

**TERMO DE REFERÊNCIA
SOLUÇÃO DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURA**

SUMÁRIO

- 1. OBJETO**
- 2. JUSTIFICATIVA**
- 3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**
- 4. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**
- 5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**
- 6. PAGAMENTO**
- 7. VIGÊNCIA DO CONTRATO**
- 8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**
- 9. FISCAIS DO CONTRATO**
- 10. ALTERAÇÃO SUBJETIVA**
- 11. SUBCONTRATAÇÃO**
- 12. PROPOSTA**
- 13. ANEXOS**

1. OBJETO

- 1.1. A presente contratação tem por objeto o fornecimento de solução tecnológica de gestão de manutenção e infraestrutura, na modalidade Software as a Service (SaaS) ou On-Premise, compreendendo:
- licenciamento/subscrição da solução;
 - implantação, parametrização e configuração da solução;
 - integração com os sistemas da CONTRATANTE, incluindo SAP S/4HANA;
 - treinamento e transferência de conhecimento;
 - suporte técnico e sustentação da solução;
 - atualização tecnológica; e
 - serviços especializados de desenvolvimento evolutivo e customização sob demanda,
- 1.2. Os serviços deverão ser executados conforme especificações, condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos, para atender a todas as unidades da REDE SARAH.
- 1.3. A **CONTRATADA** deverá considerar nesta contratação os seguintes módulos, mas não limitados a:

Item	Módulos
1	Execução de Ordens de Serviço
2	Inspeções e Checklists Digitais
3	Gestão de Materiais
4	Gestão de Ativos
5	Painel de Planejamento
6	Painel de Programação
7	Dashboard de Indicadores
8	Gestão de Capacidades

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. A contratação da solução para otimizar a gestão das atividades da manutenção e infraestrutura é essencial para aprimorar nossas operações e garantir o cumprimento das atividades institucionais. O principal objetivo é acelerar os processos de manutenção e infraestrutura, incluindo as manutenções preventivas e corretivas.
- 2.2. Com essa solução, esperamos:
- Aumentar a celeridade nos processos de gestão de ativos, gestão de manutenção e infraestruturas, bem como nas manutenções preventivas e corretivas.
 - Automatizar o fluxo de trabalho e agilizar as operações de manutenção.
 - Ter controle de todas as atividades e processos.
 - Maximizar a utilização dos recursos disponíveis.
 - Tomada de decisão mais rápida e assertiva.
 - Visão unificada e inteligente das demandas.
 - Utilização de dispositivos móveis para a execução de ordens de manutenção em campo.
 - Provimento de soluções de suporte a protocolos de comunicação para IoT (Internet das Coisas), visando utilização desta tecnologia nos processos de manutenção.
- 2.3. A plataforma de gestão de manutenção oferecerá:
- Comunicação ágil e acesso facilitado por computador ou dispositivo móvel, tanto online quanto off-line.

- b) Capacidade de integração com sistemas existentes para otimização do ambiente de trabalho, adaptando-se ao nosso cenário atual.

2.4. Isso resultará em:

- a) Reduzir o tempo de execução das tarefas e aumentar a eficiência operacional.
- b) Garantir a confiabilidade e segurança na prática das atividades rotineiras da Instituição.
- c) Controle aprimorado das atividades.
- d) Otimização das atividades de planejamento e programação da manutenção
- e) Eliminação de perdas.
- f) Melhoria geral dos resultados.

2.5. É importante ressaltar que a ausência de um sistema informatizado e confiável em setores essenciais, somada ao crescente volume de demandas institucionais, pode levar à ineficiência na execução das atividades. Para garantir o cumprimento das atividades institucionais com maior celeridade e eficácia, torna-se fundamental a adoção de uma solução tecnológica robusta, para subsidiar as nossas operações.

2.6. Diante disso, é necessária a aquisição de licença de direito de uso de software para a gestão de manutenção e infraestrutura, de forma a garantir maior efetividade, confiabilidade e segurança nas atividades rotineiras da manutenção.

3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 3.1. A qualificação técnica será comprovada mediante apresentação de Atestado de Capacidade Técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de solução de Gestão de Manutenção e Infraestrutura (CMMS/EAM) na modalidade software como serviço ou on-premise e prestação de serviço técnico de implantação, capacitação e suporte técnico da solução.
- 3.2. O atestado deverá referir-se a serviço prestado no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária no contrato social vigente.
- 3.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, admitindo-se também a somatória dos atestados.
- 3.4. A Participante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
- 3.5. A Participante deverá declarar que possui equipe técnica especializada, bem como adequado dimensionamento que executará os serviços contratados.
- 3.6. A critério da **CONTRATANTE**, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s), assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho.

4. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

4.1. A presente contratação será regida pelas seguintes normas e suas atualizações, no que couber:

- a) Código Civil Brasileiro;
- b) Código de Defesa do Consumidor;
- c) Contrato Geral para Fornecimento de Bens e Serviços, Regulamento de Compras e Contratações, Manual do Fornecedor e Código de Ética, todos da Rede SARAH, disponível nos seguintes links:

<https://www2.sarah.br/compras/Arquivos/ManualFornecedor.pdf>

<https://antigo.sarah.br/media/5100/regulamentocomprascontratacoes20240319.pdf>

<https://www.sarah.br/wp-content/uploads/2025/10/Colecao-Legislacao-e-Normas-Codigo-de-Etica-WEB.pdf>

<https://www2.sarah.br/compras/Arquivos/ContratoGeralFornecimento.pdf>

d) Orientações técnicas da **CONTRATANTE**.

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

5.1. As especificações técnicas das funcionalidades e requisitos técnicos da solução tecnológica constam do Anexo I.

6. PAGAMENTO

6.1. O pagamento será efetuado pela **CONTRATANTE** em até 30 (trinta) dias após o recebimento da Nota Fiscal/Fatura regularmente emitida, desde que precedido do respectivo aceite/atesto da fiscalização contratual quanto à conformidade e efetiva execução dos serviços.

7. VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1. O contrato vigorará, a partir da data de assinatura, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado sucessivamente mediante Termo Aditivo, até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, desde que haja interesse da **CONTRATANTE** e manutenção das condições vantajosas da contratação, nos termos do Regulamento de Compras e Contratações da **CONTRATANTE**..

7.2. A **CONTRATADA** não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

8.1. São obrigações da **CONTRATANTE**:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- b) Receber os objetos no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referências e seus anexos;
- c) Verificar a conformidade dos materiais com as especificações contidas na Proposta da **CONTRATADA**;
- d) Notificar a **CONTRATADA** por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou substituição, caso já não haja prazo estabelecido por este documento;
- e) Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;
- f) Aplicar à **CONTRATADA** as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis; e
- g) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura, fornecida pela **CONTRATADA**, no que couber.
- h) Conferir e atestar as faturas correspondentes;
- i) Fiscalizar a entrega do objeto contratado;
- j) Baixar e instalar as atualizações disponibilizadas pelo fabricante durante a validade do Contrato referentes aos produtos que forem do seu interesse;
- k) Disponibilizar a infraestrutura de equipamentos, rede e software básicos necessários para a instalação dos softwares fornecidos;

8.2. São obrigações da CONTRATADA:

- a) Prestar os serviços/fornecimento de acordo com as especificações e demais condições estipuladas neste Termo de Referência e seus Anexos;
- b) Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais;
- c) Comprovar que está registrada como Centro de Treinamento Autorizado pelo fabricante;
- d) Manter, durante toda a execução do contrato, as condições legais exigidas para sua contratação;
- e) Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela **CONTRATANTE**, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos produtos entregues;
- f) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à **CONTRATANTE**, devendo ressarcir imediatamente a **CONTRATANTE** em sua integralidade, ficando a **CONTRATANTE** autorizada a descontar da garantia, caso exigida no Termo de Referência, ou dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, o valor correspondente aos danos sofridos;
- g) Comunicar à **CONTRATANTE**, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique na entrega dos produtos/serviços;
- h) Submeter previamente, por escrito, à **CONTRATANTE**, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nas especificações técnicas ou ao prazo de entrega dos produtos;
- i) Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na seleção de fornecedores;
- j) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- k) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, exceto quando ocorrer caso fortuito ou força maior;
- l) Disponibilizar a relação de empresas de assistência técnica especializadas, e centros de atendimento técnico, autorizados pelo fabricante (comprovados por meio de documentação específica), contemplando nomes, endereços e telefones, que prestarão assistência técnica nos termos deste Termo, bem como promover a atualização do cadastro de assistência técnica, quando ocorrer, caso o suporte não seja provido diretamente pelo fabricante;
- m) Entregar todos os produtos, bem como catálogos, manuais, página impressa do sítio do fabricante na Internet ou quaisquer outros documentos que comprovem o atendimento das especificações técnicas deste Termo, indicando onde encontrar as suas características;
- n) Prestar, conforme o caso, assistência técnica dos equipamentos, na forma e nos prazos estabelecidos no presente Termo.
- o) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATANTE**, atendendo de imediato as suas solicitações;
- p) Não transferir a outrem direitos e obrigações decorrentes desta Seleção de Fornecedores;
- q) Caso a **CONTRATADA** opte por efetuar o faturamento por meio de CNPJ (matriz ou filial) distinto do constante do contrato, deverá comprovar a regularidade fiscal tanto do estabelecimento contratado como do estabelecimento que efetivamente executar o objeto, por ocasião dos pagamentos.

