

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO E DA JUSTIFICATIVA

1.1 - O presente Termo de Referência destina-se a **RENOVAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE E GARANTIA DE EQUIPAMENTO E SOLUÇÕES CISCO**, para atender a demanda do *datacenter* do Sesc/SC, dentro dos limites estabelecidos na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024 e suas alterações.

2. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

ITEM	DESCRIÇÃO TÉCNICA	VALOR UNITÁRIO ESTIMADO
01	<p>Todos os itens listados abaixo fazem parte integrante do escopo de contratação. Para fins de controle e transparência, consta-se a relação detalhada dos hardwares e softwares contemplados, com a devida identificação por meio de seus números de série (Serial Numbers), garantindo plena rastreabilidade dos bens objeto desta contratação.</p> <p>Suporte Switch C9200L de 48 portas (TSP26520095) Suporte Switch C9200L de 48 portas (TSP26520097) Suporte Switch C9200L de 48 portas (TSP26520105) Suporte Switch C9200L de 48 portas (TSP26520102) Suporte Switch C9200L de 48 portas (TSP26520104) Suporte Switch C9200L de 48 portas (TSP26520100) Suporte Switch C9300L de 48 portas (FVH2721L2A8) Suporte Switch C9300L de 48 portas (FVH2721L1BV) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6E9) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6DL) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6FE) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6AP) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6BA) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6BW) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6BY) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6C6) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6DB) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6DJ) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y5NR) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y5SF) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y644) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y67Y) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y680) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y68K) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6AC) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6AD) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2712Y6EW) Suporte Switch C1000 de 24 portas (FOC2736Y086)</p> <p>PRAZO DE CONTRATAÇÃO:</p> <p>Todos os equipamentos e softwares contemplados deverão ter a contratação com vigência de 60 (sessenta) meses, garantindo padronização no prazo de cobertura, simplificação na gestão administrativa e previsibilidade orçamentária, com exceção do Suporte Switch C1000 de 24 portas, visto que a data anunciada pela Cisco de End of Support é 30 de abril de 2030, data final em que a garantia deverá ser aplicada aos equipamentos. Devido a isso, esses itens serão renovados pelo período de 46 meses.</p> <p>REQUISITOS TÉCNICOS DE SUPORTE E GARANTIA:</p> <p>Acesso ao Centro de Assistência Técnica da Cisco: Disponibilidade 24x7, por telefone e online. SLA (Service Level Agreement) de até 30 minutos para atendimento inicial.</p> <p>Reposição de Hardware (RMA):</p>	R\$ 240.669,44

<p>Fornecimento de substituição de hardware), seguindo o nível de serviço de entrega 8x5xNBD, com disponibilidade 8 (oito) horas por dia, das 9hrs às 17hrs, durante 05 (cinco) dias na semana, de segunda-feira a sexta-feira (exclusão de feriados).</p> <p>Para as falhas de hardware que forem identificadas até 14 (quatorze) horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, um novo hardware de substituição deverá ser despachado no mesmo dia.</p> <p>Para as falhas de hardware identificadas após as 14 (quatorze) horas, um novo hardware de substituição será despachado no próximo dia útil.</p> <p>Atualizações de Software e Segurança: Acesso contínuo a atualizações de software, patches e correções de segurança.</p> <p>Gestão de Casos e Análises Avançadas: Acesso ao portal unificado CX Cloud, permitindo a gestão de chamados, incluindo indicadores de desempenho (KPIs) de suporte.</p> <p>Apoio Multifornecedor: Atendimento centralizado para resolução de problemas envolvendo soluções integradas Cisco e de parceiros homologados, com ponto único de contato até a resolução. Para a ocorrência deste requisito, é obrigação da Contratante que as soluções dos parceiros homologados estejam com contrato de suporte e garantia também vigente.</p> <p>Aprendizado e Capacitação: Acesso a plataforma digital de e-learning, trilhas de conhecimento e treinamentos sob demanda</p>
--

3. DA ENTREGA

3.1 - Será emitido um pedido de compra, o qual será enviado por meio eletrônico à empresa vencedora e autorizará o fornecimento.

3.2 - A Licitante Contratada deverá apresentar documento ou comprovação, relacionado a entrega do produto, através de site web, que comprove a contratação da garantia com o Acordo de Nível de Serviço, ANS, compatível ao requerido no edital (atendimento 8x5xNBD, conforme especificação do item), e onde conste o número de série do equipamento e a data de início e término da garantia;

3.3 - O objeto desta licitação deverá ser entregue com prévio agendamento, e a **nota fiscal de serviço** emitida para a Unidade do Sesc SC abaixo relacionada, de acordo com o pedido de compra enviado:

DEPARTAMENTO REGIONAL DO Sesc/SC	
Rua Felipe Schmidt, nº 785, 3º Andar (Gerência de Tecnologia da Informação) - Centro – Florianópolis/SC CEP 88.010–002	CNPJ 03.603.595/0001-68

3.4 - No ato da entrega a empresa deverá apresentar a nota fiscal de serviço.

