



TERMO DE REFERÊNCIA – S3 GESTÃO EM SAÚDE

Fornecimento, instalação, configuração, manutenção e suporte técnico de plataforma eletrônica para apoio à realização de cotações, pregões eletrônicos e gestão de compras.

1. OBJETO:

- 1.1.** O presente Termo de Referência tem por objeto a solução tecnológica em modelo SaaS (Software as a Service), abrangendo o fornecimento, disponibilização, implantação, parametrização, suporte técnico, manutenção evolutiva e corretiva, além da operação assistida e do treinamento de usuários, destinada à realização de cotações, pregões eletrônicos, gestão de compras, gestão de fornecedores e demais funcionalidades de apoio aos processos internos de contratações, garantindo segurança da informação, rastreabilidade, conformidade regulatória e continuidade operacional, em caráter continuado, 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.** A execução contratual inclui, de forma não exaustiva:



- a) Fornecimento, instalação e configuração da plataforma;
- b) Treinamento operacional dos usuários;
- c) Suporte técnico remoto e presencial;
- d) Atualizações contínuas do sistema;
- e) Alocação de profissionais habilitados para suporte e atendimento;
- f) Garantia de disponibilidade e continuidade operacional;
- g) Relatórios mensais de desempenho.

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 modernização e automatização dos processos de compras, garantindo transparência, eficiência, economicidade e conformidade legal, em atendimento ao Contrato de Gestão nº 23/2026 celebrado entre a S3 Gestão em Saúde e a Secretaria Municipal da Saúde de Araucária.

2.2. A contratação visa assegurar a modernização, automatização e efetividade dos processos de compras, garantindo:



- a)** transparência;
- b)** rastreabilidade das informações;
- c)** eficiência administrativa;
- d)** economicidade;
- e)** aderência às normas de controle interno e externo;
- f)** atendimento às obrigações assumidas no Contrato de Gestão vigente.

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. A ausência da solução tecnológica comprometeria a regularidade operacional, a continuidade dos serviços e a conformidade institucional exigida pelos órgãos de controle.

2.5. A iniciativa visa atender a uma demanda institucional previamente identificada, relacionada à necessidade de modernização e automatização dos processos de compras, cotações e pregões eletrônicos, com foco na transparência, agilidade e eficiência administrativa, cuja ausência comprometeria diretamente a continuidade das ações sob responsabilidade da Contratante.

2.6. Ademais, busca assegurar o estrito cumprimento das obrigações contratuais, regulatórias e legais assumidas junto ao ente público



pactuante e aos órgãos de controle, garantindo a plena execução das atividades contratualizadas e a manutenção da regularidade institucional.

2.7. A execução dos serviços acima descritos são elementares à saúde pública, de modo que a falta ou má execução do objeto do contrato impactarão diretamente na qualidade de vida dos pacientes, colaboradores e dos profissionais de saúde da unidade referência.

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

3. FUNDAMENTAÇÃO TÉCNICA E LEGAL:

3.1. A contratação é respaldada por:

- a) ISO/IEC 27001** - Sistema de gestão de segurança da informação;
- b) ISO/IEC 29100** – Estrutura de privacidade;
- c) ISO/IEC 20000-1** - Gestão de serviços de TI;
- d) Lei 13.709/2018** – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- e) WCAG 2.1** – Diretrizes de Acessibilidade;
- f) e-MAG** – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico;
- g)** Normas da ABNT aplicáveis ao setor;
- h)** 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) Funcionalidades mínimas da plataforma:

- Cadastro e qualificação de fornecedores;
- Módulo de cotações e pregões eletrônicos com registro de lances e atas;
- Gestão de processos de compras com fluxos parametrizáveis;
- Relatórios gerenciais e exportação em formatos abertos (CSV/JSON);
- Trilhas de auditoria e logs imutáveis e rastreáveis;
- APIs documentadas para integração com sistemas da Contratante;
- Painéis gerenciais e relatórios exportáveis (CSV/JSON);
- Fluxos de aprovação configuráveis;

b) Requisitos de segurança e LGPD:

- Autenticação multifator e segregação de perfis;
- Criptografia AES-256 em repouso e TLS 1.2+ em trânsito;
- Política de backup diário com retenção mínima de 30 dias;
- Plano de continuidade (RPO \leq 4h; RTO \leq 8h);
- Conformidade com ISO/IEC 27001, ISO/IEC 29100 e ISO/IEC 20000-1.



c) Acessibilidade:

- Conformidade com WCAG 2.1 nível AA;
- Aderência ao e-MAG.

g) Requisitos de LGPD:

- Registro de atividades de tratamento;
- Controle de acesso baseado em perfil;
- Pseudonimização sempre que possível;
- Garantia de privacidade por padrão e por design.

