



TERMO DE REFERÊNCIA – S3 GESTÃO EM SAÚDE

Serviços de infraestrutura de redes, computação em nuvem e segurança da informação.

1. OBJETO:

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de infraestrutura de redes, computação em nuvem e segurança da informação, incluindo implantação, manutenção, suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento, backup e recuperação, de modo a garantir a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos sistemas e dados operacionais, 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 ativo 24x7x365 ou conforme necessidade;
- b)** Gestão de incidentes e escalonamento;



- c)** Observabilidade (métricas, logs, traces);
- d)** Suporte técnico remoto e presencial;
- e)** Infraestrutura de redes;
- f)** Segurança da informação;
- g)** Gestão de nuvem (IaaS, PaaS, SaaS conforme aplicável);
- h)** Backup e recuperação;
- i)** Inventário de ativos;
- j)** Treinamento e transferência de conhecimento;
- k)** Emissão de relatórios 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 o suporte especializado para manutenção da infraestrutura que suporta prontuário eletrônico, sistemas de agendamento, teleatendimento, conectividade entre unidades, e serviços essenciais ao atendimento 24/7 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. A contratação garante continuidade operacional, segurança dos dados e atendimento a requisitos legais (LGPD), reduzindo riscos de indisponibilidade e contingências que impactem o atendimento à população.

2.3. 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.



2.4. A ausência deste serviço pode causar prejuízos assistenciais, perda de disponibilidade, incidentes de segurança e descumprimento de obrigações assumidas no Contrato de Gestão nº 23/2026, além de constituir risco operacional elevado de:

- a)** Interrupções assistenciais;
- b)** Comprometimento da segurança da informação e da LGPD;
- c)** Perda de dados;
- d)** Impacto direto sobre o atendimento ao cidadão.

2.5. A contratação é ainda motivada por:

- a)** Cumprimento do Contrato de Gestão vigente;
- b)** Adequação às boas práticas (ITIL, COBIT, ISO 27001);
- c)** Exigência regulatória e de órgãos de controle;
- d)** Necessidade de suporte especializado.

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. 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.



- 2.8.** 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 (SGSI):** Normas e boas práticas de segurança da informação;
 - b) ISO/IEC 27017/27018:** controles aplicáveis ao armazenamento de dados em nuvem;
 - c) Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):** obrigações quanto ao tratamento, transferência e segurança de dados pessoais presentes nos serviços contratados;
 - d) Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)** – Regras sobre guarda de registros, privacidade, integridade e segurança das informações;
 - e)** Guia de Privacidade e Segurança da Administração (Governo Digital);
 - f)** 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) Requisitos mínimos da CONTRATADA:

- Comprovação de atuação na área (min. 3 anos) e atestados de capacidade técnica para serviços similares (UPA, hospitais, unidades de saúde ou órgãos públicos);
- Certidões negativas e comprovação fiscal e trabalhista conforme exige a Lei;
- Política de segurança documentada; se certificada, apresentação de certificação ISO/IEC 27001 será considerada critério de qualificação técnica. (Recomendado: comprovar conformidade com controles de segurança para uso de nuvem);
- Garantia de continuidade de equipe (substituições devem ser comunicadas e aprovadas);
- Compromisso com LGPD: demonstrar medidas técnicas-organizacionais e indicar encarregado DPO ou responsável técnico por privacidade.

b) Levantamento inicial (Implantação):



- Mapeamento e inventário de ativos (equipamentos de rede, servidores, endpoints, switches, roteadores, nobreaks, links Internet, firewalls, backups, credenciais): planilha padrão;
- Análise de topologia de rede e proposta de arquitetura resiliente (rede LAN/WAN, VLANs, segmentação por funções, DMZ para serviços expostos);
- Plano de migração ou integração para serviços em nuvem quando aplicável (descrição de arquitetura, dependências, impactos e plano de roll-back);
- Plano de continuidade e recuperação de desastres (RTO e RPO definidos para cada serviço crítico).

c) Infraestrutura de redes:

- Projeto, configuração, testes e documentação de roteadores, switches gerenciáveis, VLANs, QoS para tráfego VOIP & prontuário, e balanceamento de links;
- Monitoramento de disponibilidade de links (SNMP, ICMP, traps) e relatórios mensais de disponibilidade;
- Gerenciamento de endereçamento IP (IPv4/IPv6 quando aplicável) e registros de alterações.

d) Computação em nuvem e virtualização:

- Gestão de instâncias (IaaS/PaaS/SaaS conforme necessário), configurações seguras de imagens, backups, snapshots rotineiros e políticas de retenção;
- Controle de custos/cloud governance (tags, limites, alertas);
- Adoção de políticas de criptografia em repouso e em trânsito para dados armazenados na nuvem.

e) Segurança da informação:



