



TERMO DE REFERÊNCIA – S3 GESTÃO EM SAÚDE

Software na modalidade SaaS (assinatura) voltado à gestão de produtividade, gestão de pessoas e comunicação.

1. OBJETO:

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a cessão de direito de uso, por prazo mensal, de software na modalidade SaaS (assinatura) voltado à gestão de produtividade, gestão de pessoas e comunicação (módulos: Produtividade — Agenda, Planejamento e Projetos; Gestão de Pessoas — Departamento Pessoal, Feedback, Gestão por Competência, PDI, Ocorrências e Permissionamentos; Comunicação — Grupos e Rede Social), incluindo suporte técnico, atualizações e treinamentos conforme especificado, a serem prestados pela **CONTRATADA** no Hospital Municipal de Araucária (HMA), em que figurará como parte **CONTRATANTE** a **ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO À MATERNIDADE E INFÂNCIA UBAÍRA – S3 GESTÃO EM SAÚDE**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 14.284.483/0001-08, com sede à Rua Antônio Teixeira Della Cella, s/n, Centro, Ubaíra/BA, CEP 45.310-000, tudo em observância aos princípios que norteiam a Administração Pública.

1.2. O objeto do contrato inclui, de forma não exaustiva:



- a)** Módulo Produtividade: agenda institucional, criação/gerenciamento de projetos, quadro de tarefas com histórico, relatórios de progresso;
- b)** Módulo Gestão de Pessoas: controle de folha operacional (registros de ocorrências), avaliação por competências, PDI, gestão de permissões/ perfis, logs de auditoria;
- c)** Módulo Comunicação: grupos temáticos, mural/rede social corporativa, envio de comunicados, aprovações de conteúdo;
- d)** Acesso via internet (web responsive) e compatibilidade com os navegadores atuais; suporte a dispositivos móveis;
- e)** Autenticação segura (login com senha + recomenda-se MFA);
- f)** Criptografia em repouso e em trânsito (TLS mínimo 1.2);
- g)** Backups automáticos e plano de recuperação (RTO e RPO mínimos a definir);
- h)** Logs de auditoria e rastreabilidade de ações por usuário;
- i)** Conformidade com LGPD (tratamento e proteção de dados pessoais).

1.3. O software permite a centralização de dados, automação de rotinas administrativas, restrição de acessos conforme perfil, geração de relatórios gerenciais, histórico de registros, auditoria interna e rastreamento de atividades, contribuindo para eficiência institucional e governança.

1.4. O presente Termo de Referência leva em consideração o levantamento de estudos técnicos preliminares, mercadológicos e metodológicos, além da melhor definição e detalhamento dos serviços que serão executados, compreendendo os aspectos orçamentários e legais, prazo de vigência, obrigações das partes, detalhamentos operacionais, penalidades, hipóteses



de rescisão, tudo para melhor definição das diretrizes aplicadas ao objeto do contrato e às responsabilidades das partes contratantes.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

- 2.1.** A contratação do serviço justifica-se pela necessidade de modernização da gestão de pessoas, integração de fluxos de trabalho, redução de custos operacionais, controle de indicadores de RH, capacitação e comunicação interna no Hospital Municipal de Araucária (HMA), aumentando a produtividade e garantindo maior transparência, controle e rastreabilidade.
- 2.2.** A escolha pela contratação do software, por SaaS, decorre da relação custo/benefício, da flexibilidade para expansão, da manutenção, atualização contínua e eliminação de necessidade de infraestrutura local, justificando a solução frente às necessidades institucionalmente identificadas.
- 2.3.** A adoção do software se revela indispensável para modernizar e tornar eficientes os processos internos de gestão de pessoas, comunicação institucional e produtividade, reduzindo burocracias, minimizando retrabalho e melhorando controle, transparência e rastreabilidade administrativa.
- 2.4.** O uso de solução em SaaS diminui a necessidade de infraestrutura própria, reduz custos de aquisição/manutenção de hardware e software, permite



escalabilidade e facilita a padronização dos processos, resultando em maior agilidade e controle administrativo.

- 2.5.** Deste modo, a contratação justifica-se como solução mais adequada em razão da necessidade de atender crescimento funcional, da demanda por relatórios gerenciais confiáveis e da exigência de controle transparente das atividades de pessoal e produtividade.
- 2.6.** Trata-se de medida indispensável para preservar a integridade do fluxo assistencial e/ou administrativo, promovendo condições adequadas de funcionamento, suporte operacional e/ou trabalho dos profissionais envolvidos, quando aplicável.
- 2.7.** A iniciativa visa atender a uma demanda institucional previamente identificada, relacionada a serviços de apoio à saúde, incluindo atendimento remoto por profissionais especializados, emissão de laudos, acompanhamento clínico à distância e suporte à continuidade assistencial, cuja ausência comprometeria diretamente a continuidade das ações sob responsabilidade da Contratante.
- 2.8.** A execução dos serviços acima descritos são elementares à saúde pública, de modo que a falta ou má execução do objeto do contrato impactarão diretamente na qualidade de vida dos pacientes, colaboradores e dos profissionais de saúde da unidade referência, além do risco sanitário, patrimonial e institucional.