5.2. Os serviços solicitados neste contrato deverão ser executados, no mínimo, de acordo com 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 detalhada do serviço de fornecimento e disponibilização da plataforma, unidade de medida, quantidade estimada, observações técnicas pertinentes;
- b)** Relação descritiva e detalhada do serviço de instalação, configuração e parametrização da plataforma, unidade de medida, quantidade estimada, observações técnicas pertinentes;



- c)** 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;
- d)** Relatório de suporte técnico e atendimento por cada serviços fornecido, unidade de medida do suporte, quantidade estimada, quantidade de chamados abertos, data/hora, tempo de atendimento, tempo de solução, observações técnicas pertinentes;
- e)** 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;
- f)** Relatório técnico de segurança, disponibilidade e confiabilidade do fornecimento dos serviços, medidas obrigatórias adotadas, medidas preventivas e serviços correlatos.

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 plataforma de sistemas de informação, incluindo segurança da informação, proteção de dados, continuidade operacional e atendimento aos requisitos técnicos e administrativos da Contratante;**
- b) Disponibilizar, quando aplicável, profissionais devidamente habilitados para suporte técnico, manutenção e operação da plataforma, bem como garantir a disponibilidade, funcionalidade e atualização do sistema, 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 de desempenho da plataforma, comprovantes de atendimento ao suporte técnico, bem como quaisquer outros documentos que permitam a fiscalização e avaliação da conformidade, 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 Mínima da Plataforma: 99,5% mensal de disponibilidade do portal de compras, módulos de cotações, pregões, cadastro de fornecedores, logs, relatórios e APIs;

b) Tempo de Resposta e Atendimento de Chamados (SLA):

- Crítico (paralisação total): $\leq 2h$;
- Alto (falha funcional relevante): $\leq 8h$;
- Médio: $\leq 24h$;
- Baixo: $\leq 72h$;

c) Tempo de Solução dos Chamados:

- Crítico: solução ≤ 8 horas;
- Alto: solução ≤ 24 horas;



- Médio: solução ≤ 72 horas;
 - Baixo: solução ≤ 120 horas;
 - Meta: $\geq 90\%$ dos chamados resolvidos no prazo;
- d) Integridade e Rastreabilidade dos Dados:** 100% dos registros devem possuir logs imutáveis, trilhas de auditoria e rastreabilidade completa, incluindo data/hora, usuário, IP, ação executada, antes/depois;
- e) Conformidade de Segurança da Informação (LGPD + ISO):** 100% de aderência aos requisitos obrigatórios, incluindo Criptografia AES-256 (dados em repouso), TLS 1.2+ (dados em trânsito), Autenticação multifator, Controle de acesso por perfil, Plano de continuidade com RPO $\leq 4h$ e RTO $\leq 8h$, Registro de atividades de tratamento (LGPD);
- f) Conformidade de Acessibilidade (WCAG 2.1 e e-MAG):** $\geq 95\%$ de aderência aos critérios obrigatórios de acessibilidade para nível AA;
- g) Relatórios Mensais e Documentação Obrigatória:** 100% dos relatórios entregues dentro do mês de referência, incluindo Relatório de evidências técnicas, Relatórios de suporte, Logs de disponibilidade, Indicadores operacionais, Certidões fiscais da contratada;
- h) Efetividade dos Treinamentos:**
- $\geq 95\%$ dos usuários indicados treinados;
 - $\geq 80\%$ de satisfação média dos treinamentos;
- i) Performance da Plataforma (Tempo de Resposta):**
- Disponibilização de páginas: ≤ 3 segundos;
 - Processamento de consultas e relatórios: ≤ 5 segundos;
 - 95% das operações dentro do limite.



- j) **Conformidade Funcional dos Módulos:** $\geq 98\%$ de funcionamento estável e sem falhas;
- k) **Entrega de Atualizações e Manutenção Evolutiva:** 100% das atualizações previstas entregues no período;
- l) **Integrações e APIs:** 100% das APIs funcionando conforme documentação.

9 PAGAMENTO E GLOSA:

- 9.1. Pelo serviço, a **CONTRATANTE** obrigará-se a pagar à **CONTRATADA** o valor mensal a ser firmado 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 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 mensal superior ao limite contratual (99,5%):

- 0,1% a 0,5% abaixo do SLA: 3% do valor mensal;
- 0,5% a 1% abaixo do SLA: 7% do valor mensal;
- 1% a 3% abaixo do SLA: 10% do valor mensal;
- Acima de 3%: 20% do valor mensal.

b) Indisponibilidade contínua superior a 4 horas: Glosa adicional de 5% por ocorrência;

c) Indisponibilidade total superior a 12 horas no mês: Glosa adicional de 10% por ocorrência;

d) Descumprimento dos prazos máximos de atendimento:

- Crítico (> 2h): 2% por ocorrência;
- Alto (> 8h): 1% por ocorrência;



