



TERMO DE REFERÊNCIA – S3 GESTÃO EM SAÚDE

Serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, manutenção evolutiva limitada e atualização de versões do software destinado à gestão de escalas profissionais.

1. OBJETO:

- 1.1.** O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de licença de uso, bem como a prestação continuada de serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, manutenção evolutiva limitada e atualização de versões do software destinado à gestão de escalas profissionais no Hospital Municipal de Araucária (HMA), a serem prestados pela **CONTRATADA**, 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 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, incluindo de forma não exaustiva:



- a) Licença de uso;
- b) Suporte técnico remoto em horário comercial; atendimento de chamados com priorização e prazos de resposta e solução (ver SLA, item 5);
- c) Atualizações/patches e releases liberadas pela contratada;
- d) Backup e orientações sobre procedimentos de contingência (quando aplicável);
- e) Treinamento inicial e material instrutivo (manuais e FAQs) para operadores indicados pela contratante;
- f) Garantia de confidencialidade e conformidade com a legislação de proteção de dados.

1.3. 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 presente contratação revela-se necessária para assegurar a continuidade operacional do sistema de gestão de escalas, indispensável à alocação de profissionais, controle de jornadas e registro de atividades no Hospital Municipal de Araucária (HMA). A manutenção e suporte técnico são necessários para garantir disponibilidade, correção de falhas, atualizações legais/técnicas e proteção dos dados pessoais gerenciados pelo sistema.



2.2. O software objeto desta contratação é **indispensável** para:

- a)** controlar escalas com precisão;
- b)** reduzir falhas operacionais;
- c)** prevenir sobrecargas de trabalho e inconsistências em registros;
- d)** assegurar cumprimento normativo e organizacional;
- e)** dar suporte às atividades administrativas vinculadas à execução contratual perante o ente financiador;
- f)** manter a regularidade institucional e de gestão de pessoal.

2.3. A iniciativa visa atender a uma demanda institucional previamente identificada, relacionada contratação de licença de uso, bem como a prestação continuada de serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, manutenção evolutiva limitada e atualização do software, destinado à gestão de escalas profissionais no Hospital Municipal de Araucária (HMA), cuja ausência comprometeria diretamente a continuidade das ações sob responsabilidade da Contratante.

2.4. 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, a manutenção da regularidade institucional e a observância dos princípios da legalidade, eficiência, economicidade e interesse coletivo.



- 2.5.** 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.
- 2.6.** 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.
- 2.7.** 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) ABNT NBR ISO/IEC 27001;**
- b) ABNT NBR ISO/IEC 27002;**
- c) ABNT NBR ISO/IEC 27701;**
- d) Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD);**



4. ENDEREÇO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

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

- Rua Rozália Wzorek, 77 – Sabiá – 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) Modelo de oferta:

- SaaS (software rodando em nuvem do fornecedor);
- acesso via navegador web;
- sem necessidade de instalação local.

b) Requisitos de infraestrutura mínima:

- hospedagem em datacenter certificado (Tier III ou equivalente);
- redundância de energia, rede e armazenamento;
- mecanismos de alta disponibilidade.

c) Requisitos funcionais mínimos:

- Cadastro estruturado de profissionais;
- Criação, edição e aprovação de escalas diárias, semanais e mensais;
- Gestão de plantões, sobreaviso e horas extras;
- Controle de trocas, remanejamentos e pendências;
- Painel gerencial com visão de equipes, horários e cobertura assistencial;
- Relatórios analíticos e sintéticos (PDF, Excel);
- Exportação de dados para folha de pagamento (quando aplicável);



- Controle por perfis e permissões;
- Registro completo de logs e auditoria;
- Histórico de alterações de escala.

d) Segurança da Informação / LGPD:

- criptografia HTTPS/TLS;
- armazenamento de dados criptografados;
- controle de acesso e autenticação;
- logs imutáveis;
- backups protegidos;
- notificação à contratante em até **2h** após incidente de segurança;
- indicação de DPO (encarregado).

e) Suporte Técnico e Manutenção:

- atendimento remoto em horário comercial;
- atendimento emergencial 24x7 para falhas críticas;
- abertura de chamados por e-mail, portal ou telefone;
- fornecimento de protocolo de atendimento e status;
- manutenção corretiva – solução de falhas, bugs e indisponibilidades;
- manutenção evolutiva limitada – melhorias não estruturais;
- atualizações de versão – melhorias técnicas, de segurança e legais.

f) Entregáveis Técnicos:

- relatório de evidências de serviços executados;
- relatório de ajustes, atualizações e manutenções aplicadas;
- logs de incidentes;
- comprovação de integridade de backup;
- relatório de disponibilidade do sistema.



g) Condições Operacionais Complementares:

- treinamento inicial para usuários e gestores;
- manual do sistema, vídeos tutoriais ou FAQs;
- ambiente de homologação, quando solicitado;
- migração e carga inicial de dados (quando aplicável);
- suporte assistido após implantação (período mínimo de 7 dias).

