado da piscina**

- **Engenho; (precisa ser verificado infra)**

- **Salão de festas (próximo engenho);**

2.3 – Quantidade mínima de equipamentos

A **CONTRATADA**, por sua vez, deverá realizar uma **avaliação técnica detalhada para verificar se a quantidade mínima de equipamentos proposta pela CONTRATANTE** será suficiente para garantir a cobertura completa e adequada do serviço.

Caso a **CONTRATADA** identifique que o número de equipamentos mínimo não seja suficiente para atender às necessidades do hotel, ela deverá sugerir a inclusão de equipamentos adicionais, conforme a necessidade, e garantindo que o alcance do sinal de Wi-Fi, exigido nesse edital, nos locais designado, do hotel, incluindo áreas internas e externas, sem custos adicionais para o contratante;

Detalhamento da quantidade mínima de equipamentos:

- Unidades habitacionais: Wi-fi indoor (Chalés e blocos de apartamentos)

Equipamento/Local	Qtd	Observações
Wifi Indoor Conexões Chalés (unidades habitacionais)	52	Obs ¹ : Um roteador em cada local Obs ² : Acesso cabeado para TV e Telefonia Voip/IP
Wifi Indoor Conexões Apartamentos - (Quartos)	48	Obs ¹ : Um roteador em cada local Obs ² : Acesso cabeado para TV e Telefonia Voip/IP
Wifi Indoor Conexões Apartamentos - Hall	2	Obs ¹ : Um roteador em cada local
Total	102	

- Demais áreas do hotel: (Wi-fi indoor e outdoor)

Equipamento	Qtd	Observações
Wifi Indoor	46	Prédios principais, lanchonetes, restaurante, administrativo, corredores, guarita, espaços, centro multiuso, salões de festas, salões de eventos e ginásio (equipamentos de alta densidade).
Wifi outdoor	22	Todas as áreas externas do hotel, em alguns locais com equipamentos de alta densidade.
Total	68	

3. DA EXECUÇÃO

3.1 - Após 15 dias da assinatura do contrato, a empresa vencedora deverá apresentar um cronograma da execução da instalação.

3.2 - O prazo de 90 (noventa dias) para instalação completa de todas as funcionalidades do serviço, contados a partir da assinatura do contrato.

3.3 - Deverá ser criado cronograma junto a GTI (DR), para levantamento deste projeto e verificação dos prazos.

3.4 - A execução individual do serviço será no Hotel Sesc do Cacupé:

LOTE	UNIDADE
1	Hotel Sesc Cacupé Rodovia Haroldo Soares Glavan, 1670 - Cacupé

3.5 - O início da prestação do serviço (data, hora e local) deverá ocorrer conforme estabelecido no contrato, após a entrega de toda a documentação necessária.

3.6 - Mensalmente, durante a vigência do contrato, a empresa deverá apresentar a nota fiscal de serviço válida, conforme objeto da Contratação, com a documentação fiscal.

3.7 - Caso o Sesc/SC constate a existência de quaisquer irregularidades durante a vigência do contrato, deverá a Unidade comunicar imediatamente a Diretoria de Administração e Serviços ou Divisão responsável pela demanda do serviço, para notificação a empresa contratada.

4. DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

OBSERVAÇÃO: Todos os documentos solicitados neste item deverão estar inseridos dentro do envelope da DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO, constantes no Edital em questão, juntamente com os demais documentos de habilitação.

4.1 - Prova de qualificação técnica constituída de 01 (um) atestado de capacidade técnica expedido por empresa pública ou privada para a qual a licitante tenha executado serviço de mesma natureza do objeto desta licitação;

4.2 - Apresentar **Atestado de Capacidade Técnica** que demonstre **prestação de serviços que incluem fornecimento de link de internet e interconexões**. Em condições e porte similares aos quantitativo.

4.3 - **Certificado de registro ou inscrição junto ao CREA** - Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia ou CFT Conselho Federal dos Técnicos, do domicílio ou sede do proponente, comprovando o registro ou inscrição da empresa na entidade profissional competente, em original ou cópia autenticada dentro de seu prazo de validade.

4.4 - A empresa que irá realizar as atividades de instalação e manutenção deve possuir o **Certificado de Homologação Técnica de Empreiteira – CHTE**.

4.5 - Poderá ser efetuada diligência para verificar se a licitante possui capacidade para fornecer o objeto desta licitação no prazo e de acordo com as demais cláusulas do edital.

4.6 - **Comprovante de licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) na ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações** ou seu devido extrato no Diário Oficial da União.

4.7. **Comprovação de conexão com PTTs.** A comprovação de conexão PTT ajuda a garantir que a CONTRATADA seja capaz de entregar um serviço de qualidade, seguro, escalável e com alta performance, ao mesmo tempo em que cumpre com as exigências regulatórias e oferece uma infraestrutura eficiente para o tráfego de dados.