- Médio (> 24h): 0,5% por ocorrência;
- Baixo (> 72h): 0,2% por ocorrência.
- e) Chamados críticos sem solução no prazo estabelecido:** glosa de 5% por ocorrência;
- f) Reincidência da mesma falha em período inferior a 30 dias:** glosa de 3% por reincidência;
- g) Falhas em módulos essenciais (pregão, cotação, fluxo de compras, cadastro de fornecedores):** 5% por módulo afetado, por mês;
- h) Erro na geração de atas, relatórios, exportações ou histórico de lances:** 3% por ocorrência;
- i) Inconsistências na trilha de auditoria / logs imutáveis:** Até 5% do valor mensal, conforme gravidade;
- j) Não conformidade com requisitos de segurança (criptografia, MFA, segregação de perfis, backup, etc.):** Glosa de 5% a 15%, conforme gravidade;
- k) Falha que resulte em exposição indevida de dados pessoais ou sensíveis:** Glosa de 20%, sem prejuízo das medidas legais cabíveis;
- l) Descumprimento do plano de continuidade (RPO e RTO):** 5% por ocorrência;
- m) Falha de integração por responsabilidade da CONTRATADA:** 5% por dia até resolução;
- n) Perda de dados, falha na sincronização ou inconsistência causada pela plataforma:** 10% por ocorrência;
- o) Não entrega de relatórios mensais obrigatórios:** 5% por relatório não entregue;



- p) **Relatórios incompletos ou sem evidências rastreáveis:** 3% por relatório;
- q) **Não apresentação de certidões fiscais atualizadas:** 5% do valor mensal;
- r) **Treinamento não realizado no prazo:** 5% por turma não treinada;
- s) **Treinamento incompleto ou ausência de registro de participação:** 3% por situação;
- t) **Ausência de suporte técnico remoto durante horário estabelecido:** 2% por ocorrência;
- u) **Descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas no TR, incluindo parametrização inadequada, implantação incompleta, não correção de falhas conhecidas, conduta incompatível com as práticas de compliance:**
Glosa de 5% a 15%, conforme gravidade.

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 da Plataforma:

- < 99,5% e \geq 99% Advertência + registro em relatório;
- < 99% e \geq 95%: Multa de 3% do valor mensal;
- < 95% e \geq 92%: Multa de 6% do valor mensal;
- < 92% e \geq 90%: Multa de 10% do valor mensal;
- < 90%: Multa de 15% do valor mensal + glosa proporcional;
- Indisponibilidade contínua superior a 4 horas: Multa adicional de 5% do valor mensal;
- Indisponibilidade superior a 12 horas em um único evento: Multa adicional de 10%;

b) Penalidades por Descumprimento dos SLA de Suporte:



- Chamados classificados como críticos não atendidos em até 2 horas: 3% do valor mensal por ocorrência;
- Chamados críticos não solucionados em até 8 horas: 5% por ocorrência;
- Reincidência da mesma falha em período inferior a 30 dias: 3% por reincidência;
- Falta de suporte técnico dentro do horário contratado: 2% por ocorrência;

c) Penalidades por Falhas Funcionais da Plataforma:

- Falhas nos módulos essenciais (pregão eletrônico, cotação, fluxo de compras, cadastro de fornecedores, logs): Multa de **5% por módulo indisponível ou falho**, por mês;
- Erro ou falha na geração de atas, históricos de lances, exportações ou relatórios: **3% por ocorrência**;
- Perda de dados, registros ou rastreabilidade por ação/omissão da CONTRATADA: **10% por ocorrência**, sem prejuízo da glosa;

d) Penalidades por Falhas de Segurança da Informação e LGPD:

- Descumprimento de controles mínimos de segurança (criptografia, MFA, segregação de acesso, logs, backup): Multa de 5% a 15%, conforme gravidade;
- Falha que gere vulnerabilidade crítica ou risco elevado sem correção em até 24h: 10% por ocorrência;
- Incidente de segurança com vazamento de dados pessoais ou sensíveis: Multa de 20%, sem prejuízo de sanções legais e comunicação formal exigida pela LGPD;

e) Penalidades por Falhas em Integrações ou APIs:

- Falha de integração por responsabilidade da contratada não resolvida em até 48h: Multa de 5% por dia;



- Perda de dados em integração ou falha de sincronização: Multa de 10% por ocorrência;

f) Penalidades por Não Entrega de Documentos Obrigatórios:

- Relatórios mensais não entregues: 5% por relatório;
- Relatórios sem rastreabilidade, incompletos ou divergentes: 3% por relatório;
- Não apresentação de certidões fiscais ou cumprimento de obrigações legais: 5% do valor mensal;

g) Penalidades por Descumprimento de Treinamento e Implantação:

- Treinamento não realizado no prazo: 5% por turma;
- Treinamento incompleto ou ausência de comprovação: 3% por ocorrência;
- Falhas na fase de implantação ou parametrização que comprometam o uso do sistema: 5% a 10%, conforme impacto;

h) Penalidade Compensatória (Inexecução total ou parcial): Multa de 15% a 20% do valor contratual;

i) Penalidade Moratória:

- Atraso injustificado na implantação ou início da operação: 0,5% por dia, limitado 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 n.º 23/2026, integrando-o para todos os fins, atendendo ao mínimo



imprescindível à satisfação do interesse coletivo, presente na generalidade dos produtos e modelos existentes no mercado, não consignando marca ou característica, especificação ou exigência exclusiva, excessiva, impertinente, irrelevante ou desnecessária que possa direcionar o certame ou limitar ou frustrar a competição ou a realização do objeto contratual.

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

- a)** No contrato principal;
- b)** Na legislação civil;
- 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.