2.9. Compõem princípios da presente contratação a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade, a eficiência, o interesse público, a probidade administrativa, o planejamento, a transparência, a eficácia, a segregação das funções, a motivação, a segurança jurídica, a razoabilidade, a proporcionalidade, a celeridade, a economicidade e o desenvolvimento nacional sustentável.

3. FUNDAMENTAÇÃO TÉCNICA E LEGAL:

3.1. A contratação é respaldada por:

- a) ISO/IEC 27001** – Dispõe sobre as boas práticas de segurança da informação e governança de TI;
- b) ISO/IEC 27002** – Controles de segurança;
- c) ISO/IEC 20000** – Gestão da qualidade de serviços de TI;
- d) Normas da ABNT** aplicáveis à gestão de serviços e tecnologia;
- e) Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)** – Regras sobre guarda de registros, privacidade, integridade e segurança das informações;
- f) Lei nº 13.853/2019** – LGPD.
- a) Diretrizes internas da Contratante.**

4. ENDEREÇO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

4.1. Os serviços solicitados neste contrato deverão ser executados nos endereços abaixo:

- Rua Rozália Wzorek, 77, Araucária - PR, integrante da rede assistencial do Distrito Sanitário Araucária.



5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO:

5.1. A **CONTRATADA** deverá prestar os serviços em observância às seguintes especificações técnicas:

a) Módulos funcionais mínimos obrigatórios:

- Gestão de pessoas: cadastro de colaboradores, cargos, funções, organograma, controle de férias, licenças, benefícios, folha de ponto ou integração com controle de ponto, relatórios de RH, relatórios de turnover, relatórios de cargos e salários, banco de competências, avaliações de desempenho;
- Produtividade: tarefas, projetos, cronogramas, controle de prazos, lembretes, acompanhamento de progresso, dashboards de produtividade, relatórios gerenciais;
- Comunicação corporativa: mensagens internas, avisos institucionais, comunicados, canal para envio de ofícios/recados, mural digital, histórico de comunicações, permissões de acesso conforme perfil, controle de logs;
- Relatórios gerenciais e de auditoria, com exportação em formato PDF/CSV;
- Permissões de acesso por perfil (administrador, gestor, colaborador), com controle de histórico e logs de auditoria;
- Controle de versões e histórico de modificações;
- Interface web responsive e compatibilidade com dispositivos móveis (smartphones/tablets), sem prejuízo de funcionalidades.

b) Requisitos não funcionais mínimos:

- Disponibilidade mínima de 99,5% (SLA) mensal, com manutenção programada comunicada com antecedência mínima de 72h;
- **Segurança da informação:** criptografia de dados em trânsito e em repouso; proteção de dados pessoais em conformidade com Lei Geral de Proteção de



Dados Pessoais (LGPD); segregação de acessos; backups automáticos periódicos; logs de auditoria; Controle de tentativas de login, bloqueio automático e proteção contra ataques bruteforce; Autenticação segura (senha forte + MFA).

- **Escalabilidade:** suporte para ao menos **600** usuários simultâneos, com possibilidade de expansão conforme demanda;
- **Usabilidade:** interface amigável, intuitiva, com suporte a múltiplos usuários, com documentação de uso e manual em português;
- **Suporte técnico:** atendimento via chat, e-mail ou telefone; base de conhecimento; garantia de correções de bugs; atualizações e upgrades sem custo adicional durante o período contratado;
- **Compatibilidade e interoperabilidade:** possibilidade de integração via API ou exportação de dados para sistemas legados ou outras soluções da administração.

c) Módulo de Produtividade e Projetos:

- Criação e gestão de projetos, metas, tarefas e entregas;
- Definição de cronogramas com atribuições e prazos;
- Painéis de acompanhamento (dashboards) com indicadores automáticos;
- Controle de prazos, alertas de atraso e notificações automáticas;
- Histórico completo de alterações, responsáveis e intervenções;
- Relatórios de produtividade por usuário, setor e projeto.

d) Módulo de Comunicação Interna:

- Mural digital institucional;
- Grupos temáticos internos com permissões configuráveis;
- Publicação de comunicados, avisos e mensagens corporativas;



- Histórico de publicações, interações e arquivos anexados;
- Canal para envio de ofícios internos e circulação de documentos;
- Acompanhamento e controle de leitura (read receipt).

e) Relatórios e Auditoria:

- Relatórios exportáveis em PDF, CSV, XLSX ou formatos abertos;
- Trilhas de auditoria completas (logs): logins, acessos, alterações de dados, exclusões, configurações;
- Registro imutável de operações críticas;
- Logs de auditoria mantidos por mínimo 12 meses.

f) Continuidade de Negócios, Backup e Recuperação:

- Backups automáticos diários;
- RPO máximo: 12 horas;
- RTO máximo: 24 horas;
- Redundância geográfica (alta disponibilidade);
- Plano de continuidade atualizado e testado.