9. FISCAIS DO CONTRATO

9.1. A fiscalização operacional do contrato e o atesto dos serviços executados será de responsabilidade da Coordenação de Manutenção e Infraestrutura da Rede SARAH através dos engenheiros:

Felipe Cardoso - matrícula 13036 - tel: (61) 3319-1740 e

Fernanda Gomes - matrícula 13618 – tel: (61) 3319-1462.

10. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

10.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam

mandas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da **CONTRATANTE** à continuidade do contrato.

11. SUBCONTRATAÇÃO

- 11.1. Não será admitida a subcontratação integral do objeto contratual.
- 11.2. A subcontratação parcial de atividades acessórias, técnicas ou especializadas poderá ser admitida mediante prévia ciência e anuência da **CONTRATANTE**, permanecendo a **CONTRATADA** integralmente responsável pela execução contratual.

12. PROPOSTA

- 12.1. A Empresa deverá consignar o valor unitário, valor total e a descrição detalhada dos serviços ofertados para cada item discriminado no Anexo I - Planilha de Formação de Preços.
- 12.2. A **PROPONENTE** deverá incluir em seus custos todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços, incluindo o custo de equipamentos e demais recursos necessários à prestação do serviço, bem como todos os tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação.
- 12.3. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte da **PROPONENTE**, das condições estabelecidas neste Termo de Referência, assim como nos termos estabelecidos no Edital e Minuta de Contrato.
- 12.4. O preço proposto será de exclusiva responsabilidade da **PROPONENTE**, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração do mesmo, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 12.5. A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste Termo de Referência será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo a **PROPONENTE** pleitear acréscimo após o término do prazo de envio das propostas.

13. ANEXOS

- 13.1. São anexos deste Termo:

- a) Anexo I - Especificações Técnicas da solução de gestão de ativos e planejamento das manutenções;
- b) Anexo II - Política de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**;
- c) Anexo III - Planilha de Formação de Preços; e
- d) Anexo IV - Termo de confidencialidade e sigilo.

Brasília, 19 de maio de 2026.

Coordenação de Manutenção e Infraestrutura

Coordenação de Manutenção e Infraestrutura

Área de Informática

Área de Informática

ANEXO I
SOLUÇÃO DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURA**SUMÁRIO**

- 1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**
- 2. UNIDADES DA REDE SARAH**
- 3. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO**
- 4. LICENÇAS DE USO DO SOFTWARE GESTÃO DE MANUTENÇÃO**
- 5. IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO**
- 6. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**
- 7. ARQUITETURA E REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO**
- 8. PROVA DE CONCEITO**
- 9. TREINAMENTO**
- 10. DESENVOLVIMENTO/MELHORIAS DO SISTEMA**
- 11. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA**
- 12. SUPORTE TÉCNICO**
- 13. ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS-ANS**
- 14. MANUAIS E DOCUMENTAÇÃO**
- 15. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**
- 16. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS NO FINAL DO CONTRATO**
- 17. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 1.1. A solução poderá ser na modalidade de "Software as a Service" (SaaS) ou on-premise. A **CONTRATADA** será responsável pela entrega e manutenção da solução, incluindo atividades de instalação, atualização e monitoramento, garantindo a disponibilidade e os acordos de nível de serviço.
- 1.2. A solução deverá prover funcionalidade no-code para parametrização de interfaces de usuário — abrangendo layouts, campos, validações e regras de exibição —, personalização de mensagens de sistema e notificações, e criação ou alteração de fluxos de trabalho de negócio, sem necessidade de modificação ou inclusão de código-fonte na solução.
- 1.3. A solução deverá utilizar as informações presentes no módulo PM do S/4HANA, (sem replicação), utilizando inteligência operacional e visualização intuitiva em painéis dinâmicos.
- 1.4. A solução precisa apresentar uma arquitetura baseada em tecnologias 100% compatíveis com a solução SAP S/4HANA, e atender as seguintes especificações mínimas:
 - 1.4.1. Possuir um sistema com funcionalidades simples e intuitivas.
 - 1.4.2. Oferecer recursos para o início, fim e interrupção da contagem de tempo, a fim de registrar e preencher automaticamente as datas e horários de começo e término das operações nas Ordens de Manutenção.
 - 1.4.3. Os dispositivos móveis devem exibir em suas telas as mesmas nomenclaturas do SAP S/4HANA para simplificar o entendimento e o uso de suas funcionalidades.
 - 1.4.4. Permitir a consulta detalhada de ordens de serviço, apresentando todas as informações relevantes provenientes do SAP S/4HANA. Isso inclui, mas não se limita a: Centro de Localização, Número da Ordem, Descrição da Ordem de Serviço, Número e Tipo da Nota associada (quando aplicável), Código e Descrição do Local de Instalação, Código e Descrição do Equipamento, Centro de Trabalho, Atividade de Manutenção, Prioridade, Início e Fim Base, Número Pessoal, Condição de Instalação, Status de Sistema, Status de Usuário, Código da Lista de Tarefas associada (quando houver), Tipo da Ordem, Grupo de Planejamento, Pessoa Responsável e Texto Longo da Ordem.
 - 1.4.5. Permitir o apontamento manual de mão de obra, onde o usuário poderá informar o número pessoal ou o centro de trabalho, a data de início e fim, a quantidade de pessoas (quando o apontamento for por centro de trabalho) e o trabalho total calculado.
 - 1.4.6. Gestão de Manutenção e Infraestrutura: Permitir a catalogação, monitoramento e gestão dos ativos pertencentes à instituição/empresa, como equipamentos, máquinas, sistemas e instalações.
 - 1.4.7. Ordem de Serviço: Facilitar a criação, atribuição, transferência e acompanhamento das ordens de serviço de manutenção, agilizando o fluxo de trabalho e a resolução de problemas.
 - 1.4.8. Permitir que o técnico possa executar todas as etapas da gestão de ordens de serviço diretamente no campo, funcionando com ou sem conexão à internet.
 - 1.4.9. Permitir agrupar, priorizar, balancear carga x capacidade e programar ordens por técnico ou equipe, com total visibilidade sobre prazos, recursos e gargalos.
 - 1.4.10. Dispor de registro do tempo gasto nas atividades, materiais utilizados, custos, checklists, procedimentos padronizados, pontos de medição, formulários e controle de calibração.
 - 1.4.11. Disponibilidade de aplicativos móveis tanto para sistemas IOS como Android.
 - 1.4.12. Dispor da possibilidade de aquisição dos itens de manutenção preventiva em datas planejadas (horizonte de abertura).
 - 1.4.13. Dispor da possibilidade de criação e visualização de manuais, planos de manutenção, listas de tarefas e solicitação de peças.
 - 1.4.14. Possibilitar a customização de históricos de manutenção, criação de sumários/catálogos de defeito, causa, falha, sintoma e a personalização da interface.