4.8. **Comprovação de ASN:** A comprovação de posse de ASN permite garantir que o provedor tenha a capacidade de operar sua rede de maneira independente, com maior controle sobre o tráfego de dados, melhor desempenho, maior segurança e confiabilidade. Além disso, isso também assegura que a empresa CONTRATADA tenha condições de escalar sua infraestrutura conforme necessário.

4.9 - **Critério Geográfico:** A operadora deve possuir sede na Grande Florianópolis, garantindo **agilidade na prestação de serviços com suporte local**;

5. DA OBRIGAÇÕES DAS PARTES

5.1 - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

5.1.1 - Utilizar equipamentos apropriados e adequados para transporte dos materiais e equipamentos necessários e fornecimento dos serviços contratados;

5.1.2 - Ficar ciente que não serão pagas as notas fiscais, sem a devida apresentação da documentação exigida, não cabendo qualquer tipo de protesto por parte da CONTRATADA;

5.1.3 - Admitir que aos casos de acréscimo dos serviços objeto deste contrato, seja aplicado o disposto no Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc;

5.1.4 - Quitar todos os tributos (impostos, taxas, emolumentos), remunerações, contribuições previdenciárias, fiscais, sociais, para fiscais e demais despesas necessárias, qualquer que seja a denominação, e que sejam devidas em decorrência, direta ou indireta, do contrato ou de sua execução;

5.1.5 - Indenizar a contratante ou a terceiros, pelo (s) dano (s) que seu (s) empregado(s) ou preposto(s) causar(em), nos termos do art. 186 e 927 do Código Civil;

5.1.6 - Exercer efetivo controle e pontualidade de entrega do serviço e instalação.

5.1.7 - Fornecer a contratante ou preposto seu, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto desta contratação, bem como facilitar-lhe a fiscalização dos produtos e/ou serviços entregues, cuja omissão na fiscalização, não diminui ou substitui a responsabilidade da contratada, decorrente das obrigações pactuadas;

5.1.8 - Ficar ciente que o Responsável/Gerência da Unidade e a Diretoria de Administração e Serviços da contratante, nesta ordem, são incumbidas de fiscalizar os serviços a serem executados, bem como de lhe comunicar, por escrito, a ocorrência de qualquer irregularidade na execução da atividade descrita no objeto;

5.1.9- Ficar ciente que não poderá utilizar o nome da contratante, ou sua qualidade de contratada em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos, folders, homepage, etc., sob pena imediata rescisão contratual/cancelamento do pedido, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das responsabilidades da contratada;

5.1.10 - Assegurar a contratante todos os direitos e faculdades previstas na Lei nº 8.078, de 11.09.90 (Código de Defesa do Consumidor);

5.1.11 - Assegurar ressarcimento dos bens da contratante danificados de forma dolosa ou culposa, deduzindo o valor correspondente na nota fiscal/fatura do mês corrente;

5.1.12 - Quaisquer erros, omissões ou irregularidades na elaboração e na execução dos serviços prestados, serão de inteira responsabilidade da contratada, cabendo a ela sua imediata retificação, com base em notificação por escrito encaminhada pelo CONTRATANTE.;

5.1.13 - Ficar ciente que a pessoa utilizada pela CONTRATADA, na execução do serviço objeto do presente contrato, nas condições de servidor, não configura nenhuma vinculação ou direito deste em relação à parte CONTRATANTE, ficando a seu cargo, exclusivamente, a integral responsabilidade no que se refere a seus direitos, mormente os trabalhistas e previdenciários, inexistindo qualquer solidariedade entre as partes;

5.1.14 - Eventuais despesas da contratante, impostas pela Administração Pública direta ou indireta, ou pelo Poder Judiciário, em virtude de decisão judicial, decorrentes de responsabilidade solidária ou subsidiária referente ao presente instrumento, bem como todas as despesas realizadas pela contratante para se fazer

representar em Juízo ou perante a Administração Pública, salvo quando houver improcedência total dos pedidos e após transitado em julgado, serão automaticamente descontadas de futuros pagamentos à contratada, se ainda vigente o contrato, ou ressarcidos no prazo de 30 (trinta) dias após a comprovação do pagamento, caso já esteja finalizado.

5.1.15 - A contratada não poderá utilizar-se de serviços de menores de idade, assim considerados aqueles previstos na legislação trabalhista em vigor, para a consecução do objeto do presente contrato, sob pena de rescisão imediata e encaminhamento formal do fato às autoridades competentes, sem prejuízo das penalidades previstas na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024;

5.1.16 - Manter todas as condições de habilitação, inclusive acerca da regularidade fiscal, durante a vigência do contrato/da ata, sob pena de rescisão contratual;

5.1.17 - Em caso de fusão, cisão ou incorporação, cabe à contratada comprovar o atendimento dos critérios exigidos em edital, tais como idoneidade, qualificações técnica e econômico-financeira, habilitação jurídica, regularidade fiscal, dentre outros, sob pena de rescisão contratual;