g) Infraestrutura e Arquitetura da Solução:

- Ser totalmente hospedada em ambiente cloud (IaaS/PaaS) com certificações internacionais;
- Ser acessível via navegador, sem instalações locais;
- Possuir arquitetura escalável horizontalmente e verticalmente;
- Permitir atualizações automáticas sem interrupção significativa do serviço.

h) Requisitos de Suporte Técnico:

- Suporte via e-mail, chat e telefone;
- Atendimento em dias úteis das **08h às 18h** (ou conforme definido pelo contratante);



- Equipe técnica certificada em ambientes cloud e segurança da informação;
 - Tempo de atendimento conforme os indicadores estabelecidos no TR.
- i) Requisitos de Atualização, Manutenção e Evolução Tecnológica:**
- Receber atualizações automáticas de segurança, usabilidade e novas funcionalidades;
 - Não gerar custos adicionais por atualização;
 - Disponibilizar roadmap de evolução quando solicitado;
 - Garantir correções urgentes de falhas críticas em até **8 horas**.
- j) Critérios de Aceitação Técnica:**
- Plataforma em pleno funcionamento;
 - Cumprimento das especificações funcionais e não funcionais;
 - Entrega de relatórios, logs e evidências conforme exigido;
 - Estabilidade, disponibilidade e performance dentro dos parâmetros definidos;
 - Atendimento dentro dos prazos de SLA definidos no contrato;
 - Segurança e LGPD observadas integralmente.

5.2. Os serviços solicitados neste contrato deverão ser executados, no mínimo, de acordo com o todas as especificações técnicas abordadas neste anexo, bem como no contrato principal, podendo haver outros aqui não citados, mas que sejam essenciais a uma perfeita execução dos serviços, devendo o fornecedor executá-los independentemente de estarem ou não explicitamente relacionados nos instrumentos contratuais especificados.

5.3. Os quantitativos e as especificações de mão de obra deverão ser realizados pela contratada, observando-se os seguintes parâmetros:



- a) Relação Quantitativa de Licenças de Usuário por Categoria;
- b) Número total de licenças por usuário/categoria e permissão de uso;
- c) Relação quantitativa de módulos de uso e funcionalidade específica;
- d) Indicadores de disponibilidade e performance (SLA);
- e) Tipos de suporte técnico e métodos de disponibilidade;
- f) Especificações de métodos de treinamento para usuários;
- g) Relação quantitativa de treinamentos por carga horária aplicada;
- h) Descrição específica dos módulos de segurança da informação e as funcionalidades;
- i) Relação quantitativa de relatórios operacionais e gerenciais com indicadores qualitativos e quantitativos de desempenho.

5.4. A execução compreenderá a prestação de um conjunto integrado de serviços técnicos altamente especializados e contínuos, que visam assegurar a operacionalidade, segurança, confiabilidade e conformidade de equipamentos médicos críticos e da infraestrutura física de uma organização.

5.5. É uma contratação que atende a uma necessidade estratégica e operacional fundamental, impactando diretamente na qualidade do atendimento, na segurança dos usuários e na sustentabilidade das atividades da contratante, devendo atender integralmente aos padrões de qualidade exigidos e às condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

6.1. A **CONTRATADA** deverá:



- a) Garantir que a execução do objeto seja realizada em conformidade com as exigências contratuais, observando integralmente as normas legais, regulamentares e institucionais aplicáveis à natureza da **cessão de direito de uso, por prazo mensal, de software na modalidade SaaS (assinatura) voltado à gestão de produtividade, gestão de pessoas e comunicação (módulos: Produtividade — Agenda, Planejamento e Projetos; Gestão de Pessoas — Departamento Pessoal, Feedback, Gestão por Competência, PDI, Ocorrências e Permissionamentos; Comunicação — Grupos e Rede Social), incluindo suporte técnico, atualizações e treinamentos;**
- b) Disponibilizar, quando aplicável, **profissionais devidamente habilitados e regularmente registrados em seus respectivos conselhos de classe, plataforma tecnológica e infraestrutura digital em perfeito funcionamento e em conformidade com os requisitos mínimos estabelecidos, além de suporte técnico qualificado**, assegurando a qualidade da execução e promovendo substituição imediata em caso de afastamento, falha ou inadequação;
- c) Manter atualizada e disponível, sempre que solicitada, a documentação de natureza **fiscal, trabalhista, previdenciária, regulatória e técnica**, comprovando a regularidade de sua atuação perante os órgãos de controle e a Contratante;
- d) Assumir integral responsabilidade pela execução do objeto, respondendo civil, administrativa, trabalhista e criminalmente por eventuais danos, falhas ou irregularidades, sem prejuízo da aplicação de sanções contratuais;