- 1.4.15. Possibilitar aos usuários o envio de solicitações de serviço como emergenciais obedecendo a uma ordem para atendimento.
- 1.4.16. Permitir o funcionamento em modo off-line, ou seja, o dispositivo deve ser capaz de carregar as informações necessárias com acesso à rede e, posteriormente, transferir as confirmações sem a necessidade de conexão constante com o servidor.
- 1.4.17. Possibilitar aos técnicos gerar a solicitação de serviço, quando o serviço for solicitado por um colaborador sem o uso de plataforma (Pedidos diretos aos colaboradores da equipe de operações).
- 1.4.18. Automatizar o fluxo de trabalho, permitindo aos técnicos acessarem rapidamente todas as informações necessárias online ou off-line, tendo acesso presencial ou remoto no computador ou smartphone.
- 1.4.19. Possibilitar o uso da funcionalidade de reconhecimento de fala, utilizando o microfone nativo do hardware para preencher campos de texto, conforme suporte do sistema operacional do dispositivo.
- 1.4.20. Possibilitar a abertura de chamados com especificações personalizáveis, como tipo de ativo (equipamento), especialidade do técnico entre outros.
- 1.4.21. Agenda de Manutenção: Possibilitar o agendamento de tarefas de manutenção preventiva e corretiva, garantindo a operação adequada dos ativos e reduzindo paradas não planejadas.
- 1.4.22. Para as manutenções de rotina (planejadas e preventivas) deverão ser considerados como ativos (salas, espaços e máquinas) e os itens que compõem os ativos (portas, janelas, piso, louças sanitários, torneiras, piso, paredes, ralos, sensores, peças etc.) devem ser considerados como componentes dos ativos.
- 1.4.23. Monitoramento em Tempo Real: Oferece informações em tempo real sobre o status dos ativos e das ordens de serviço, possibilitando uma tomada de decisões mais eficiente.
- 1.4.24. Relatórios e Métricas: Gera relatórios detalhados e métricas relevantes sobre a gestão de ativos e a performance das equipes de manutenção.
- 1.4.25. Permitir que uma única chave de usuário seja usada em um ou mais dispositivos (smartphones/tablets), conforme o perfil de uso do usuário.
- 1.4.26. Permitir o sincronismo seguro de dados entre o dispositivo móvel e o SAP S/4HANA, garantindo a integridade das informações transferidas.
- 1.4.27. Permitir ao gestor o monitoramento de trabalhos, direcionamento de atividades a diferentes técnicos ou equipes, reduzindo trabalhos administrativos.
- 1.4.28. Permitir o anexo de arquivos, fotos e vídeos nas Notas e Ordens de Manutenção do SAP S/4HANA. Os anexos podem ser obtidos diretamente do dispositivo móvel ou transferidos de outros hardwares, como câmeras fotográficas.
- 1.4.29. Implementar sistema de Tag para atualização de dados de manutenção, mantendo o controle de ordens de serviços e inventários em tempo real.
- 1.4.30. Controle de status dos ativos de manutenção com notificação para vencimento de garantias ou quando realizar manutenção preventiva, informações financeiras podendo incluir número ilimitado de documentos e fotos.
- 1.4.31. Controle de custos para execução de ordens de serviços ou manutenções preventivas, permitindo o registro de gastos envolvidos na atividade com registro diretamente na plataforma.
- 1.4.32. Possibilitar a criação de relatórios como produtividade dos técnicos, avaliação de gastos, atividade de estoque e outros.
- 1.4.33. Otimização de SLA com notificação em tempo real, permitindo organizar melhor o serviço fornecido antes da expiração do prazo.

- 1.4.34. Permitir a integração de outros softwares e aplicativos na plataforma, transformando dados coletados em sugestões inteligentes, alertas e automação de tarefas com economia de tempo e melhoria de operações.
- 1.4.35. Acompanhamento dos engenheiros junto à instituição para definir ou redefinir os processos. Etapa onde rotina e parametrização são estabelecidas na plataforma.
- 1.4.36. As empresas prestadoras de serviço poderão ter acesso à plataforma para envio de solicitação de compra de materiais e peças quando necessário e as solicitações devem ser encaminhadas diretamente aos colaboradores responsáveis em efetuar o pedido de compra.
- 1.4.37. Dispor de todos os campos da tela e as documentações no idioma português.

2. UNIDADES DA REDE SARAH

- 2.1. Os serviços serão prestados à **CONTRATANTE** para as Unidades da Rede SARAH constantes da Tabela 01 abaixo:

Tabela 01 - Unidades da Rede SARAH

Unidade da Rede SARAH	CNPJ	Endereço
Administração Central	37.113.180/0001-28	SMHS 101 Conjunto A, 45 – CEP: 70335-901
SARAH Brasília	37.113.180/0004-70	SMHS 501 bloco A - CEP: 70335-901
SARAH Lago Norte	37.113.180/0018-76	SHIN QL 13 Área Especial C - 71535-005
SARAH Belém	37.113.180/0022-52	Rodovia Arthur Bernardes, 1000, Val de Canz - CEP: 66115-000
SARAH Belo Horizonte	37.113.180/0002-09	AV. Amazonas, 5953, Gameleira - CEP: 30510-000
SARAH Fortaleza	37.113.180/0015-23	Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 4500 - CEP: 60861-634
SARAH Macapá	37.113.180/0021-71	Rodovia Juscelino Kubitschek, 2011, Universidade - CEP: 68903-419
SARAH Rio de Janeiro	37.113.180/0020-90	Av. Embaixador Abelardo Bueno, 1500, Barra da Tijuca - CEP: 22.775-023
SARAH Salvador	37.113.180/0011-08	Av. Tancredo Neves, 2782, Caminho das Árvores - CEP: 41820-900
SARAH São Luís	37.113.180/0008-02	Av. Luis Rocha, S/N, Monte Castelo - CEP: 65035-270

- 2.2. Os serviços poderão ser prestados tanto no ambiente da **CONTRATADA** quanto nas dependências da **CONTRATANTE**, de forma remota e/ou híbrida e/ou presencial a critério da **CONTRATANTE**, variando a condição de acordo com os requisitos especificados para cada item de serviço.
- 2.3. Considerando que os serviços também podem ser executados de forma remota, a execução das atividades fora das dependências da **CONTRATANTE** não gera custos e obrigações adicionais para fins de pagamento, devendo ser suportados exclusivamente pela **CONTRATADA**.

3. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

- 3.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um cronograma com as fases de implantação no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato.
- 3.2. A implantação deverá ocorrer no prazo máximo de 120 (cento e vinte dias) após a assinatura do contrato.

4. LICENÇAS DE USO DO SOFTWARE DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO

- 4.1. A Solução deverá estar licenciada e preparada para suportar um contingente estimado de 400 (quatrocentas) licenças, com a possibilidade de acesso simultâneo.
- 4.2. O quantitativo de licenças indicado neste item possui caráter meramente estimativo e não gera à **CONTRATADA** qualquer direito à contratação, faturamento ou recebimento correspondente à totalidade das 400 (quatrocentas) licenças, devendo a disponibilização, utilização e pagamento ocorrerem conforme a efetiva necessidade da **CONTRATANTE**, observadas as condições previstas contratualmente..
- 4.3. A disponibilização das licenças se dará após assinatura do contrato e seu aceite terá como base a disponibilização do ambiente na modalidade SaaS (Software as a Service) ou on-premise, condicionado a implantação da solução.

- 4.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar as Licenças de uso para cada etapa de implantação, juntamente com um relatório parcial. Os produtos e os relatórios serão analisados e aprovados pela **CONTRATANTE**, sendo novamente executados ou corrigidos pela **CONTRATADA**, se necessário.
- 4.5. O pagamento das licenças será mensal proporcional à disponibilização das licenças.
- 4.6. As licenças de uso deverão se referir aos acessos disponibilizados à **CONTRATANTE**, não excluindo do quantitativo total a licença anteriormente disponibilizada. Ou seja, caso um usuário seja cadastrado e, posteriormente, descadastrado (p. ex. em razão de seu desligamento), a licença poderá ser utilizada para cadastro de um novo usuário (p. ex., substituto(a) da pessoa anteriormente desligada).
- 4.7. A quantidade de licenças poderá ser ampliada ou reduzida pela **CONTRATANTE**, conforme sua necessidade operacional, observados os limites estabelecidos no Regulamento de Compras e Contratações da **CONTRATANTE**, disponibilidade orçamentária e as condições comerciais pactuadas..

5. IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE DE GESTÃO DE MANUTENÇÃO

- 5.1. O processo de implantação da solução consiste na incorporação da solução contratada nas atividades diárias da **CONTRATANTE**.
- 5.2. A solução deve permitir a integração com o sistema SAP S/4HANA, preferencialmente através de conectores nativos.
- 5.3. O Plano de Implantação será analisado pela **CONTRATANTE** que poderá aprovar ou reprovar a execução do Plano.
- 5.4. Em caso de reprovação, caberá à **CONTRATADA** realizar as adequações solicitadas pela **CONTRATANTE**.
- 5.5. Durante a execução das atividades, o Plano de Implantação poderá ser revisto e/ou atualizado pela **CONTRATANTE**, cabendo à **CONTRATADA** a adequação da execução das atividades para atender a nova versão do Plano.
- 5.6. A **CONTRATADA** deverá iniciar Plano de Implantação do software de gestão de ativos e da manutenção, conforme prazos a serem estabelecidos entre as partes conforme Tabela 02:

Tabela 02 - Prazos do Plano de Implantação do software de e gestão de ativos e manutenção

Fase	Produto	Etapa
1	Plano de Implantação	Avaliação do contexto no qual será implantado o sistema
		Detalhamento do Plano de Implantação
2	Instalação da Solução	Avaliação do ambiente computacional
		Preparação do ambiente e infraestrutura tecnológica
		Instalação da solução
3	Plano de Migração e Integração	Diagnóstico inicial dos sistemas legados e mapeamento dos pontos de integração
		Definição do Plano de Integração
		Definição do Plano de Migração
4	Análise e Desenho da Solução	Avaliação dos processos da manutenção
		Análise e Desenho da Solução
		Identificação das políticas, regras, contexto organizacional e processos de trabalho da manutenção.
		Adequação dos processos de trabalho na solução de TI
		Customizações para adequação contexto de negócio aos processos da solução de TI
5	Avaliação de Conformidade	Execução do Plano de Migração. Execução do Plano de Integração
		Início do Suporte
		Avaliação de Conformidade
6	Transferência de Conhecimento, Melhorias e Requisitos Complementares	Customização para implementação de requisitos complementares não previstos
		Capacitação equipe de homologação
7	Produção	Homologação
		Produção Definitiva

- 5.7. A **CONTRATADA** deverá executar o Plano de Implantação (prazos e matriz RACI), conforme cronograma a ser detalhado em reunião de *kick-off*, a ser realizada em até 10 dias após assinatura do contrato, respeitando o prazo máximo de implantação de 120 (cento e vinte) dias.
- 5.8. Os primeiros 60 (sessenta) dias do primeiro ciclo de execução contratual, contados a partir do início da execução do CONTRATO (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como PERÍODO DE

ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS, durante o qual a **CONTRATADA** deverá efetivar todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

5.9. Exclusivamente durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS, não haverá incidência de eventuais reduções/glosas à remuneração, em função do eventual descumprimento de metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço, caso ocorram.

5.10. Durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO, todos os indicadores de níveis mínimos de serviço serão normalmente apurados para fins de histórico, monitoramento e subsídio às decisões quanto a possível necessidade de ajustes operacionais.

6. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

6.1. Além dos requisitos da proposta técnica, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar os requisitos de implantação para avaliação e validação prévia da **CONTRATANTE**, conforme abaixo apresentado, mas não se limitando a:

- a) Macro cronograma - disponibilizar um macro cronograma apresentando as fases de implantação do projeto.
- b) Premissas do Projeto
- c) Especificação e requisitos técnicos dos dispositivos
- d) Fases e atividades do projeto
- e) Planejamento do Projeto
- f) Reunião de kick off
- g) Desenho Técnico
- h) Testes de Aceitação
- i) Plano de Entrada em Produção
- j) Treinamentos
- k) Entrada em Produção e Suporte

7. ARQUITETURA E REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO

7.1. A solução deverá ser um add-on SAP certificado.

7.2. Idiomas:

- a) A solução deve suportar múltiplos idiomas, incluindo, no mínimo, Português (PT), Inglês (EN) e Espanhol (ES).
- b) O produto deverá ser instalado e testado primariamente no idioma Português.
- c) Toda a documentação de produto e artefatos de projeto deverá ser entregues no idioma Português.

7.3. Autenticação de Usuários

- a) Single Sign-on (SSO) integrada ao Active Directory on-premise da contratada.

7.4. A solução do software de gestão de manutenção e infraestrutura deverá atender aos requisitos de arquitetura tecnológica da Tabela 03:

Tabela 03 - Requisitos de Arquitetura Tecnológica

Item	Evidência	Descrição
1	Possuir capacidade de autenticar usuários a partir da integração com o Microsoft	Autenticação da aplicação realizada de maneira integrada com uma das plataformas.
2	Possuir a capacidade de atribuir usuário único para cada	Cadastro de colaborador individualizado.

	colaborador, por meio de login e senha individualizados.	
3	Possuir a capacidade de acesso de diversos usuários ao mesmo tempo.	Acesso simultâneo por vários usuários.
4	Possuir a capacidade de ser acessada e administrada em ambiente web ou opção equivalente, sem a necessidade de instalação de complementos, plug-in ou extensões.	Acesso ao sistema utilizando navegador ou recurso cliente/colaborador, sem a necessidade de instalação de complementos, plug-in ou extensões.
5	Possuir a capacidade de exportar os dados dos relatórios nos formatos PDF ou planilhas eletrônicas (xlsx, xls).	Relatórios exportados em pelo menos um dos formatos.
6	Possuir capacidade de alteração da identidade visual a fim de caracterizá-la com cores e logo da empresa.	Interface apresentada conforme parametrização.
7	Possuir capacidade de executar cópia do ambiente produtivo, para outros ambientes não produtivos (desenvolvimento, homologação, treinamento) e vice-versa.	Ambiente configurado a partir de processo de restauração de dados.
8	Suportar a segregação de ambientes de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção.	Ambientes segregados
9	Possuir capacidade de tráfego de informações sensíveis utilizando criptografia, seja através da internet ou outra rede pública, com suporte ao protocolo SSL.	Acesso ao sistema utilizando protocolo conexão segura (HTTPS em caso de sistema web ou opção equivalente em caso de outras tecnologias).
10	Possuir baixo tempo de resposta às requisições feitas através da interface, independentemente da quantidade de acessos simultâneos ou onde estiver alocada: menor que 5 (cinco) segundos para as operações que envolvam manutenções cadastrais (inclusão, alteração e exclusão) e tempo médio menor que 10 (dez) segundos para as funcionalidades que requeiram maior grau de processamento e/ou consolidação de dados.	Acesso ao sistema com baixo tempo de resposta.
11	Possuir capacidade de armazenar e visualizar informações de auditoria, como dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e ações realizadas, de forma a manter registros das operações de atualização e das consultas às informações pré-estabelecidas, permitindo o rastreamento de transações efetuadas, considerando "quem", "quando", "onde", "o quê" e tipo de alteração (inclusão, alteração, exclusão e consulta).	Acesso aos logs de auditoria das operações realizadas.
12	Possuir controle de acesso para que apenas usuários com privilégios de auditoria tenham acesso ao log de operação da aplicação.	Acesso controlado aos logs de auditoria.
13	Possuir funcionalidade de log de depuração de erros (debug logs).	O sistema deverá possuir registro de eventos, ações e estados internos durante a execução, permitindo que desenvolvedores identifiquem, rastreiem e corrijam bugs (depuração) com mais agilidade.
14	Possuir capacidade de realização de sincronização de dados em no máximo 60 segundos.	O sistema deverá ter a capacidade de sincronizar os dados no mobile dentro do tempo máximo estipulado.
15	Possuir capacidade de ter seu backup executado simultaneamente à sua operação.	Backup realizado sem a indisponibilidade do sistema.
16	Possuir configurações de usuários com níveis de autorização e operacionalização das funcionalidades por usuários e por perfis ou grupos designados pela CONTRATANTE, para garantia de isolamento de operações, integridade e segurança dos dados e processos. A solução não deverá permitir usuários com mais de um perfil de utilização.	Acesso ao sistema a partir de perfil atribuído ao usuário.
17	SaaS ou On-Premisse	O sistema deverá possuir arquitetura em três camadas (cliente, servidor de aplicação e servidor de banco de dados). O sistema deverá trabalhar com o conceito de transação de banco de dados, garantindo suas propriedades fundamentais e, consequentemente, a integridade dos dados armazenados. Todas as atualizações realizadas pelos usuários do sistema na base de dados deverão ser registradas, gerando os registros de auditoria.
18	Segurança	O sistema deverá permitir o rastreamento de acessos de qualquer usuário, especificando os dados modificados, por meio da criação de trilhas de auditoria. O sistema deverá prover mecanismo que permita que os dados privados ou sigilosos trafeguem na rede criptografados. Controle de Acesso deverá permitir a restrição de visualização de telas, funções, tabelas, campos linhas e colunas.
19	LGPD	Atender as exigências da Lei Geral de Proteção de dados