5.1.18 - No exercício de suas atividades que envolvam o armazenamento de dados, deverá a contratada atuar em conformidade com boa fé e em estrita observância aos parâmetros, princípios e obrigações estipuladas pelas Leis nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), seus regulamentos, bem como demais legislações aplicáveis que vierem a vigor no curso do período contratado;

5.1.19 - Responder questionamentos ou notificações dos órgãos fiscalizadores, decorrente da prestação dos serviços objeto deste edital;

5.1.20 - Ficar ciente que poderá haver redução do quantitativo, sem que caiba qualquer tipo de indenização ou compensação à contratada;

5.1.21 - Respeitar e observar o Código de Ética do Sesc, disponível para consulta no Portal da Transparência, cujos os termos a CONTRATADA manifesta absoluta ciência.

5.1.22 - A CONTRATADA deve estar ciente que com a assinatura do contrato, declara para devidos fins que não possui parentesco até o 3º grau civil, afim, consanguíneo, ou que seja conjugue ou companheiro, de qualquer servidor ou ocupante de cargo de direção no Serviço Social do Comércio de Santa Catarina – Sesc/SC;

5.1.23 - Comunicar imediatamente a CONTRATANTE por escrito a fim de verificar a necessidade de aumento do prazo, caso haja algum imprevisto na execução do serviço.

5.1.24 - Toda a infraestrutura, material e mão de obra necessária à instalação dos equipamentos deverá ser fornecida pela CONTRATADA e seus custos deverão ser diluídos na mensalidade;

5.1.25 - Todo o software necessário ao funcionamento do sistema deverá ser fornecido pela CONTRATADA e seu custo também deverá estar diluído na mensalidade. Nos casos de adição de novos componentes, o(s) Contratante(s) não admitirá(ão) a cobrança de nenhum valor a título de licença de software;

5.1.26 – Refazer o(s) serviço(s) e/ou substituir o(s) equipamento(s) que esteja(m) em desacordo com a proposta apresentada ou com as especificações contidas neste Termo de Referência ou norma aplicável vigente ou que porventura apresente(m) imperfeições, em prazo não superior a 02 (dois) dias úteis da notificação, correndo por sua conta todas as despesas ou danos daí decorrentes;

5.1.27 - A instalação referente ao serviço deve ser feita de forma independente e não interferir na infraestrutura de TI existente.

5.1.28. **Deverão ainda ser juntados os seguintes documentos:**

a) Atestado de Visita Técnica, emitido pela Contratante, informando que a empresa através de seu representante ou técnico responsável, visitou os locais de entrega dos serviços e está ciente do grau de dificuldade e atividades necessárias bem como a solução ofertada atende as necessidades e compatibilidades do ambiente vistoriado.

b) O licitante poderá agendar previamente a visita junto à infraestrutura (GTI) no horário das 9h às 11h, e das 14h às 16h30, de segunda à sexta, no telefone, (48) 3216-4678.

c) O Atestado ou Declaração de vistoria técnica pode ser substituído por declaração assinada pelo responsável técnico da empresa de que tem pleno conhecimento das informações necessárias à execução do objeto licitado, bem como do local para prestação do serviço, não podendo ser alegado desconhecimento das condições do local, tampouco das especificações do Edital e seus anexos.

5.1.29 - A CONTRATADA, na qualidade de operadora, será responsável pelo **fornecimento do link, suporte, e atendimento, não podendo terceirizar este serviço.**

5.1.30 - "A CONTRATADA poderá terceirizar parte dos serviços, como obra civil e infraestrutura, com exceção do item acima. Contudo, a responsabilidade pela qualidade e entrega desses serviços continuará sendo da CONTRATADA."

5.2 - DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

- 5.2.1 - Receber os documentos de regularidade e nota fiscal e providenciar o devido pagamento;
- 5.2.2 - Fornecer dados relativos as normas internas, diretrizes e informações necessárias para que os serviços sejam desempenhados de acordo com as condições e peculiaridades do local a ser atendido pelo monitoramento eletrônico;
- 5.2.3 - Orientar a CONTRATADA sobre a fiel execução dos serviços contratados, podendo exigir a correção dos serviços que julgar inaceitáveis, sem aumento das despesas para o CONTRATANTE;
- 5.2.4 - Ficar ciente que será incluído na fatura do mês seguinte, a incidência de multa de 2% (Dois por cento) e juros de mora de 0,5% (Meio por cento) ao mês, quando realizar o pagamento atrasado do mês em curso.
- 5.2.5 - Encaminhar correspondências e comunicados, por intermédio da Gerência da Unidade ou da Diretoria Administrativa, nesta ordem, para regularização da execução das atividades, de caráter de ressarcimento de danos ou dedução de valores pela falta de funcionários, e serão entregues em mãos aos Supervisores designados pela Contratante, podendo, ainda, ser encaminhadas via correio.

Florianópolis, 17 de abril 2025.

MITCHAELO SOARES DOS SANTOS
GTI