- Implementação e manutenção de firewall(s), IDS/IPS, WAF (se aplicável), regras de ACL, NAT e hardening de servidores;
- Gestão de identidade e acesso (IAM): políticas de senhas, rotação de credenciais, autenticação multifator para acessos administrativos;
- Inventário e gestão de patches: política de atualização e cronograma para sistemas operacionais e aplicações críticas;
- Política de logs e monitoramento centralizado (SIEM) com retenção mínima compatível com requisitos legais e de auditoria;
- Testes de vulnerabilidade periódicos e varreduras (scans) + Pentest anual (relatórios e remediação);
- Acordos de confidencialidade, segregação de funções e listas de acesso administrativo.

f) Backup e recuperação:

- Política de backup: frequência (diária/incremental, semanal/full), local (on-site/off-site/híbrido), criptografia, testes periódicos de restauração (pelo menos trimestral);
- Entrega de cópias de backup à **CONTRATANTE** em meio físico ou eletrônico ao término do contrato (prazo máximo: 7 dias), conforme cláusula do contrato-base.

g) Suporte técnico (Níveis e disponibilidade):

- Suporte remoto: horário 24x7 para incidências críticas; suporte presencial conforme SLA acordado (ver Seção SLA);
- Equipe técnica: níveis (N1, N2, N3) com descrição de responsabilidades e qualificação mínima (certificações, anos de experiência);



- Ferramentas de atendimento (ticketing), registro de chamados, evidências das intervenções e relatório de atendimento mensal.

h) Treinamento e transferência de conhecimento:

- Treinamento inicial para equipe da CONTRATANTE sobre operação básica, procedimentos de contingência e boas práticas de segurança. Material e gravações disponibilizados.

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 descritiva do cabeamento estruturado por unidade e metragem, e indicação quantitativa;
- b) Relação descritiva dos equipamentos de rede para instalação por unidade e quantidade;
- c) Relação descritiva dos serviços técnicos de rede por unidade/área e capacidade de alcance/cobertura;
- d) Relação descritiva dos serviços em nuvem (recursos de infraestrutura) e capacidade técnica de armazenamento;
- e) Relação descritiva dos serviços de plataforma e configurações;



- f) Relação quantitativa e descritiva de aparelhos técnicos para instalação e as funções específicas de cada item;
- g) Relação descritiva dos serviços especializados de segurança e módulos de proteção de dados/informações;
- h) Relação quantitativa de relatórios operacionais e gerenciais com indicadores qualitativos e quantitativos de desempenho;
- i) Relação descritiva dos serviços de suporte técnico e manutenção com periodicidade (preventivo e corretivo).

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**



serviços continuados de infraestrutura de redes, computação em nuvem e segurança da informação, incluindo implantação, manutenção, suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento, backup e recuperação, de modo a garantir a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos sistemas e dados operacionais;

- b)** Disponibilizar, quando aplicável, profissionais devidamente habilitados, materiais em conformidade com as especificações técnicas e normativas, equipamentos em perfeito funcionamento, 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, 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) **Categorias de Incidente e tempos:**

- Incidente Crítico (Serviço fora ou impactando atendimento clínico): Tempo de resposta inicial = 1 hora; Tempo de resolução objetivo = 4 horas (SLA: 99,5% de conformidade mensal);
- Incidente Alto (impacto significativo, degradação): Resposta = 2 horas; Resolução = 12 horas;
- Incidente Médio (degradação sem impacto direto ao atendimento): Resposta = 4 horas; Resolução = 48 horas;
- Incidente Baixo (contingência, melhorias): Resposta = 24 horas; Resolução = 5 dias úteis.

b) **Disponibilidade (Uptime):**

- Infraestrutura crítica (servidor de prontuário, comunicação): Disponibilidade mínima contratada = 99,5% mensais.

c) **Tempo de Resposta (MTTR – primeiro atendimento):**

- Incidentes críticos: **até 15 minutos**;
- Incidentes altos: **até 30 minutos**;



- Incidentes médios: **até 2 horas.**

d) Emissão de Relatórios:

- Relatórios semanais: até **terça-feira subsequente;**
- Relatório mensal: até **5º dia útil do mês seguinte.**

e) Critérios de Aceitação dos serviços pela CONTRATANTE:

- Emissão de relatórios completos;
- indicadores dentro das metas;
- logs e evidências apresentados.

