



TERMO DE REFERÊNCIA – S3 GESTÃO EM SAÚDE

Serviços técnicos especializados de monitoramento ativo, contínuo e ininterrupto de sistemas, aplicações, servidores, bancos de dados, ativos de rede, segurança e infraestrutura da tecnologia da informação.

1. OBJETO:

- 1.1.** O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos especializados de monitoramento ativo, contínuo e ininterrupto de sistemas, aplicações, servidores, bancos de dados, ativos de rede, segurança e infraestrutura tecnológica, utilizando ferramentas profissionais e equipe capacitada, com emissão de alertas, relatórios técnicos e gestão de incidentes, conforme diretrizes estabelecidas pela Contratante, 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. Os serviços, objeto deste contrato, compreenderão, de forma não exaustiva:

- a)** monitoramento em tempo real (24x7x365 ou conforme definido pela Contratante);
- b)** análise de performance e detecção de anomalias;
- c)** gestão e classificação de incidentes;
- d)** resposta ágil a falhas e escalonamento;
- e)** Observabilidade (métricas, logs e traces);
- f)** Suporte técnico remoto;
- g)** Ferramentas/software de monitoramento;
- h)** recomendações preventivas de melhoria;
- i)** emissão de relatórios operacionais, gerenciais e de segurança semanais e mensais.

1.3. Integram o objeto todos os recursos humanos, tecnológicos, softwares de monitoramento, dashboards, logs, estruturas de alertas e mecanismos de diagnóstico, necessários para a plena execução do serviço.

1.4. O objeto poderá abranger, quando aplicável, alocação de profissionais habilitados, treinamento operacional e suporte técnico, tudo mediante requisições da Contratante e nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

1.5. 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 visa garantir a **continuidade operacional** da infraestrutura de TI no Hospital Municipal de Araucária (HMA), prevenindo interrupções, otimizando desempenho, mitigando riscos e assegurando a integridade das informações utilizadas nas atividades assistenciais e administrativas.

2.2. O monitoramento ativo é essencial para:

- a)** prevenir falhas que possam impactar diretamente a assistência ao usuário;
- b)** assegurar disponibilidade dos sistemas críticos;
- c)** garantir conformidade regulatória e contratual;
- d)** atender boas práticas de gestão de TI (ITIL, COBIT);
- e)** manter registros e logs para auditoria e rastreabilidade.

2.3. A ausência deste serviço constitui risco operacional elevado, podendo causar prejuízos assistenciais, perda de disponibilidade, incidentes de segurança e descumprimento de obrigações assumidas no Contrato de Gestão nº 23/2026.



- 2.4.** 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.
- 2.5.** A iniciativa visa atender a uma demanda institucional previamente identificada, relacionada a serviços técnicos especializados voltados para o monitoramento ativo e gestão de sistemas e redes de tecnologia da informação, exigindo mão de obra qualificada para garantir a disponibilidade, performance e segurança da infraestrutura, cuja ausência comprometeria diretamente a continuidade das ações sob responsabilidade da Contratante.
- 2.6.** Ademais, busca assegurar o estrito cumprimento das obrigações contratuais, regulatórias e legais assumidas junto ao ente público pactuante e aos órgãos de controle, garantindo a plena execução das atividades contratualizadas e a manutenção da regularidade institucional.
- 2.7.** 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.



2.8. 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) ITIL v4** (gestão de incidentes, operação de serviços);
- b) COBIT 2019** (governança de TI);
- c) ISO/IEC 20000** (gestão de serviços);
- d) ISO/IEC 27001 e 27002** (segurança da informação);
- e) ISO 31000** (gestão de riscos);
- f) ISO/IEC 27701** (privacidade);
- g)** 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) **Monitoramento Ativo 24/7 (ou conforme diretriz):**

- Monitoramento contínuo de servidores físicos e virtuais, rede, aplicações e serviços;
- workstations críticas;
- soluções de prontuário eletrônico;
- bancos de dados;
- switches, roteadores, firewalls;
- links de internet;
- aplicações internas e externas essenciais.
- Análise de disponibilidade, performance e segurança;
- Geração de alertas automáticos e acionamento imediato da Contratante;
- Monitoramento de performance (CPU, RAM, I/O, latência, banda etc.).

b) **Gestão de Incidentes:**

- Identificação, registro, categorização e priorização de incidentes;
- Escalonamento conforme matriz de criticidade;
- Escalonamento para equipes internas sempre que necessário;
- Abertura de tickets com timestamps;
- Acompanhamento até a solução e registro final.

c) **Segurança e Integridade de Dados:**

- Monitoramento de tentativas de acesso indevido;
- Monitoramento de alertas de segurança;
- Detecção de acessos indevidos;



- Registro e retenção de logs;
- Avaliação de vulnerabilidades e eventos suspeitos;
- Adoção de protocolo de resposta a incidentes de segurança.

d) Relatórios Técnicos e Gerenciais:

- incidentes registrados;
- tempo de detecção e resposta;
- histórico de disponibilidade;
- tendências de performance;
- recomendações de melhorias.

e) Ferramentas e Infraestrutura:

- plataforma de monitoramento;
- dashboards;
- alertas configuráveis;
- integrações via API/Telegram/WhatsApp/e ou e-mail;
- logs detalhados;
- automações de alertas;
- mecanismos de integração com sistemas internos;
- histórico mínimo de 12 meses.

