



TERMO DE REFERÊNCIA – S3 GESTÃO EM SAÚDE

Locação e manutenção técnica de equipamentos de telefonia.

1. OBJETO:

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para locação e manutenção técnica de equipamentos de telefonia, incluindo PABX digital/IP, ramais analógicos e IP, tronco SIP, linhas telefônicas e suporte técnico contínuo, de forma a garantir o pleno funcionamento do sistema de comunicação telefônica, 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 inclui instalação, operação assistida, manutenção preventiva, manutenção corretiva, substituição de peças, suporte remoto e presencial, conforme especificações detalhadas neste Termo de Referência., bem como:

a) Central telefônica (PABX IP ou híbrido) com capacidade compatível com a necessidade da unidade;



- b)** Ramais IP e/ou analógicos;
- c)** Troncos SIP ou linhas digitais/analógicas conforme disponibilidade local;
- d)** Infraestrutura lógica necessária à operação dos telefones IP;
- e)** Painel de gerenciamento e interface técnica para diagnóstico remoto;
- f)** Suporte técnico especializado remoto e presencial;
- g)** Substituição de equipamentos e componentes quando necessário;
- h)** Relatórios técnicos, indicadores de desempenho e laudos;
- i)** Garantia de disponibilidade mínima mensal do serviço.

1.3. A **CONTRATADA**, para fins de prestação dos serviços, objeto do contrato, deverá garantir:

- a)** Equipamentos homologados pela ANATEL;
- b)** Disponibilidade mínima mensal do serviço de **99%**;
- c)** Suporte a ligações VOIP, analógicas e digitais;
- d)** Capacidade de expansão do PABX mediante demanda;
- e)** Painel de gerenciamento ou interface técnica para diagnóstico remoto;
- f)** Compatibilidade com infraestrutura local conforme padrões da ABNT.

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 é necessária para assegurar a comunicação entre setores internos e externos, o suporte assistencial ao fluxo dos pacientes, a integração com SAMU, regulação e unidades hospitalares e a continuidade das atividades administrativas e assistenciais.

2.2. A paralisação desses equipamentos acarreta risco à segurança assistencial e prejuízo direto ao atendimento emergencial, incluindo:

- a)** riscos à segurança assistencial;
- b)** paralisação de fluxos críticos de atendimento;
- c)** prejuízos operacionais relevantes;
- d)** impacto direto no tempo-resposta de emergências;
- e)** comprometimento da eficiência administrativa.

2.3. 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.

2.4. Ademais, busca assegurar o estrito cumprimento das obrigações contratuais, regulatórias e legais assumidas junto às unidades de saúde e ao interesse coletivo, garantindo a plena execução das atividades contratualizadas e a manutenção da regularidade institucional.

2.5. 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)** Normas ABNT aplicáveis a equipamentos e cabeamento estruturado;
- b)** Regulamentações da ANATEL para equipamentos de telecomunicações;
- c)** Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- d)** 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) Central Telefônica (PABX IP ou híbrido):

- Capacidade mínima: 50 ramais, expansível;
- Suporte a SIP, IAX e protocolos de telefonia IP;
- Capacidade de integração com troncos SIP e/ou E1/analógicos;



- Fonte redundante (preferencial);
- Interface web de gerenciamento;
- Registro de eventos e logs;
- Suporte a fila de atendimento, transferência, conferência e URA simples (quando aplicável).

b) Ramais / Telefones IP:

- Display gráfico;
- 2 portas de rede (switch interno);
- Suporte a VLAN de voz;
- Alimentação PoE ou fonte;
- Codec G.711 e G.729.

c) Instalação e implantação:

- instalação de todos os equipamentos;
- configuração de PABX e ramais;
- testes de comunicação;
- entrega de relatório técnico funcional.

d) Manutenção preventiva:

- verificação de tensão da rede elétrica (fase-terra, neutro-terra e fase-neutro);
- análise da temperatura do ambiente (padrão 22°C);
- checagem da acomodação em rack ou bandeja;
- inspeção do cabeamento de telefonia e pontos;
- verificação de qualidade dos feixes (analógico, digital, celular, IP).