3.5 - O prazo para entrega do objeto desta licitação deverá ocorrer de acordo com a as especificações do edital e não poderá ser superior a **30 (trinta) dias**, contados a partir do envio do pedido de compras à empresa vencedora;

3.6 - O objeto deve ser entregue em embalagem adequada e em material que o proteja contra danos.

3.7 - Será responsabilidade do fornecedor descarregar o objeto no endereço indicado

3.8 - No momento da entrega do objeto da presente licitação, este será recebido e conferido pelo setor competente, que atestará a regularidade do mesmo.

3.9 - Se constatada a existência de quaisquer irregularidades no que tange a marca, especificações ou validade, poderá recusar sua aceitação, e efetuar a devolução ao fornecedor para que este o substitua sem qualquer ônus no prazo máximo de **05 (cinco) dias corridos**;

3.10 - Nas entregas não serão aceitas especificações diferentes das solicitadas no edital ou aprovadas na proposta comercial.

3.11 - O fornecedor deverá comunicar a impossibilidade de atendimento ao pedido realizado com **48 (quarenta e oito) horas** de antecedência da data programada para entrega, sob pena de sofrer as sanções estabelecidas no edital.

4. DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

OBSERVAÇÃO: Todos os documentos solicitados neste item deverão ser enviados juntamente com os demais documentos de habilitação, constantes no Edital em questão.

- 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 fornecido itens de mesma natureza do objeto desta licitação;
- 4.2 - O atestado de capacidade técnica deverá conter a especificação mínima do objeto, as quantidades, bem como o valor total fornecido;
- 4.3 - 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
- 4.4 - Comprovação de que a licitante é **revendedora ou distribuidora autorizada da Cisco Systems**, fabricante dos equipamentos, no mínimo, **na categoria Gold Partner**. Esta comprovação pode ser feita através de uma das seguintes formas: indicação da página Internet (URL do website) do Fabricante que contenha esta informação; Cópia do contrato entre o licitante e o fabricante ou uma Declaração do próprio fabricante informando se a licitante é a própria fabricante, revendedora ou distribuidora autorizada Gold Partner (e/ou superior), em papel timbrado do fabricante, fazendo referência ao presente edital;
- 4.5 - A empresa deverá possuir em seu quadro técnico, após a assinatura do contrato, pelo menos **1 (um) profissional com certificação técnica oficial do fabricante Cisco Systems** para linha de equipamento abrangido pela contratação, capaz de prestar o suporte de primeiro nível aos produtos em garantia e escalar o chamado ao fabricante conforme necessidade. Certificações necessárias: **CCNP ENTERPRISE**.;

5. DA OBRIGAÇÕES DAS PARTES

5.1 - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 5.1.1 - Utilizar equipamentos apropriados e adequados para transporte e fornecimento dos produtos;
- 5.1.2 - 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;
- 5.1.3 - Exercer efetivo controle e pontualidade de entrega dos produtos;
- 5.1.4 - Fornecer a contratante ou preposto seu, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto desta aquisição, bem como facilitar-lhe a fiscalização dos produtos entregues, cuja omissão na fiscalização, não diminui ou substitui a responsabilidade da contratada, decorrente das obrigações pactuadas;
- 5.1.5 - Ficar ciente que o Responsável/Gerência da Unidade, Diretoria de Programação Social e a Diretoria de Administração e Serviços da contratante, nesta ordem, são incumbidas de fiscalizar os produtos a serem entregues, bem como de lhe comunicar, por escrito, a ocorrência de qualquer irregularidade;
- 5.1.6 - Ficar ciente que não poderá subcontratar o objeto deste contrato, sob pena de rescisão contratual e pagamento de multa igual a 20% (vinte por cento) do valor total da nota fiscal;
- 5.1.7 - 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;
- 5.1.8 - Assegurar a contratante todos os direitos e faculdades previstas na Lei nº 8.078, de 11.09.90 (Código de Defesa do Consumidor);
- 5.1.9 - Assegurar ressarcimento dos bens da contratante danificados de forma dolosa ou culposa, deduzindo o valor correspondente na nota fiscal/fatura do mês corrente;
- 5.1.10 - Quaisquer erros, omissões ou irregularidades na elaboração e no fornecimento do objeto serão de inteira responsabilidade da contratada, cabendo a ela sua imediata retificação;
- 5.1.11 - 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.
- 5.1.12 - 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

imediate e encaminhamento formal do fato às autoridades competentes, sem prejuízo das penalidades previstas na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024;

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

5.1.14 - 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;

5.1.15 - 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;

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

5.1.17 - Ficar ciente que poderá haver redução do quantitativo conforme § 1º do Art. 38 da Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.593/2024, sem que caiba qualquer tipo de indenização ou compensação à contratada;

5.1.18 - Respeitar e observar o código de Ética do Sesc, conforme a Resolução nº 0403/2017, disponível para consulta no Portal da Transparência, cujos termos a contratada manifesta absoluta ciência.

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 às normas internas, diretrizes e informações necessárias para que os produtos sejam entregues de acordo com as condições e peculiaridades do local a ser atendido.

6. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas da contratação decorrente da presente licitação correrão por conta da rubrica 339040 – centro de custo 000338010001.

Florianópolis, 3 de fevereiro de 2026.

WESLEY TEIXEIRA NEGRÃO
Gerência de Tecnologia da Informação