- e) Cumprir rigorosamente a legislação **trabalhista, previdenciária, fiscal, sanitária e regulatória**, bem como todas as normas aplicáveis de segurança no trabalho, biossegurança e proteção ambiental, quando cabível;
- f) Assegurar o **sigilo e a confidencialidade** de todas as informações acessadas em razão da execução do contrato, em especial aquelas de caráter pessoal, sensível ou estratégico, observando a **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018)**;
- g) Comunicar de forma imediata à Contratante qualquer ocorrência ou intercorrência que possa comprometer a regularidade da execução, propondo, quando necessário, medidas corretivas ou soluções alternativas;
- h) Garantir a **rastreabilidade e a comprovação da execução do objeto**, mediante a apresentação de relatórios periódicos, Laudos técnicos de conformidade do software, além de indicadores de desempenho e qualidade, de acordo com as exigências definidas pela Contratante;
- i) Zelar pela qualidade, segurança e continuidade da execução, adotando procedimentos de prevenção de riscos e apresentando soluções tempestivas em caso de falhas ou interrupções.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

7.1. A CONTRATANTE deverá:

- a) **Acompanhar e fiscalizar** a execução do objeto, verificando a conformidade dos serviços ou fornecimentos, podendo solicitar, sempre que necessário, a apresentação de **relatórios técnicos / comprovantes de entrega / laudos / registros de frequência**;



- b) Proporcionar acesso** às dependências físicas, informações, documentos e demais condições necessárias para a execução adequada do objeto, garantindo a interação da Contratada com as áreas técnicas envolvidas;
- c) Efetuar os pagamentos devidos** nos prazos e condições estabelecidos em contrato, desde que comprovada a regular execução dos serviços ou a entrega dos bens e insumos, em conformidade com as notas fiscais e demais documentos comprobatórios apresentados;
- d) Comunicar formalmente à CONTRATADA** quaisquer falhas, irregularidades ou não conformidades verificadas na execução, assegurando prazo para as devidas correções, sem prejuízo da aplicação de penalidades quando cabível;
- e) Não se responsabilizar**, em nenhuma hipótese, por encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais ou quaisquer outros de responsabilidade exclusiva da Contratada, em observância ao princípio da autonomia entre as partes;
- f) Disponibilizar, quando aplicável**, suporte documental e institucional necessário à execução do objeto, como autorizações administrativas, protocolos de acesso a sistemas, orientações normativas e demais meios indispensáveis;
- g) Exercer o direito de recusa** quanto a serviços, profissionais, materiais ou equipamentos que não estejam em conformidade com o objeto contratual, comunicando formalmente a necessidade de substituição ou ajuste.



8. EVIDÊNCIA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E INDICADORES DE DESEMPENHO:

8.1. Mensalmente, após faturamento da nota fiscal, a **CONTRATADA** deverá apresentar, conjuntamente, os seguintes documentos:

- a)** Relatório de evidências das atividades e manutenções realizadas e nota de faturamento/memória de cálculo cancelados pela **CONTRATANTE**;
- b)** Certidões que comprovem regularidade fiscal do Contratado em âmbito Federal, Estadual e Municipal, Justiça do Trabalho, bem como das certidões que comprovem regularidade de contribuições relativas à FGTS e INSS;
- c)** O Contratado compromete-se, no ato da emissão da Nota Fiscal, a efetuar a devida retenção de impostos, taxas e contribuições sociais, tais como ISS, PIS, COFINS, CSLL e IRPJ, ou dispensa de retenção quando regime de tributação diferenciado, bem como empresas optantes pelo simples nacional, "tributação unificada", ou sociedade uniprofissional devidamente regulamentada, bem como qualquer outro previsto em legislação tributária pátria, sob pena de imediata suspensão do pagamento da fatura.

8.2. A **CONTRATADA** deverá observar os seguintes indicadores de desempenho:

a) Indicadores de Disponibilidade e Continuidade:

- Disponibilidade do Sistema (SLA): 99,5% de disponibilidade mensal;
- Indisponibilidade máxima permitida: ≤ 3 horas/mês de indisponibilidade não programada;
- RPO – Recovery Point Objective: Máximo de 12 horas para perda de dados aceitável;



- RTO – Recovery Time Objective: Retomada completa em até 24 horas após falha crítica.

b) Indicadores de Suporte Técnico (SLA de Atendimento):

- Indisponibilidade geral, perda de função essencial (Crítico): Tempo de resposta em até 1h e tempo de solução em até 8h;
- Falha funcional significativa (Alto): Tempo de resposta em até 4h e tempo de solução em até 24h;
- Erros não impeditivos (Médio): Tempo de resposta em até 8h e tempo de solução em até 72h;
- Melhoria/evolução (Baixo): Tempo de resposta em até 48h e tempo de solução conforme cronograma.

c) Indicadores de Performance Tecnológica:

- Tempo de resposta das telas: Máximo de 3 segundos para carregamento de páginas essenciais;
- Estabilidade da plataforma: $\geq 98\%$ de sessões sem erros;
- Sucesso de entregas de notificações: $\geq 99\%$ de notificações enviadas e entregues ao usuário.

d) Indicadores de Segurança da Informação:

- Incidentes de segurança: 0 incidentes classificados como críticos ou altos no mês;
- Conformidade LGPD: 100% de atividades com tratamento de dados registradas, auditáveis e justificadas;
- Atualizações de segurança: Correções críticas implementadas em até 48 horas após disponibilidade do fabricante, e Correções importantes: em até 10 dias úteis;



- Integridade dos logs: 100% dos acessos e alterações registradas sem falhas.

e) Indicadores de Funcionalidade (Por Módulo do Sistema):

- Módulo Gestão de Pessoas:
 - Processamento correto de registros de ocorrências: $\geq 99\%$ sem erro;
 - Emissão de relatórios de RH dentro de 5 segundos: $\geq 95\%$ das requisições;
 - Registro de avaliações e PDI sem falhas: $\geq 98\%$.
- Módulo Produtividade / Projetos:
 - Atualização de tarefas e projetos registrada no sistema em até 2 segundos;
 - Notificações de atraso emitidas em até 1 minuto após disparo.
- Módulo Comunicação:
 - Publicações ou comunicados disponíveis aos usuários em ≤ 3 segundos;
 - Taxa de entrega de mensagens internas: $\geq 99\%$.

f) Indicadores de Usabilidade e Qualidade Percebida:

- Satisfação do Usuário (CSAT): Média mensal mínima: $\geq 85\%$ de satisfação;
- Taxa de erros reportados pelos usuários: $\leq 2\%$ por mês em relação ao total de usuários ativos;
- Intuitividade e usabilidade da plataforma: A solução deve manter pontuação mínima $\geq 4/5$ em pesquisas semestrais aplicadas pela Contratante.

g) Indicadores de Relatórios, Auditoria e Conformidade:

- Geração de relatórios: 100% dos relatórios obrigatórios gerados dentro do prazo;
- Integridade da base de dados: 0% de inconsistências não justificadas;
- Logs de auditoria: Disponibilização integral dos logs solicitados em até:
 - Críticos: 24 horas;
 - Demais: 3 dias úteis



h) Indicadores de Evolução e Manutenções:

- Atualizações da plataforma: 100% das atualizações aplicadas automaticamente e sem interrupção indevida;
- Entregas de melhorias pactuadas: $\geq 95\%$ de melhorias entregues no prazo acordado.

9 PAGAMENTO E GLOSA:

9.1. Pelo serviço, a **CONTRATANTE** obrigará-se a pagar à **CONTRATADA** o valor mensal a ser definido, mediante apresentação de relatório de medição e aceite pelo fiscal do contrato.

9.2. Os pagamentos à **CONTRATADA** serão devidos a partir do mês subsequente à sua execução, a emissão da nota fiscal até o 10 dia útil e a liquidação dos valores deverá ocorrer até o dia 20 (vinte) de cada mês, estando, os pagamentos, condicionados à aprovação do relatório de serviços, à apresentação da nota fiscal, do comprovante de inscrição cadastral, das certidões de regularidade fiscal (federal, estadual, municipal, FGTS e trabalhista); apresentação de relatório técnico; emissão de laudos e comprovantes; medição aprovada pelo fiscal;

9.3. O valor consignado na Nota Fiscal será apurado com base na efetiva execução dos serviços ora convencionados.

9.4. Os pagamentos serão efetuados exclusivamente mediante crédito eletrônico em conta bancária previamente indicada pela **CONTRATADA**.



9.5. Na hipótese de aplicação de glosa sobre o valor consignado na Nota Fiscal, o pagamento somente será realizado após a apuração do montante efetivamente devido pela execução dos serviços.

9.6. A **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção ou glosa do pagamento de qualquer documento de cobrança, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

- a) não cumprimento de prazos de entrega;
- b) indisponibilidade da plataforma superior ao limite contratual;
- c) não conformidade de relatórios ou registros;
- d) não substituição de profissionais inadequados.

9.7. Glosas serão aplicadas também nos seguintes casos:

a) Glosas Relacionadas à Indisponibilidade do sistema (SLA):

- 99,5% a 99,0% de indisponibilidade: Glosa de 2% do valor mensal;
- 98,9% a 98,0% de indisponibilidade: Glosa de 5% do valor mensal;
- 97,9% a 95,0% de indisponibilidade: Glosa de 10% do valor mensal;
- < 95% de indisponibilidade: Glosa de 20% do valor mensal;
- Manutenção não comunicada com 72h de antecedência: glosa de 2% por ocorrência.

b) Glosas Relacionadas ao Suporte Técnico (SLA de Atendimento):

- Crítico: glosa de 3% por incidente não resolvido no prazo;
- Alto: glosa de 2% por incidente;
- Médio: glosa de 1% por incidente;
- Baixo: glosa de 0,5% caso ultrapasse 5 dias úteis;



- Ausência de resposta no prazo: 0,5% por ocorrência.

c) Glosas Relacionadas à Segurança da Informação:

- Incidente crítico (violação de dados, vazamento ou acesso indevido): glosa de 20%;
- Incidente alto (tentativa de invasão, falha grave de autenticação): glosa de 10%.
- Falha na proteção, anonimização, registro ou tratamento de dados pessoais: glosa de até 15%.
- RPO > 12h ou falha de backup diário: glosa de 5% por ocorrência.
- RTO > 24h: glosa de 10% por ocorrência.

d) Glosas Relacionadas à Integridade, Logs e Auditoria:

- Logs críticos não fornecidos em 24h: glosa de 3%.
- Demais logs não fornecidos em 3 dias úteis: glosa de 1%.
- Log incompleto, apagado ou inconsistente: glosa de 5% por incidente.
- Dados corrompidos, inconsistentes ou divergentes: glosa de 5%.

e) Glosas Relacionadas às Funcionalidades da Plataforma:

- Falhas que impeçam o uso de funcionalidades principais: glosa de 3% por falha.
- Ausência ou inadequação: glosa de 2% por relatório.
- Glosa de 1% por inconsistência, até o limite de 10%.

f) Glosas Relacionadas à Evolução, Atualizações e Correções:

- Atualizações de segurança atrasadas:
 - Atraso em patch crítico (>48h): 5%;
 - Atraso em patch importante (>10 dias úteis): 2%.
- Correções de bugs não aplicadas no prazo: Glosa de 1% por falha após o



prazo estipulado.

g) Glosas Relacionadas à Documentação, Suporte e Treinamento:

- Relatório mensal de evidências não entregue: Glosa automática de 5%;
- Ausência de treinamentos obrigatórios: Glosa de 2% por treinamento não realizado;
- Falta de manuais ou documentação exigida: Glosa de 1% por documento não entregue.

h) Glosa por Reincidência ou Falhas Reiteradas:

- 2 vezes no mês: glosa majorada em 50%;
- 3 vezes no mês: glosa majorada em 100%;
- 4 vezes no mês: glosa + recomendação de abertura de processo sancionatório.

10. VIGÊNCIA E RESCISÃO:

10.1. O contrato terá vigência de 45 (quarenta e cinco) dias, prorrogável por termo aditivo.

10.2. A vigência do contrato não poderá exceder, em qualquer hipótese, a efetiva execução das obrigações consignadas no Contrato de Prestação de Serviços nº 23/2026, firmado entre a **CONTRATANTE** e o Município de Araucária, ou o período de execução dos serviços sob a rubrica indenizatória.

10.3. A não renovação/prorrogação ou a rescisão, independente do motivo, do Contrato de nº 23/2026 firmado entre o **CONTRATANTE** e o Município de Araucária, ensejará a rescisão do presente contrato, sem a necessidade de prévia notificação à **CONTRATADA** ou de pagamento de multa.



10.4. A prorrogação do contrato dependerá de:

- a) Vantajosidade econômica;
- b) Manutenção da qualidade dos serviços.

10.5. Constituirão motivos de rescisão unilateral pela **CONTRATANTE**:

- a) O não cumprimento das obrigações pela **CONTRATADA**, resguardado o exercício da ampla defesa e do contraditório;
- b) Em caso de reajuste, a falta de acordo quanto ao percentual a ser aplicado;
- c) O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos pela **CONTRATADA**;
- d) O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, bem como a lentidão do seu cumprimento, levando a **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços e metas nos prazos estipulados;
- e) O atraso injustificado no início dos serviços;
- f) A paralisação dos serviços, devidamente comprovada e/ou comunicada, sem justa causa e sem prévia comunicação a **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias;
- g) A subcontratação total ou parcial do objeto do presente Contrato sem prévia anuência, por escrito, da **CONTRATANTE**; a associação da **CONTRATADA** com outrem, bem como a cessão ou transferência, total ou parcial do objeto contratado, a fusão, cisão ou incorporação da **CONTRATADA**;
- h) O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços quanto ao cumprimento do contrato e das metas estabelecidas;



- i) O cometimento reiterado de falhas na sua execução, anotadas em registro próprio e informadas mediante notificação escrita à **CONTRATADA**, garantindo-se o contraditório, pela Coordenação da **CONTRATANTE**;
- j) A dissolução da empresa contratada;
- k) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da **CONTRATADA** que se torne incompatíveis com a execução do objeto deste instrumento;
- l) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato.

11. CONFIDENCIALIDADE E COMPLIANCE:

11.1. As partes comprometem-se a manter sigilo sobre informações técnicas e operacionais obtidas durante a execução dos serviços.

11.2. É vedada a prática de corrupção, fraude, colusão, coerção ou obstrução, sujeitando os envolvidos às sanções legais e contratuais.

11.3. A **CONTRATADA** deve afastar imediatamente qualquer profissional envolvido em práticas ilícitas.

11.4. Fica vedada:

- a) prática de fraude, colusão, corrupção, obstrução ou conluio;
- b) participação de profissional com conflito de interesses.



12. SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE AMBIENTAL:

12.1. A CONTRATADA deverá:

- a)** Coletar e dar destinação ambiental correta a embalagens, resíduos e insumos;
- b)** Apresentar comprovantes quando solicitado;
- c)** Utilizar produtos biodegradáveis sempre que possível;
- d)** Jamais empregar substâncias proibidas por legislação sanitária.