8. PROVA DE CONCEITO

- 8.1. A Prova de Conceito (POC) tem por finalidade validar, em ambiente controlado e mediante critérios objetivos de avaliação, a aderência técnica, funcional, operacional e de integração da solução ofertada às necessidades da CONTRATANTE, especialmente quanto:
- a) ao atendimento dos requisitos funcionais e técnicos previstos neste Termo de Referência;
 - b) à compatibilidade e integração com o ambiente SAP S/4HANA da CONTRATANTE;
 - c) à capacidade operacional da solução para suportar os processos de gestão de manutenção e infraestrutura da Rede SARAH;
 - d) ao desempenho, usabilidade, segurança e estabilidade da solução;
 - e) à viabilidade de implantação da solução no ambiente operacional da CONTRATANTE; e
 - f) à comprovação prática das funcionalidades declaradas pela PROPONENTE em sua proposta técnica.
- 8.2. A PROPONENTE classificada provisoriamente em primeiro lugar e que atender às exigências de habilitação será convocada para realização a Prova de Conceito (POC), com o objetivo de demonstrar, de forma prática, o atendimento aos requisitos técnicos, funcionais, operacionais e de integração previstos neste Termo de Referência e seus anexos, incluindo:
- a) Automação de um processo de teste, de escopo reduzido, dentro do domínio de negócio da área de virtualização de processos, por meio da solução ofertada;
 - b) Uma lista de verificação para comprovar o atendimento de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) das especificações e funcionalidades definidas como nativas neste Termo de Referência, conforme os requisitos apresentados na tabela 06 abaixo;
 - c) Um projeto de desenvolvimento da solução ofertada, visando satisfazer os requisitos funcionais de integração e certificação digital; e
 - d) O Projeto deverá conter no mínimo: Objetivo, Escopo e Cronograma de Entrega.
- 8.3. A proponente deverá, mediante agendamento, preparar e apresentar o sistema e suas funcionalidades à Coordenação de Manutenção e Infraestrutura (CMI) e à Coordenação de Tecnologia da Informação (CTI). Para a realização dos testes da Prova de Conceito (POC), será exigida a disponibilização de infraestrutura de hardware e software em ambiente similar ao da **CONTRATANTE**, compreendendo todos os softwares básicos e complementares indispensáveis.
- 8.4. A prova de conceito será acompanhada, examinada e avaliada pela Comissão Técnica de Avaliação, composta pelos seguintes colaboradores:
- Felipe Cardoso - Mat. 13036
Fernanda Gomes - Mat. 13618
Cicero Galdino - Mat.203030
Igor Barbosa - Mat.8017
- 8.5. A Prova de Conceito (POC) será considerada qualificada se atender integralmente às funcionalidades indicadas como requeridas para essa análise. Os demais requisitos exigidos deverão estar em plena conformidade para os testes de ambiente e solução, conforme o Plano de Implantação validado e posto em prática a partir da assinatura do contrato.
- 8.6. A APROVAÇÃO ou REPROVAÇÃO da solução é de responsabilidade exclusiva da Comissão Técnica de Avaliação.
- 8.7. Caso o ambiente para a Prova de Conceito (POC) não seja disponibilizado na data estipulada, a proposta da proponente será automaticamente desclassificada.
- 8.8. Encerrada a apresentação, a Comissão poderá solicitar a proponente que demonstre novamente funcionalidades do sistema para dirimir dúvida da comissão.
- 8.9. A incompatibilidade da solução com as características detalhadas neste Termo e anexos implicará na rejeição imediata da proposta e na desclassificação da proponente.
- 8.10. Os requisitos nativos não contemplados na Prova de Conceito (POC), respeitando a margem de 5%, deverão ser entregues no decorrer da execução contratual, em um prazo máximo de 06 (seis) meses. O não cumprimento dessas entregas implicará na aplicação de penalidades.

- 8.11. A **CONTRATADA** deverá apresentar, juntamente com a proposta técnica no momento da participação do processo de seleção, o preenchimento prévio dos requisitos funcionais de cada linha apresentada na Tabela 06, de forma a deixar claro quais os requisitos o software tem condições de atender inicialmente.

Tabela 06 - Prova de Conceito Teste de Funcionalidade - Requisitos.

REQUISITOS FUNCIONAIS	
Objetivo: O sistema deve fornecer todos os principais recursos pertinentes à gestão de manutenção e infraestrutura através do gerenciamento dos dados de ativos, manutenção preventiva, controle de ordens de serviço, gestão de diagnósticos e análises estatísticas, que podem aprimorar significativamente a gestão dos ativos operacionais, e demais conteúdos relacionados aos processos da manutenção.	
ÁREA	AVALIAÇÃO
GESTÃO DA MANUTENÇÃO	
O sistema deverá padronizar atividades modelo para associar aos planos de manutenção.	
O sistema deverá gerenciar o Plano de Manutenção.	
O sistema deverá controlar frequência de execução de atividades de manutenção.	
O sistema deverá disparar manutenções preventivas por variáveis de tempo e/ou condição.	
O sistema deverá definir o fluxo de pessoas responsáveis pelas atividades para: aprovação, programação e execução das manutenções.	
O sistema deverá classificar as atividades efetuadas na manutenção.	
O sistema deverá definir as formas de contagem da utilização de equipamentos.	
O sistema deverá gerenciar as atividades de manutenção através de variáveis de controle objetivas e subjetivas.	
O sistema deverá permitir a criação automática de atividades a partir de desvios de leituras de medidores e variáveis.	
O sistema deverá agendar a realização de manutenções preventivas.	
O sistema deverá realizar a leitura e reinício de medidores relacionados às atividades de manutenção de ativos.	
O sistema deverá permitir acompanhar o histórico de leituras de medidores e variáveis do ativo através de gráficos.	
O sistema deverá notificar por e-mail quando um novo planejamento é registrado.	
O sistema deverá programar ordens de serviço.	
O sistema deverá planejar materiais que serão consumidos nas manutenções e planos de manutenção.	
O sistema deverá definir documentos complementares à ordem de serviço.	
O sistema deverá planejar os custos de manutenção.	
O sistema deverá gerenciar técnicos envolvidos nas atividades de manutenção.	
O sistema deverá realizar o planejamento de manutenções para múltiplos ativos.	
O sistema deverá definir checklists para preenchimento durante a atividade de manutenção.	
O sistema deverá definir atividades a serem realizadas na manutenção.	
O sistema deverá executar as ordens de serviço.	
O sistema deverá executar manutenções preventivas e corretivas.	
O sistema deverá a partir de uma atividade, permitir associar ou criar atividades de manutenção corretivas e programadas criando o vínculo entre elas.	
O sistema deverá permitir controlar a disponibilidade dos técnicos envolvidos nas atividades de manutenção.	