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

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

- a)** Relação quantitativa de licenças e disponibilização de software com a descrição técnica do serviço, unidade de medida, quantia estimada/executada, período de referência, evidência/registro, observações técnicas pertinentes;
- b)** Relação quantitativa de implantação, parametrização e configuração inicial, com a descrição técnica do serviço, unidade de medida, quantia estimada/executada, observações técnicas pertinentes;
- c)** Relatório de suporte técnico por tipo de chamado, unidade, quantidade estimada, medidas obrigatórias adotadas, medidas preventivas e serviços correlatos, SLA contratual, evidências da prestação do serviço;



- d)** Relatório descritivo de treinamento e capacitação, unidade de medida, quantidade estimada, ferramentas disponibilizadas, tipos de treinamento e capacitações técnicas aplicadas, quantidade de usuários e acessibilidade;
- e)** Relatório técnico de segurança da informação, backup e continuidade do fornecimento dos serviços, quantidade estimada, medidas obrigatórias adotadas, medidas preventivas e serviços correlatos.
- f)** Relatório de atendimentos emergenciais por falhas críticas, data/hora do atendimento, tempo do atendimento e de solução, observações técnicas pertinentes;
- g)** Relatório técnico de manutenções e atualizações por tipo de serviço, unidade de medida, quantidade estimada, quantidade programada, resultados e soluções apresentadas por cada manutenção e atualização aplicada;

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 **licença de uso, bem como a prestação continuada de serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, manutenção evolutiva limitada e atualização de versões do software Scales, destinado à gestão de escalas profissionais** Hospital Municipal de Araucária (HMA);
- b) Disponibilizar, quando aplicável, **profissionais devidamente habilitados, materiais e recursos tecnológicos em conformidade com as especificações técnicas**, 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) Indicadores de Disponibilidade e Estabilidade:

- Disponibilidade da Plataforma: $\geq 98,5\%$ de disponibilidade mensal;
- Interrupções não programadas: ≤ 3 ocorrências por mês;
- Reincidência de Falhas: não repetir a mesma falha mais de 2 vezes em 60 dias.

b) Indicadores de Suporte Técnico (SLA):

• **Tempo de Resposta:**

- Chamado crítico: $\leq 1h$;
- Chamado moderado: $\leq 4h$;
- Chamado leve: $\leq 8h$;
- Indicador Geral: Média dos chamados $\leq 4h$

• **Tempo de Solução (MTTR):**

- Chamado crítico: $\leq 8h$;
- Chamado moderado: $\leq 24h$;
- Chamado leve: $\leq 72h$;
- Indicador Geral: MTTR $\leq 24h$



- Taxa de Atendimento dentro do SLA: $\geq 90\%$ dos chamados atendidos de acordo com os tempos acima.

c) Indicadores de Manutenção e Atualização:

- Execução de Manutenção Corretiva: 100% das falhas corrigidas dentro dos prazos contratuais;
- Atualizações Obrigatórias: 100% dos patches, releases e ajustes de segurança instalados no mês de sua disponibilização;
- Disponibilidade dos Logs de Auditoria: 100% dos logs acessíveis, integrais e sem perda de registros.

d) Indicadores de Conformidade e Segurança da Informação:

- Notificação de Incidentes de Segurança: comunicação à Contratante em até 2 horas após identificação;
- Integridade dos Backups: 100% dos backups realizados, armazenados e testados mensalmente;
- Conformidade com LGPD: 100% das operações do sistema em conformidade com a LGPD e políticas internas.

e) Indicadores de Qualidade do Serviço:

- Índice de Satisfação dos Usuários (NPS ou CSAT): $\geq 90\%$ de aprovação;
- Entrega de Relatórios Mensais: 100% dos relatórios entregues no prazo contratual;
- Assertividade das Informações Entregues: $\leq 2\%$ de inconsistências nos relatórios e evidências entregues.

f) Indicadores Relacionados à Operação do Sistema:

- Consistência das Escalas Geradas: $\leq 1\%$ de erros de cálculo ou geração de escala detectados no mês;



- Exportação para Folha de Pagamento: 100% de exportações concluídas sem falhas no período;
- Desempenho da Interface: tempo médio de carregamento das telas ≤ 3 segundos.