13. REAJUSTE DE PREÇOS:

13.1. Os preços poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, conforme legislação vigente, utilizando o índice oficial:

- IPCA/IBGE (ou outro indicado no contrato).

14. PENALIDADES:

14.1. A contratada estará sujeita às penalidades decorrentes de quaisquer infrações contratuais que venha a incorrer, sem prejuízo de demais cominações legais, compreendendo, de forma não exaustiva:

- a)** Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a **CONTRATANTE**;
- b)** Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado na execução do contrato, até o máximo de 15% (quinze por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicados oficialmente;
- c)** Multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total dos serviços e pela recusa de



cumprimento de quaisquer das obrigações pactuadas no contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções legalmente previstas;

- d)** Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.
- e)** A multa poderá ser aplicada de forma cumulativa com glosa proporcional do valor dos serviços não executados; apontamento de não conformidade no relatório de desempenho mensal; eventual aplicação de outras penalidades previstas no contrato.

14.2. Penalidades Específicas do Serviço:

a) Penalidades por Indisponibilidade, Desempenho e SLA:

- **Indisponibilidade superior ao limite contratual (abaixo de 99,5%):**
 - Multa de 3% sobre o valor mensal ao atingir 99,0%;
 - Multa de 5% ao atingir 98,0%;
 - Multa de 10% ao atingir 95%;
 - Multa de até 20% abaixo de 95%.
- **Descumprimento dos SLA de suporte (Atrasos nos tempos de solução):**
 - Crítico: multa de 3% por incidente;
 - Alto: multa de 2% por incidente;
 - Médio: multa de 1% por incidente;
 - Baixo: multa de 0,5% após 5 dias úteis.
- **Descumprimento de RPO/RTO:**
 - RPO > 12h ou falha de backup: multa de 5% por evento;
 - RTO > 24h: multa de 10% por evento.



b) Penalidades por Segurança da Informação e LGPD:

- **Incidente de segurança de informação:**

- Incidente crítico: multa de 20% do valor mensal;
- Incidente alto: multa de 10%.

- **Falha comprovada no tratamento de dados, falha na proteção de dados ou perda de informação:**

- Multa de até 25% sobre o valor mensal;
- Sem prejuízo de comunicação obrigatória à ANPD

- **Perda, ausência ou manipulação indevida de logs:** multa de 5% por ocorrência.

c) Penalidades por Descumprimento Funcional da Plataforma:

- Falhas funcionais graves (Quando funções essenciais estiverem indisponíveis ou operarem incorretamente): Multa de 3% por evento, mesmo que solucionado dentro do prazo;
- Não entrega de relatórios obrigatórios: Multa de 2% por relatório não apresentado no prazo.

d) Penalidades por Descontinuidade, Paralisação ou Má Execução:

- Paralisação injustificada do serviço: Multa de 10% do valor mensal, por ocorrência;
- Reincidência ou falhas repetidas:
 - 2ª ocorrência do mesmo tipo no mês: multa em dobro;
 - 3ª ocorrência: multa triplicada;
 - 4ª ocorrência: recomendação para penalidade administrativa mais grave (suspensão ou impedimento)

e) Penalidades por Descumprimento de Obrigações Contratuais:



- Não apresentação de documentação obrigatória: Multa de 1% por documento (laudos, relatórios, logs, certidões);
- Ausência ou inadequação de treinamento: Multa de 2% por treinamento não realizado.

14.3. O rito sancionatório observará contraditório e ampla defesa, com prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis, e prazo máximo de 15 (quinze) dias para manifestação da **CONTRATADA**.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS:

15.1. Este Termo de Referência complementa o Contrato de Prestação de Serviços n.º 23/2026, integrando-o para todos os fins, atendendo ao mínimo imprescindível à satisfação do interesse coletivo, presente na generalidade dos produtos e modelos existentes no mercado, não consignando marca ou característica, especificação ou exigência exclusiva, excessiva, impertinente, irrelevante ou desnecessária que possa direcionar o certame ou limitar ou frustrar a competição ou a realização do objeto contratual.

15.2. Este Termo de Referência complementa o Contrato de Prestação de Serviços a ser firmado, integrando-o para todos os fins. As situações omissas serão resolvidas com base:

- a) No contrato principal;
- b) Na legislação civil e sanitária vigente;
- c) Nas normas técnicas da ABNT e ANVISA;
- d) Nos princípios da eficiência e continuidade do serviço público.