O sistema deverá prover os custos reais dos processos de manutenção.	
O sistema deverá efetuar leitura de variáveis de controle de ativos associados aos planos de manutenção.	
O sistema deverá realizar apontamento de horas dos técnicos envolvidos na atividade de manutenção.	
O sistema deverá acompanhar o histórico da atividade de manutenção através de uma linha do tempo.	
O sistema deverá aprovar a execução de atividades de manutenção.	
O sistema deverá permitir criar atividade de manutenção de forma automática a partir de um registro de parada de ativo	
O sistema deverá definir rotas de manutenção.	
O sistema deverá executar rotas de manutenção.	
O sistema deverá permitir executar as atividades de manutenção através de smartphones.	
O sistema deverá permitir a leitura de QR CODE para acesso de dados de cada ativo, como por exemplo, objetos técnicos (equipamentos e locais de instalação).	
O sistema deverá eliminar ordens de serviço.	
O sistema deverá gerenciar os custos de reparo de equipamentos e máquinas.	
O sistema deverá consultar o cronograma de manutenção.	
O sistema deverá consultar as atividades pendentes.	
O sistema deverá comparar períodos de manutenção Planejado x Realizado.	
O sistema deverá visualizar intervenções por localizações, equipamentos e responsáveis.	
O sistema deverá gerenciar indicadores dinâmicos de desempenho de ativos, MTTR, MTTF, MTBF, Disponibilidade, tempo de reparo e Horas Paradas.	
O sistema deverá estratificar custos de mão-de-obra, materiais, custos extras e ferramentas.	
O sistema deverá prover visibilidades das atividades agendadas (gráficos e consultas).	
O sistema deverá permitir a priorização das atividades de manutenção.	
O sistema deverá permitir uma melhor visão sobre as atividades através de um Kanban.	
GESTÃO DA CALIBRAÇÃO	
O sistema deverá gerenciar o Plano de Calibração.	
O sistema deverá definir laboratórios de calibração internos e externos.	
O sistema deverá classificar as atividades efetuadas na calibração.	
O sistema deverá controlar frequência de execução de atividades de calibração.	
O sistema deverá padronizar atividades modelo para associar aos planos de calibração.	
O sistema deverá definir as configurações de calibração.	
O sistema deverá definir atividades a serem realizadas na calibração.	
O sistema deverá associar e controlar procedimentos de calibração alinhados às execuções.	
O sistema deverá estabelecer critérios de aceitação.	
O sistema deverá cadastrar fontes de incerteza Tipo A e Tipo B.	
O sistema deverá associar incertezas às calibrações.	
O sistema deverá definir documentos complementares as calibrações.	
O sistema deverá agendar a realização de calibrações.	
O sistema deverá planejar calibrações externas.	

O sistema deverá planejar materiais que serão consumidos nas calibrações e planos de calibração.	
O sistema deverá planejar os custos de calibração.	
O sistema deverá permitir controlar a disponibilidade dos técnicos envolvidos nas atividades de calibração.	
O sistema deverá analisar graficamente as calibrações incluindo gráficos de Pareto, erros, medidas fora dos limites de tolerância, tendências e constantes.	
O sistema deverá notificar por e-mail quando um novo planejamento é registrado.	
O sistema deverá executar calibração de equipamentos, instrumentos e padrões.	
O sistema deverá permitir que a avaliação do resultado de uma calibração seja feita automaticamente levando em consideração o critério de aceitação associado a calibração.	
O sistema deverá associar automaticamente as incertezas dos padrões às calibrações.	
O sistema deverá efetuar leitura de variáveis de controle de ativos associados aos planos de calibração.	
O sistema deverá disparar de forma automática manutenções por variáveis parametrizáveis.	
O sistema deverá a partir de uma atividade de calibração, permitir associar ou criar atividades de manutenção corretivas e programadas criando o vínculo entre elas.	
O sistema deverá realizar apontamento de horas dos técnicos envolvidos na atividade de calibração.	
O sistema deverá prover certificados de calibração.	
O sistema deverá converter unidades de medida nos processos de calibração.	
O sistema deverá convencionar tabela de Schumacher.	
O sistema deverá prover rastreabilidade do sistema de medição.	
O sistema deverá aprovar a execução de atividades de calibração.	
O sistema deverá acompanhar o histórico da atividade de calibração através de uma linha do tempo.	
O sistema deverá controlar vencimento do certificado de calibração.	
O sistema deverá prover os custos reais dos processos de calibração.	
O sistema deverá comparar períodos de calibração Planejado x Realizado.	
O sistema deverá eliminar atividades de calibração.	
O sistema deverá consultar o cronograma de calibração.	
O sistema deverá consultar as atividades pendentes.	
O sistema deverá permitir pesquisar todos os instrumentos que foram utilizados como padrão nas calibrações.	
O sistema deverá estratificar custos de mão-de-obra, materiais, custos extras e ferramentas.	
O sistema deverá publicar automaticamente os certificados de calibração em ferramenta específica para gestão de documentos.	
O sistema deverá visualizar calibrações por localizações, equipamentos e responsáveis.	
O sistema deverá permitir controlar a movimentação de instrumentos enviados para calibração externa.	
O sistema deverá permitir uma melhor visão sobre as atividades através de um Kanban.	
GESTÃO DE FALHAS	
O sistema deverá gerenciar, através de planos de ação, as ações abertas quando um ativo tiver sua calibração reprovada.	

O sistema deverá analisar falhas nos equipamentos, com a determinação das relações de defeitos e suas respectivas causas.	
O sistema deverá associar ocorrências para os incidentes, problemas ou não conformidades relacionadas aos ativos e seus eventos.	
O sistema deverá examinar potenciais falhas na gestão de ativos por meio do cálculo de prioridade de risco (RPN), evidenciando a classificação das falhas de um ou mais FMEA's.	
O sistema deverá padronizar processos e técnicas para avaliação dos riscos envolvidos na utilização de máquinas, equipamentos e ferramentas.	
O sistema deverá gerenciar todas as etapas do processo de tratamento de não conformidades e incidentes relacionados aos ativos desde o registro até a verificação da eficácia.	
O sistema deverá suportar todas as fases do ciclo de melhoria contínua do PDCA, desde o planejamento do sistema até sua análise crítica.	
O sistema deverá disponibilizar ferramentas de organização, classificação e pesquisa, atribuídas às ferramentas da qualidade 6 M's, 5 Porquês, 5W2H, Ishikawa etc.	
O sistema deverá permitir estabelecer um ranking dos maiores índices de RPN.	
O sistema deverá permitir criar portais para monitoramento dos índices de RPN.	
GESTÃO DE SERVIÇOS	
O sistema deverá permitir a realização de solicitações de novos serviços de calibração e manutenção.	
O sistema deverá permitir a realização de solicitações de aquisições de novos equipamentos.	
O sistema deverá permitir a atualização de serviços de calibração e manutenção em aberto.	
O sistema deverá distribuir as solicitações e ordens de serviço de forma padronizada, centralizando as informações necessárias para realização de manutenções, calibrações e verificações de ativos.	
O sistema deverá notificar automaticamente via e-mail e por smartphone através de notificações do tipo push-in aos responsáveis pela execução do serviço.	
O sistema deverá controlar prazos e resultados.	
O sistema deverá configurar o nível de satisfação do atendimento à solicitação.	
O sistema deverá consultar listagem de solicitações por período.	
O sistema deverá consultar ordens de serviço emitidas, encerradas, em andamento e concluídas.	
O sistema deverá permitir modelar um fluxograma para solicitação de serviço.	
O sistema deverá permitir modelar um formulário para o solicitante.	
O sistema deverá permitir anexar documentos e arquivos durante a etapa de monitoramento.	
O sistema deverá permitir a visualização de valores históricos e cumulativos.	
O sistema deverá permitir a interação dos usuários durante a etapa de monitoramento através de comentários e fóruns.	
O sistema deverá visualizar o desempenho dos indicadores/elementos através de gráficos (gauge, barras, linhas, pizza, comparativos, correlação).	
O sistema deverá visualizar o desempenho dos indicadores/scorecard através de diagramas (árvore de análise, mapa estratégico).	
O sistema deverá permitir a visualização em percentual do quanto o valor acumulado atual representa do valor da meta final acumulada.	
O sistema deverá alimentar indicadores automaticamente a partir das visões do SE Analytics.	