9 PAGAMENTO E GLOSA:

- 9.1.** Pelo serviço, a **CONTRATANTE** obrigará-se a pagar à **CONTRATADA** o valor negociado em 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 enviada 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); 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 acima do SLA:

- 0,5% acima do permitido; 3% do valor mensal;
- 1,0% acima do permitido: 5% do valor mensal;
- 2,0% ou mais acima do permitido: 10% do valor mensal

b) Interrupção contínua do Sistema:

- Indisponibilidade contínua por mais de 2 horas: glosa de 2% sobre a mensalidade;
- Indisponibilidade contínua por mais de 6 horas: glosa de 5%;
- Indisponibilidade contínua por mais de 12 horas: glosa de 10%

c) Manutenção corretiva e evolutiva:

- Não correção de falha crítica no prazo contratual: glosa de 5% do valor mensal;
- Atraso na liberação de atualizações obrigatórias: 2% por mês



d) Segurança da informação (LGPD):

- Falhas de segurança imputáveis à contratada: glosa de 10% do valor mensal por incidente;
- Notificação tardia de incidente: comunicação após 2h: glosa de 3%;
- Perda de logs ou backup: glosa de 10%, além da obrigação de recuperação imediata sem custo.

e) Entrega de Relatório e evidências:

- Não envio do relatório mensal de desempenho: 2% por semana de atraso;
- Relatórios incompletos: 0,5% por item faltante.

f) Equipe Técnica:

- Profissional recusado e não substituído: 0,5% por dia de descumprimento;
- Falha na composição da equipe mínima de atendimento: 1% por dia

g) Reincidência:

- Ocorrência de mesma falha 3 vezes em 60 dias: glosa de 3%

10. VIGÊNCIA E RESCISÃO:

10.1. O contrato terá vigência de 45 (quarenta e cinco) dias, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante formalização de termo aditivo, desde que haja concordância entre as partes.

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. REAJUSTE DE PREÇOS:

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

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

13. PENALIDADES:

13.1. 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.

13.2. Penalidades Específicas do Serviço:

a) Penalidades Relacionadas à Disponibilidade da Plataforma:

- Para cada 0,5% de indisponibilidade acima do limite mensal permitido (98,5%): Glosa de 3% sobre o valor mensal do contrato;
- Indisponibilidade por período superior a 2 horas consecutivas: Multa de 2% sobre o valor mensal;
- Indisponibilidade por período superior a 6 horas consecutivas: Multa de 5% sobre o valor mensal;
- Ocorrendo por 12 horas ou mais no mês: Multa de 10% sobre o valor mensal, sem prejuízo das glosas.

b) Penalidades Relacionadas ao Suporte Técnico (SLA):

- Chamado crítico respondido após 1 hora: 1% do valor mensal por ocorrência;
- Chamado moderado respondido após 4 horas: 0,5% do valor mensal por ocorrência;
- Chamado crítico não solucionado no prazo de 8 horas: 3% do valor mensal por ocorrência;
- Chamado moderado não solucionado no prazo de 24 horas: 1% do valor mensal por ocorrência;
- Chamado leve não solucionado em 72 horas: 0,5% do valor mensal por ocorrência.



c) Penalidades Relacionadas à Manutenção Corretiva e Evolutiva:

- Falha sistêmica que impacte escalas, acesso, segurança ou funcionamento geral não corrigida no prazo: multa de 5% do valor mensal;
- Quando a mesma falha ocorrer 3 vezes em 60 dias: Multa de 3% do valor mensal;
- Não entrega de atualizações/patches: Multa de 2% do valor mensal por mês de atraso.

d) Penalidades Relacionadas à Segurança da Informação e LGPD:

- Vazamento, exposição ou acesso indevido a dados: Multa de 10% do valor mensal por incidente + Prestação obrigatória de relatório técnico em até 48h;
- Não notificação de incidente no prazo: Multa de 3% do valor mensal;
- Perda de logs, trilhas de auditoria ou backups: Multa de 10% do valor mensal, além da obrigação de restauração imediata.;

e) Penalidades Relacionadas à Entrega de Relatórios e Evidências:

- Relatório mensal não entregue: 2% por semana de atraso;
- Relatório incompleto ou inconsistência de dados: 0,5% por item faltante ou erro constatado.

f) Penalidades Relacionadas à Equipe Técnica:

- Profissional recusado e não substituído: 0,5% do valor mensal por dia de não substituição;
- Ausência de equipe mínima no atendimento: 1% do valor mensal por dia de descumprimento.

g) Reincidência:

- repetir a mesma falha 3 vezes no período de 90 dias ou acumular penalidades superiores a 15% do valor mensal por 2 meses consecutivos: multa adicional de



5%, além das penalidades específicas + abertura de processo para aplicação de penalidade administrativa.

13.3. 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**.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS:

14.1. 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.

14.2. 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.



- 14.3.** 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.
- 14.4.** 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.
- 14.5.** 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.
- 14.6.** 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.
- 14.7.** 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.



14.8. 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.