- 15.3.** As partes contraentes responsabilizar-se-ão pelas obrigações que lhes são correspondentes, na forma do objeto e disposições do contrato, e por imposição legal, devendo cumpri-las e assumir o risco próprio do negócio, cada qual na medida das suas respectivas posições neste contrato.
- 15.4.** A **CONTRATADA** responderá por qualquer dano ou prejuízo causado por atos próprios e/ou de seus prepostos à outra parte e/ou terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da execução do objeto previsto no contratual.
- 15.5.** A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á pelas infrações que cometer quanto ao direito de uso de materiais e/ou processos de execução protegidos por marcas ou patentes, respondendo diretamente por quaisquer indenizações, taxas ou comissões que forem devidas, bem como por quaisquer reclamações resultantes de mau uso que deles fizer.
- 15.6.** A **CONTRATADA** responsabilizar-se-á pelos danos causados à **CONTRATANTE** e/ou a terceiros por interrupção imotivada e/ou em desrespeito ao objeto do contrato, em todas as suas disposições aplicadas, e por força das responsabilidades que lhe incumbe por força do contrato.
- 15.7.** As disposições aqui estabelecidas não excluem a aplicação de outras normas legais, regulamentares e administrativas que sejam pertinentes à execução do objeto, devendo a Contratada observar integralmente a legislação vigente, em especial as normas fiscais, sanitárias, de trânsito, de



transporte de pacientes, e administrativas aplicáveis, conforme a natureza do objeto contratado.

15.8. A **CONTRATADA** deverá observar integralmente a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), garantindo que relatórios e/ou evidências fotográficas não contenham dados pessoais identificáveis de pacientes ou colaboradores.



PROPOSTA

O envio dos documentos e proposta deve ser por e-mail eletrônico para o endereço: **forneecedores.hma@s3saude.com.br**, com o assunto de e-mail PROCESSO SELETIVO 01/2026;

Conter todos os itens técnicos de acordo com o Termo de Referência, com as devidas especificações no que tange à prestação do serviço de forma clara, descrevendo detalhadamente as características, inclusive todas as despesas, de qualquer natureza; A proposta deve ter validade de 60 (sessenta) dias, a contar da data de abertura do processo seletivo;

Identificação da proponente, com a indicação do nome empresarial, com endereço completo (incluindo CEP), telefone, CNPJ, endereço eletrônico para contato;

A proposta deve conter ainda, o custo unitário e/ou mensal e total;

A avaliação da proposta será feita com a observância no conjunto de menor preço.

Para as hipóteses de efetivo alocados nas unidades para execução dos serviços observar ainda:

Apresentar Norma Coletiva da qual seja signatária;

As planilhas de composição de custo devem acompanhar a proposta;

Nos preços devem ser consideradas todas as despesas

necessárias para o atendimento do objeto do contrato (mão de obra, uniformes,

EPIs, insumos, ferramentas, etc.), bem como todos os impostos, encargos

trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, taxas, fretes, seguros,

deslocamentos de pessoal (instalação, vistoria, manutenção e outros que se

fizerem necessários), lucro previsto pela empresa, taxa de administração, bem

como detalhamento de todos os elementos que influenciem nos preços propostos



para a contratação, utilizada para a formação de preços e quaisquer outros custos ou despesas que incidam ou venham a incidir direta ou indiretamente;

As planilhas de custos e formação de preços a serem apresentadas pelo proponente deverão conter o detalhamento dos custos que compõem o preço, e serão observados os seguintes itens:

- a)** O valor da remuneração da mão-de-obra da categoria envolvida na prestação dos serviços, conforme Acordo, Convenção ou dissídio Coletivo de Trabalho mais recente;
- b)** O valor dos encargos sociais trabalhistas incidentes, com base na legislação em vigor, sobre o valor da mão-de-obra mais a reserva técnica;
- c)** A concessão de vales-transportes, de acordo com a legislação vigente e vales alimentação contemplados para a categoria profissional, em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho ou instrumento equivalente;
- d)** Custo dos insumos: a inclusão dos itens que compõem dependerá das peculiaridades de cada contrato e do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho, sendo que os valores dos itens equipamentos, uniformes, treinamento e/ou reciclagem de pessoal bem como benefícios aos empregados, deverão ser distribuídos pelo número empregados estimados pelo proponente para a execução dos serviços e para obtenção do preço mensal do posto.

A inclusão dos benefícios descritos no subitem anterior na composição dos custos somente será admitida quando comprovadamente oferecidos aos empregados;

Os proponentes deverão dispensar uma atenção especial quando da aplicação do ISS, observando-se o município de prestação dos serviços;

Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos na proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo



aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer título, devendo os serviços serem fornecidos sem ônus adicionais.

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a empresa participante executou ou executa serviços e está apta para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características com o objeto do presente processo seletivo.

VISTORIA:

As participantes poderão realizar vistoria, ela servirá para coletar informações pertinentes para a formulação de suas propostas. As vistorias técnicas serão realizadas mediante prévio agendamento de horário junto ao responsável técnico do S3- Gestão em Saúde na unidade, através do e-mail: fornecedores.hma@s3saude.com.br ou através do telefone - 71 4105-1335, observado o prazo de publicidade do Processo Seletivo;

Não serão aceitas alegações posteriores quanto ao desconhecimento das condições técnicas para elaboração da Proposta Comercial.

Salvador/BA, 30 de janeiro de 2026.