e) Manutenção corretiva:

- reparos emergenciais;
- substituição de peças defeituosas ou desgastadas;



- testes e ajustes pós-reparo;
 - substituição de equipamento inoperante em até **24 horas**.
- f) Suporte técnico:**
- Atendimento remoto: **até 4 horas** após abertura do chamado;
 - Atendimento presencial: **até 24 horas**, com agendamento;
 - Chamados deverão ser registrados via SAC ou sistema TIC Mobile.
- g) Serviços obrigatórios:**
- suporte técnico 8h às 18h, dias úteis;
 - atendimento emergencial em até 4h úteis;
 - solução de falhas em até 24h corridas;
 - substituição imediata de equipamento se o reparo exceder o SLA;
 - instalação e configuração completa;
 - calibração e testes;
 - integração aos sistemas internos.
- h) Relatório Mensal de Serviços, contendo:**
- atividades executadas;
 - contadores de impressão;
 - substituições de peças e insumos;
 - histórico de chamados (abertos, atendidos e solucionados);
 - tempo de atendimento e tempo de solução;
 - disponibilidade calculada;
 - preventivas realizadas;
 - falhas recorrentes.
- i) Laudos técnicos:**
- preventivos;



- corretivos;
- substituição de componentes;
- rastreabilidade RBC quando aplicável.

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 e quantitativa dos equipamentos locados e serviços fornecidos, unidade de medida, quantidade estimada, observações técnicas pertinentes;
- b) Relação quantitativa de ramais e linhas telefônicas, tipos de ramais/linhas telefônicas, canais;
- c) Relação quantitativa de instalações, configurações e ativações por cada serviço;
- d) Relatório de manutenções técnicas, tipos de manutenções, periodicidade, agendamentos, manutenções executadas, substituição de equipamentos, motivo da substituição, equipamentos substituídos e equipamentos substitutos, testes realizados, atualizações realizadas;



- e) Relatório de suporte técnico contínuo por cada serviço/equipamento, tipos de suporte, tipos de atendimento, quantidade de chamados abertos, quantidade de chamados solucionados, horários dos atendimentos;
- f) Relatório técnico de monitoramento, segurança e qualidade, tipos de relatórios aplicados aos serviços, indicadores de desempenho, funcionalidade;
- g) Relação quantitativa de serviços correlatos aplicáveis à plena funcionalidade do sistema.

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 **locação e manutenção técnica de equipamentos de telefonia, incluindo PABX digital/IP, ramais analógicos e IP, tronco SIP, linhas telefônicas e suporte**



técnico contínuo, de forma a garantir o pleno funcionamento do sistema de comunicação telefônica;

- b) Disponibilizar, quando aplicável, os profissionais envolvidos sejam devidamente habilitados para suas funções, os materiais utilizados estejam em conformidade com as especificações, e os equipamentos sejam entregues e mantidos em perfeito estado de 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) Disponibilidade Técnica do sistema:** $\geq 99\%$;
- b) Tempo de resposta ao chamado:** ≤ 4 h úteis;
- c) Tempo de solução de falhas:** ≤ 24 h;
- d) Frequência Máxima de Falhas por Equipamento:** ≤ 2 falhas/mês por equipamento;
- e) Execução da Manutenção Preventiva:** 100% do ciclo mensal;
- f) Conformidade de Relatórios e Laudos:**
 - Entrega de relatórios técnicos mensais: 100% até o 5º dia útil do mês;
 - Conformidade dos laudos técnicos: 100% com rastreabilidade e assinatura;
- g) SLA de Substituição de Equipamentos:** ≤ 24 horas;
- h) Desempenho da Infraestrutura de Rede e Telefonia IP:**
 - Perda de pacotes em chamadas VoIP: $\leq 1\%$;
 - Latência média em chamadas internas/externas: ≤ 100 ms;
- i) Eficiência no Atendimento Remoto e Presencial:**
 - Atendimento remoto dentro do SLA (≤ 4 h úteis): $\geq 95\%$ dos chamados;
 - Atendimento presencial dentro do SLA (≤ 24 h): $\geq 95\%$ dos chamados;
- j) Conformidade com Normas Técnicas e Regulatórias:** 100% de compatibilidade técnica na prestação dos serviços.