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 da Estrutura Tecnológica Monitorada;
- b)** Quantidade Existente/Quantidade Contratada/Quantidade Efetivamente Monitorada;
- c)** Tipos de Monitoramento de Infraestrutura;
- d)** Tipos de Monitoramento de Banco de Dados;
- e)** Tipos de Monitoramento de Segurança;
- f)** Quantitativo Geral de Alertas;
- g)** Notificações e Incidentes Previstos e Registrados;
- h)** Relatório Técnico da Equipe.

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 contratação de **prestação de serviços técnicos especializados para monitoramento ativo e contínuo de sistemas e redes de TI**;
- b) Disponibilizar, quando aplicável, **para o monitoramento ativo de sistemas e redes, a necessidade de profissionais habilitados é direta. Os materiais e equipamentos se aplicam tanto aos ativos que estão sendo monitorados (para garantir que funcionem e possam ser monitorados) quanto às ferramentas e infraestrutura que realizam o próprio monitoramento**, 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, e 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 Monitoramento e Disponibilidade:

- Índice de Cobertura de Monitoramento: 100% de ativos efetivamente monitorados em relação ao total de ativos contratados;
- Disponibilidade da Plataforma de Monitoramento: $\geq 99,5\%$ mensal de uptime da própria ferramenta de monitoramento.

b) Indicadores de Qualidade da Detecção:

- Taxa de Falsos Positivos: $\leq 5\%$ dos alertas mensais que não configuram incidente real;
- Taxa de Falsos Negativos: 0% de incidentes identificados pela Contratante sem alerta prévio da Contratada.

c) Indicadores de Gestão de Incidentes:

- Índice de Incidentes Resolvidos no SLA: $\geq 95\%$ de incidentes atendidos dentro dos prazos de MTTD e MTTR;



- Reincidência de Incidentes: $\leq 5\%$ ao mês de repetição do mesmo incidente por falha de ação corretiva.

d) Indicadores de Segurança da Informação:

- Tempo de Comunicação de Incidente de Segurança: ≤ 10 minutos entre a detecção e a comunicação formal à Contratante;
- Índice de Conformidade de Logs: 100% de logs exigidos efetivamente coletados, íntegros e armazenados.

e) Indicadores de Prevenção e Melhoria Contínua:

- Taxa de Implementação de Recomendações Técnicas: $\geq 90\%$ de recomendações preventivas implementadas ou formalmente tratadas;
- Incidentes Evitados por Ação Preventiva: $\geq 99,5\%$ de incidentes potenciais mitigados antes de impacto.

f) Indicadores de Conformidade Operacional:

- Índice de Entrega Completa de Relatórios: 100% de relatórios entregues completos, com todas as métricas exigidas;
- Índice de Conformidade Contratual: $\geq 98\%$ de obrigações contratuais cumpridas no período.

9. PAGAMENTO E GLOSA:

- 9.1.** Pelo serviço, objeto do certame, a **CONTRATANTE** obrigará-se a pagar à **CONTRATADA** o valor que será acordado no Contrato de Prestação de Serviço, 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 nota deverá ser encaminhada 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).
- 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)** Execução parcial, defeituosa ou insatisfatória dos serviços que resulte no aproveitamento de apenas parte do trabalho;
 - b)** Inexecução total ou execução defeituosa ou insatisfatória dos serviços que resulte na perda total do trabalho;



- c) Não utilização de materiais e recursos humanos exigidos para execução dos serviços, ou utilização ou em qualidade ou em quantidade inferior a demanda;
- d) Descumprimento de obrigação relacionada ao objeto do ajuste que possa ensejar a responsabilização solidária ou subsidiária da **CONTRATANTE**, independente da sua natureza;
- e) Redução de frequência;
- f) Falhas de desempenho;
- g) Descumprimento dos indicadores.