O sistema deverá possuir alertas e logs para o cálculo do Scorecard.	
GESTÃO DE AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	
O sistema deverá registrar os desvios de desempenho.	
O sistema deverá permitir definir e acompanhar o planejamento e a execução dos planos de ação.	
O sistema deverá enviar e-mail de notificação automático no caso de desvio do desempenho.	
O sistema deverá oferecer ferramentas de análise, como Ishikawa, 5 Porquês e Pareto.	
O sistema deverá permitir a criação de vários planos de ação para cada ocorrência.	
O sistema deverá permitir o registro de vários desvios para cada indicador.	
O sistema deverá permitir a situação do plano de ação pode ser monitorada.	
O sistema deverá permitir notificações por e-mail podem ser configuradas.	
O sistema deverá detectar automaticamente um desvio do desempenho e cria um registro de ocorrência.	
O sistema deverá facilitar o monitoramento das ações corretivas / preventivas associadas ao indicador através da utilização de ícones diferenciados para ações encerradas ou em execução.	
CONSULTA E ANÁLISE	
O sistema deverá permitir visualizar e analisar o desempenho através do uso de lista de indicadores agrupando-os por qualquer informação.	
O sistema deverá permitir a personalização dos painéis de controle [gráficos e tabelas] de acordo com o papel do usuário.	
O sistema deverá permitir visualizar e analisar o desempenho através de diagramas hierárquicos e mapas estratégicos.	
O sistema deverá permitir a relação de causa-efeito entre indicadores e objetivos de maneira visual.	
O sistema deverá exibir cálculo de correlação entre os elementos do mapa e entre indicadores quaisquer contendo gráfico e coeficiente de correlação.	
O sistema deverá possuir avaliação subjetiva de desempenho através de atribuições de cores (semáforos) que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados.	
O sistema deverá permitir o uso de valores estatísticos como média, amplitude, variância e desvio padrão de forma gráfica ou analítica.	
O sistema deverá comparar o desempenho atual com outros valores referenciais como valor orçado, metas, períodos anteriores, benchmark e outros.	
O sistema deverá configurar alertas enviados por e-mail de acordo com o nível de desempenho alcançado.	
O sistema deverá permitir a criação de análises gráficas personalizadas agrupando indicadores e dados de acordo com a necessidade do usuário.	
O sistema deverá permitir publicação do desempenho em dashboards configuráveis, permitindo gráficos, listagens e mapas com garantia da navegabilidade entre os níveis.	
O sistema deverá permitir a consulta de indicadores inativos.	
O sistema deverá permitir a impressão da Ficha Técnica do Indicador, contendo as principais informações do indicador e suas associações. O gráfico personalizado é impresso junto com a Ficha Técnica do Indicador.	
O sistema deverá permitir a impressão do Book do Scorecard, contendo as principais informações do Scorecard, dos elementos (Exemplo: perspectivas, objetivos estratégicos) e suas associações.	

O sistema deverá permitir a visualização de um histórico do indicador, registrando na linha do tempo eventos como: alteração nos valores do indicador, associação de anexos, documentos e comentários, eventos disparados e associação com Incidente, Problema, Ocorrência e Plano de Ação.	
---	--

GESTÃO DE DOCUMENTOS E REGISTROS	
O Sistema deve controlar no mínimo o histórico de revisões de documentos em nível de atributo (metadado), devendo para tanto, assegurar que todas as alterações realizadas devem ser registradas a data, hora e o valor anterior do atributo.	
O Sistema deve permitir no mínimo a classificação de documentos por categoria, permitindo assim níveis hierárquicos ilimitados de subcategorias.	
O Sistema deve conter no mínimo gerenciamento do prazo de validade dos seus documentos, alertando via e-mail aos responsáveis quando do término da validade dos mesmos e gerando tarefas de revalidação ou cancelamento dos documentos no ambiente do sistema.	
O Sistema deve conter no mínimo mecanismo de segurança para restrição de impressão, cópias, salvar, salvar como, copiar/colar, e printscreen em documentos MS Office (Word e Excel), imagens e PDF.	
O Sistema deve conter assinatura eletrônica de elaboração, consenso/verificação, aprovação e homologação dos referidos documentos.	
O Sistema deve apresentar no mínimo a possibilidade de gerar assinatura digital nos documentos eletrônicos em formato PDF.	
O Sistema deve permitir a solicitação de revisão dos documentos relacionados quando algum documento da estrutura relacional sofrer alteração.	
O Sistema deve permitir consulta rápida de documentos por no mínimo os seguintes critérios: palavras-chave, atributos do documento (metadado), título, identificador, status do documento, autor, permissões de acesso, departamento, data de emissão, validade.	
O Sistema deve permitir a pesquisa de documentos através de árvore hierárquica.	
O Sistema deve permitir ao usuário salvar os critérios das pesquisas mais frequentes, para utilização posterior.	
O Sistema deve permitir alterar a ordem de exibição do resultado de pesquisa através de um clique no nome das colunas da janela de resultado de pesquisa.	
O Sistema deve permitir alterar a ordem de exibição do resultado de pesquisa, definindo a ordem por mais de uma coluna no resultado de pesquisa.	
O Sistema deve permitir a criação de máscaras de identificação para os documentos, utilizando caracteres, valores preenchidos nos atributos dos documentos e numeração sequencial automática.	
O Sistema deve possuir controle de níveis de acesso diferenciados para leitura, edição, aprovação e exclusão de documentos.	
O Sistema deve permitir a revalidação dos documentos por um período pré-determinado com alerta de tarefa no sistema aos usuários responsáveis pela ação e registros da mesma antecipadamente ao vencimento.	
O Sistema deve suportar arquivos complexos, os quais poderão conter vários arquivos eletrônicos associados a um documento específico.	
O Sistema deve permitir a criação de uma estrutura para os arquivos complexos, assim como, a definição dos formatos de arquivos eletrônicos permitidos para o item.	

O Sistema deve controlar a exclusão de documentos, obrigando o usuário o preenchimento de justificativa.	
O Sistema deve permitir o controle de temporalidade para registros eletrônicos e físicos.	
O Sistema deve permitir a importação automática de e-mails para indexar conteúdo em formato otimizado (PDF).	
O Sistema deve permitir a inclusão de comentários gráficos nos arquivos suportados (DWG/DXF, PDF e imagens JPEG, TIFF, BMP e GIF).	
O Sistema deve permitir a visualização de arquivos eletrônicos com anotações gráficas possibilitando o acompanhamento de anotações inseridas pelos usuários.	
O Sistema deve permitir o cadastro de documentos diretamente dos aplicativos MS- Word, MS-Excel e MS-Outlook.	
O sistema deverá possibilitar no mínimo que o gestor do processo retroceda o fluxo em execução, cancelando atividades já executadas.	
O sistema deverá proceder coma a configuração de notificações de início/término de atividade, alerta de vencimento e alerta de atraso para quaisquer usuários ou grupos cadastrados no sistema, realizando o envio da notificação via e-mail e possibilitando que sejam definidas estas configurações para os processos de negócio automatizados via workflow e suas respectivas atividades. Este recurso deve permitir a definição de recorrências para os alertas.	
O sistema deverá permitir que os gestores de processo definam quais campos deverão ser preenchidos obrigatoriamente em cada atividade, assim como, quais campos estarão visíveis aos usuários durante o fluxo.	
O sistema deverá considerar o calendário definido no modelo do processo para calcular os prazos das atividades e do processo.	
O sistema deverá possibilitar a criação de agendamentos para iniciar automaticamente workflows de processos de negócio, notificando usuários interessados quando estes agendamentos forem iniciados. Este recurso deve suportar recorrência para os agendamentos cadastrados.	
O sistema deverá possibilitar a anexação de documentos durante a execução do processo. Esses documentos podem ser arquivos auxiliares ou documentos, inclusive com acesso direto a documentos já cadastrados.	
O sistema deverá controlar a duração e prazos finais de execução das atividades de processos em execução, permitindo definir controles, que, quando alcançados, devem automaticamente escalonar a atividade em questão para o gestor imediato ou outro executor definido, deve permitir também notificar outro interessado que a exceção ocorreu, executar um processo de contingência e iniciar automaticamente um registro de não conformidade.	
O sistema deverá possibilitar aos gestores e usuários solicitantes o acompanhamento de todas as etapas do processo, desde o seu início até sua conclusão.	
O sistema deverá possuir recurso para notificação via e-mail sobre tarefas de workflow a serem executadas.	
O sistema deverá manter um histórico de todos os processos em andamento ou encerrados e permitir a visualização de detalhes tais como: quais usuários já validaram o fluxo, quais decisões foram tomadas, quais documentos foram anexados, entre outros.	
O sistema deverá gerar relatório do processo.	
O sistema deverá possuir métodos de priorização de execução de processos.	
O sistema deverá permitir a reabertura de processos encerrados ou cancelados.	
O sistema deverá permitir a inicialização de processos a partir de chamadas via Webservice.	

O sistema deverá executar de atividades por meio de regra (executor dinâmico).	
O sistema deverá definir a duração da atividade através de regra (duração dinâmica).	
O sistema deverá atribuir automaticamente atividades a usuário através do balanceamento de carga.	
O sistema deverá executar as tarefas de aprovação dos processos em smartphones.	