9 PAGAMENTO E GLOSA:

- 9.1.** Pelo serviço, a **CONTRATANTE** obrigará-se a pagar à **CONTRATADA** o valor a ser acordado no Contrato de Prestação de Serviços, 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 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); 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) **indisponibilidade dos equipamentos de 2% a 5%:** glosa de 5% do valor mensal do contrato;
- b) **indisponibilidade dos equipamentos de 5% a 10%:** glosa de 10% do valor mensal do contrato;
- c) **indisponibilidade dos equipamentos > 10%:** glosa de 20% do valor mensal do contrato;
- d) Glosas por falhas operacionais:
 - Falha não corrigida dentro de 24h: **20% do valor mensal por equipamento;**
 - Falha recorrente (> 2 no mês): **5% por reincidência;**
 - Falha decorrente de má prática operacional da contratada: **10%.**
- e) **Glosas por manutenção preventiva:**
 - Preventiva não realizada no ciclo: **15% do valor mensal;**
 - Preventiva incompleta ou sem laudo: **5%**
- f) **Glosas por documentos obrigatórios:**
 - Relatórios técnicos não entregues: glosa de 5% por relatório;
 - Laudos técnicos não entregues: glosa de 3% por laudo;
 - Indicadores mensais não entregues: glosa de 5%
- g) **Glosas por não conformidade de integração e interfaceamento:**
 - Falha de transmissão/perda de dados por culpa da contratada: **10% por**



incidente;

- Falha de integração não resolvida em até 48h: **5% por dia.**

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 Técnica do Sistema (SLA):

- Indisponibilidade $< 99\%$ e $\geq 95\%$: Advertência + registro em relatório de desempenho;
- Indisponibilidade $< 95\%$ e $\geq 92\%$: Multa de 3% do valor mensal por equipamento;
- Indisponibilidade $< 92\%$ e $\geq 90\%$: Multa de 6% do valor mensal por equipamento;
- Indisponibilidade $< 90\%$: Multa de 10% do valor mensal por equipamento + glosa proporcional;
- Falha contínua > 48 horas: Multa adicional de 5% do valor mensal por equipamento.

b) Penalidades por falhas de manutenção:

- Preventiva não realizada: 8%;
- Reincidência: 12%;
- Atraso na manutenção corretiva:
 - 1 a 6 horas: 2% por ocorrência;
 - 6 a 12 horas: 4% por ocorrência;
 - 12 horas: 6% por ocorrência.

c) Penalidades por falhas técnicas recorrentes:

- Falha repetida do mesmo equipamento mais de 2 vezes no mês: 5% por reincidência.
- Falha decorrente de "má prática operacional" comprovada da contratada: 10%.

d) Penalidades por não conformidade documental:

- Não entrega de relatórios obrigatórios: 5% por documento;



- Laudos incompletos ou sem rastreabilidade RBC: 3% por laudo;
 - Ausência de indicadores mensais: 5%.
- e) Penalidades por descumprimento das obrigações de suporte e treinamento:**
- Equipe não treinada ou treinamento incompleto: 3% por profissional;
 - Falta de suporte técnico remoto: 2% por ocorrência;
 - Ausência de suporte remoto dentro das 4h úteis estabelecidas: multa de 2% por ocorrência.
- f) Penalidades por violação das normas sanitárias e da LGPD:**
- Violação de requisitos da ANVISA/ABNT: 10% por ocorrência;
 - Quebra de sigilo ou exposição indevida de dados laboratoriais: 20%, sem prejuízo das medidas legais.
- g) Penalidade Compensatória:** Aplicável em casos de inexecução total ou parcial do objeto:
- 15% a 20% do valor contratual conforme gravidade, avaliados pela fiscalização.
- h) Penalidade Moratória:** Atrasos injustificados na instalação ou início da operação:
- 0,5% por dia de atraso, limitada a 10% do valor da implantação.

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.