9. PAGAMENTO E GLOSA:

9.1. Pelo serviço, objeto do certame, a **CONTRATANTE** obrigará-se a pagar à **CONTRATADA** o valor mensal a ser acordado no Contrato de Prestação de Serviços a ser firmado, 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 fiscal deverá ser encaminhada até o 10 dia útil de cada mês 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) Glosas Relacionadas ao SLA de Resposta e Resolução (MTTD e MTTR):

- MTTD acima de 5 min (incidente crítico): 0,3% por ocorrência;



- MTTD acima do SLA (incidente alto): 0,1% por ocorrência;
 - MTTR acima do SLA – crítico: 0,5% por incidente;
 - MTTR acima do SLA – alto: 0,3% por incidente;
 - MTTR acima do SLA – médio: 0,1% por incidente;
 - Chamado crítico não atendido dentro do prazo: 0,5% por ocorrência;
 - Chamado alto não atendido dentro do prazo: 0,3% por ocorrência;
- b) Glosas Relacionadas a Monitoramento, Observabilidade e Logs:**
- Falta de detecção de incidente crítico pelo monitoramento: 0,3% por ocorrência;
 - Falha na correlação de logs que cause atraso no diagnóstico: 0,2% por evento;
 - Não execução das rotinas diárias de monitoramento: 0,2% por rotina omitida;
 - Ausência de logs obrigatórios: 2% por ocorrência;
 - Reincidência de perda de logs: 5% por ocorrência;
 - Ticket não registrado: 0,2% por incidente;
 - Ticket sem timestamps, classificação ou evidências: 0,1% por ticket.
- c) Glosas Relacionadas à Segurança da Informação:**
- Vazamento de dados por falha técnica da contratada: **5% por ocorrência**, sem prejuízo de rescisão e comunicação à ANPD;
 - Falha na proteção de credenciais ou privilégios administrativos: 3% por incidente;
 - Acesso indevido decorrente de negligência: 5% por ocorrência;
 - Não aplicação de patch crítico em até 72h: 1% por item.
- d) Glosas Relacionadas a Mudanças, Documentação e Governança Técnica:**
- Alterações de rede sem autorização previa: 1% por alteração;
 - Ausência de registro de mudança (change log): 0,2% por item;



- Não entrega de documentação técnica exigida: 0,5% por documento;
 - Arquitetura de rede/nuvem entregue incompleto: 1% por entrega.
- e) Glosas Relacionadas a Backup e Recuperação:**
- Falha de backup diário: 0,2% por falha;
 - Falha no backup full semanal: 0,5% por falha;
 - Falha no teste trimestral de restauração: 1% por falha;
 - Não entrega dos backups ao término do contrato: 5% + retenção de pagamento;
- f) Glosas Relacionadas ao Suporte Técnico e Equipe:**
- Atendimento sem evidências (prints, logs, registros): 0,1% por item;
 - Profissional sem qualificação mínima exigida: 0,5% por dia;
 - Falta de substituição de profissional inadequado: multa diária de 0,5%.
- g) Glosas Relacionadas a Entregas Periódicas:**
- Relatório semanal entregue fora do prazo: 0,5% por semana;
 - Relatório mensal entregue fora do prazo: 2% por semana;
 - Relatórios incompletos: 0,5% por item faltante.
- h) Reincidência:**
- Multa adicional de 5% no mês da reincidência.

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) Falhas de Monitoramento e Observabilidade:

- Falha na detecção de incidentes críticos: 0,3% por ocorrência;
- Não correlação de logs que gere atraso no diagnóstico: 0,2% por evento;
- Não execução de rotinas diárias de monitoramento: 0,2% por rotina omitida;
- Perda de logs de auditoria ou eventos: 2% por falha / 5% em reincidência.

b) Falhas em Segurança da Informação:

- Vazamento de dados por falha técnica da contratada: 5% por ocorrência + possibilidade de rescisão imediata;



- Falha de proteção de credenciais ou privilégios administrativos: 3% por incidente;
 - Acesso indevido por negligência: 5% por ocorrência;
 - Não execução de patch crítico em até 72h: 1% por item.
- c) Falhas em Infraestrutura de Redes:**
- Interrupção gerada por configuração incorreta: 0,5% por evento;
 - Alterações de rede sem registro ou autorização: 1% por alteração;
 - Não documentação de mudanças (change log): 0,2% por registro ausente.
- d) Falhas em Backup e Recuperação:**
- Falha de backup diário: 0,2% por falha;
 - Falha de backup full semanal: 0,5% por falha;
 - Falha em teste trimestral de restauração: 1% por falha;
 - Não entrega dos backups ao término do contrato: 5% por atraso + retenção de pagamento.
- e) Falhas no Suporte Técnico:**
- Ausência de atendimento no prazo para incidentes críticos: 0,5% por ocorrência;
 - Ausência de atendimento para incidente alto: 0,3% por ocorrência;
 - Atendimento sem evidências: 0,1% por item ausente;
 - Profissional sem qualificação mínima: 0,5% por dia até regularização.
- f) Reincidência:**
- Falha crítica reincidente por 02 meses consecutivos: Multa adicional de 5% no mês da reincidência.



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: **fornecedores.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.