9.7. Glosas serão aplicadas também nos seguintes casos:

- a) **Disponibilidade mensal < 99%:** glosa de 0,5% para cada 0,1% de indisponibilidade excedente, sobre o valor mensal do contrato;
- b) **MTTD acima de 5 minutos para incidente crítico:** glosa de 0,3% por incidente crítico sobre o valor mensal do contrato;
- c) **MTTD acima do SLA para incidente de criticidade alta:** glosa de 0,1% por incidente, sobre o valor mensal do contrato;
- d) **MTTR acima do SLA (primeiro atendimento) – incidente crítico:** glosa de 0,5% por incidente, sobre o valor mensal do contrato;
- e) **MTTR acima do SLA – incidente alto:** glosa de 0,3% por incidente sobre o valor mensal do contrato;
- f) **MTTR acima do SLA – incidente médio:** glosa de 0,1% por incidente sobre o valor mensal do contrato;
- g) **Relatório semanal entregue fora do prazo:** 0,5% por semana de atraso sobre o valor mensal do contrato;
- h) **Relatório mensal entregue fora do prazo:** 2% por semana de atraso sobre o



valor mensal do contrato;

- i) Relatório (semanal ou mensal) entregue incompleto ou sem métricas obrigatórias:** 0,5% por item faltante sobre o valor mensal do contrato;
- j) Ausência de logs obrigatórios:** 2% por ocorrência sobre o valor mensal do contrato;
- k) Reincidência na perda de logs:** 5% por ocorrência recorrente sobre o valor mensal do contrato;
- l) Ticket ausente para incidente ocorrido:** 0,2% por ticket não aberto sobre o valor mensal do contrato;
- m) Ticket sem timestamps, classificação ou evidência:** 0,1% por ticket inconsistente sobre o valor mensal do contrato;
- n) Incidente crítico não reportado imediatamente:** 3% por ocorrência sobre o valor mensal do contrato;
- o) Falha da plataforma de monitoramento (ferramenta fora do ar):** 0,5% por hora ou fração sobre o valor mensal do contrato;
- p) Não substituição de profissional solicitado pela fiscalização:** 0,5% ao dia sobre o valor mensal do contrato;
- q) Falha de segurança da informação imputável à contratada:** 5% por ocorrência sobre o valor mensal do contrato;
- r) Repetição de incidentes decorrente de não implementação de recomendações:** 1% por reincidência sobre o valor mensal do contrato;
- s) Inconsistência entre logs, relatórios e tickets:** 0,5% por inconsistência comprovada sobre o valor mensal do contrato;
- t) Reincidência de qualquer falha crítica por 2 meses consecutivos:** 5% no mês da reincidência sobre o valor mensal do contrato;



- u) **Não execução de rotinas diárias de monitoramento:** 0,2% por rotina não executada, sobre o valor mensal do contrato;
- v) **Suporte técnico não prestado no prazo ou atendimento ausente:** 0,5% por incidente afetado, sobre o valor mensal do contrato;
- w) **Falta de identificação ou registro de vulnerabilidade crítica detectada:** 2% por omissão, sobre o valor mensal do contrato.

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 (dose) 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) Não cumprimento do SLA de Disponibilidade:

- 0,5% do valor mensal do contrato para cada 0,1% de indisponibilidade acima do limite.
- Limite máximo: até 10% do valor mensal.

b) Falha no Tempo de Detecção (MTTD > 5 min):

- 0,3% do valor mensal por incidente crítico detectado fora do MTTD;
- 0,1% por incidente de criticidade alta.

c) Falha no Tempo de Resposta (MTTR):

- Crítico (> 15 min): 0,5% por incidente;
- Alto (> 30 min): 0,3% por incidente;
- Médio (> 2 horas): 0,1% por incidente

d) Falta de emissão de relatórios (semanal ou mensal):

- Relatório semanal fora do prazo: 0,5% do valor mensal por semana;
- Relatório mensal fora do prazo: 2% do valor mensal.

e) Ausência ou perda de logs de monitoramento:

- 2% do valor mensal por ocorrência;
- Em caso de reincidência: 5%.

f) Falha na abertura de tickets ou inexistência de evidências:

- 0,2% por ticket ausente ou incompleto;



- Em reincidência: 0,5%.

g) Incidente crítico não reportado imediatamente:

- 3% do valor mensal por ocorrência.

h) Falha de segurança da informação imputável à contratada:

- acesso indevido;
 - manipulação não autorizada;
 - vazamento;
 - falha na proteção de logs;
 - negligência.
- 5% do valor mensal por ocorrência + possibilidade de rescisão contratual imediata;

i) Indisponibilidade da plataforma de monitoramento:

- 0,5% por hora de indisponibilidade;
- Limite: 10% do valor mensal.

j) Não substituição de profissional inadequado:

- Multa diária de 0,5% do valor mensal do contrato até regularização.

k) Reincidência por três meses consecutivos em qualquer descumprimento crítico:

- 5% do valor mensal + abertura de processo para aplicação de penalidade administrativa de suspensão.

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 a ser firmado, 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 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.