CONSULTAS E VISUALIZAÇÕES	
O sistema deverá permitir a consulta por diversos filtros de pesquisa.	
O sistema deverá permitir que os filtros de pesquisa possam ser salvos pelo usuário e se tornar um padrão de visualização.	
O sistema deverá permitir consulta rápida de workflows pelos seguintes critérios: descrição, atributos do processo (campos dos formulários), identificador, status do processo, autor, iniciador do processo, data de início / término, documentos relacionados.	
O sistema deverá prever a criação de árvores de navegação dinâmica para os processos.	
O sistema deverá permitir consulta de processos, principalmente os 'em execução', com visualização gráfica do fluxograma.	
O sistema deverá permitir consulta de tarefas.	
O sistema deverá permitir visualização dos processos – padrão SIPOC.	
O sistema deverá permitir consulta de informações por meio da ferramenta Analytics integrada a solução.	
O sistema deverá permitir visualização dos fluxogramas dos processos.	
O sistema deverá permitir visualização dos indicadores de desempenho dos processos.	
O sistema deverá permitir visualização de documentos anexados/vinculados aos processos.	
O sistema deverá permitir gerar o relatório do Gráfico de Tartaruga para apresentar os processos/atividades do diagrama.	
O sistema deverá permitir realizar uma auditoria dos eventos ocorridos na execução de processo e atividades.	
O sistema deverá permitir realizar a pesquisa de processos no componente de automação de processos (workflow) através de pesquisa por campos das tabelas do formulário e ainda apresentar no terceiro quadrante as opções da aba detalhes dos dados do processo.	

9. TREINAMENTO

- 9.1. A **CONTRATADA** deve elaborar o plano, produzir os materiais, executar o treinamento e monitorar os resultados para todos os módulos da Solução.
- 9.2. Os treinamentos aos usuários da Solução deverão ser realizados na modalidade EAD ou Presencial, de acordo com o cronograma proposto pela **CONTRATADA** e aceito pela **CONTRATANTE**, ainda que haja divisão em turmas.
- 9.3. O cronograma referido no item anterior se refere aos treinamentos prestados a equipe da Área de Manutenção e Infraestrutura, gestores e usuários em geral a serem realizados previamente a entrada em utilização do sistema objeto do presente Termo de Referência. Caso as horas estimadas de treinamento não sejam totalmente consumidas nessa fase, poderão ser requisitados novos treinamentos durante a vigência do contrato como reforço aos treinamentos já realizados, assim como para novos usuários.

- 9.4. O cronograma referido acima deverá conter turmas específicas para a equipe de Área de Manutenção e Infraestrutura e usuários em geral, em diferentes turmas para que seja possível a participação de todos os colaboradores.
- 9.5. Toda a documentação sobre o sistema ofertado deverá ser disponibilizada pela **CONTRATADA** em língua portuguesa (Brasil).
- 9.6. Deverão ser contempladas nesta etapa de Treinamento as seguintes atividades:
- a) Planejar a capacitação dos usuários em turmas, agrupados por atuação no Sistema;
 - b) Realizar a capacitação e treinamento dos usuários, demonstrando as funcionalidades das ferramentas na solução adquirida;
 - c) Documentar ocorrências durante a capacitação, incluindo o registro formal das mudanças necessárias nas parametrizações;
 - d) Realizar revisões e ajustes nas parametrizações, caso necessário;
 - e) Controlar presença dos profissionais em treinamento;
 - f) Validar se os usuários treinados estão prontos para realizar operações no sistema; e
 - g) Emitir certificado de participação para usuários treinados.
- 9.7. O treinamento deverá ocorrer dentro do horário comercial.
- 9.8. Durante o treinamento deverá ser previsto a disponibilização de tempo para esclarecimento de dúvidas quanto a operacionalização do sistema.
- 9.9. A **CONTRATADA** elaborará documentação e realizará treinamento de transferência de conhecimento da implantação, parametrização, customização do processo de trabalho.
- 9.10. Os Usuários, Gestores e Colaboradores que participarão dos treinamentos, serão indicados pela **CONTRATANTE**, agrupados em turmas, por área especializada de atuação, relativos aos assuntos / módulos a serem apresentados.
- 9.11. Os Treinamentos e Capacitações serão previamente ajustados entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**, considerando o cronograma de implantação de cada módulo.
- 9.12. A **CONTRATANTE** poderá solicitar, dentro da vigência do Contrato, através de Ordem de Serviço, os Treinamentos e Capacitações, relacionados na tabela com módulos de treinamento, para aquelas ferramentas, módulos e/ou funcionalidades que sirvam e estejam disponíveis em diferentes módulos e ou funcionalidades da Solução.

10. DESENVOLVIMENTO/MELHORIAS DO SISTEMA

- 10.1. O serviço de desenvolvimento/melhorias contratado será realizado sob demanda, mensurado por meio da contagem da Unidade de Serviço Técnico-UST, não havendo garantia de consumo mínimo por parte da **CONTRATANTE**.
- 10.2. A UST equivale a 1 (uma) hora, cuja remuneração observará a ordem de serviço, dispondo sobre os resultados esperados, padrões de qualidade, níveis de complexidade das tarefas, esforço empreendido, bem como a memória de cálculo sobre o quantitativo de esforço, unidades de serviço e o fator de ponderação utilizado.
- 10.3. As manutenções evolutivas, a cargo da **CONTRATADA**, compreendem a execução de alterações em códigos de programa e/ou componentes, mediante solicitação do **CONTRATANTE**, que visem mudanças em requisitos funcionais (acréscimo de novas funcionalidades ou extensão de funcionalidades existentes) e não funcionais da solução (desempenho, manutenibilidade, adaptabilidade ou usabilidade), ou seja, à inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades em aplicações implantadas.
- 10.4. Não são objetos da customização as especificações técnicas e funcionais, definidas neste Anexo, além da melhoria na solução ou atualização tecnológica realizada pelo fabricante.

- 10.5. A demanda pelo serviço de desenvolvimento/customização será formalizada por meio do mesmo canal de comunicação.
- 10.6. A desenvolvimento/customização será classificada de acordo com sua prioridade em alta, média ou baixa.
- 10.7. A classificação da customização será realizada pela **CONTRATANTE**, podendo ser reclassificada mediante acordo com a **CONTRATADA**.
- 10.8. Após a formalização da customização, a **CONTRATADA** deverá elaborar plano de trabalho, com cronograma e orçamento preliminares (proposta preliminar) com a contagem da UST, para aprovação da **CONTRATANTE**, sendo de sua responsabilidade a execução das atividades necessárias para este fim.
- 10.9. Em caso de necessidade serão disponibilizados meios para acesso remoto à **CONTRATADA** ao ambiente da **CONTRATANTE**, mediante procedimentos previamente acordados entre as partes.
- 10.10. Em caso de impossibilidade de execução remota, a **CONTRATADA** deverá providenciar a execução presencial da customização.
- 10.11. Toda e qualquer documentação gerada como resultado da atividade de customização seguirá os padrões definidos pela **CONTRATANTE**, exceto quando acordado entre as partes.
- 10.12. As atividades relacionadas à análise de negócio, à análise de requisitos e de operação assistida deverão ser realizadas preferencialmente de forma remota, podendo haver prévio acordo entre as partes.
- 10.13. A customização, após executada, estará coberta pelos serviços acessórios de manutenção.
- 10.14. É inerente à Customização as atividades de análise e proposta de redesenho de processos que possam ser otimizados como resultado da customização.
- 10.15. Toda e qualquer despesa decorrente da execução da customização ficará inteiramente a cargo da **CONTRATADA**.
- 10.16. O pagamento ocorrerá de acordo com o fluxo e observando os percentuais da Tabela 07:

Tabela 07 - Critério de pagamento da UST em Etapas dos chamados

Percentual de pagamento da etapa		
Proposta e Especificação	Construção	Produção
10,0%	40,0%	50,0%

- 10.17. O pagamento dar-se-á sempre sobre o serviço efetivamente realizado, levando-se em consideração as etapas realizadas, o esforço em unidade de serviço técnico (UST), artefatos entregues, serviços prestados e outros fatores a serem definidos pela **CONTRATANTE** na abertura do chamado.
- 10.18. O pagamento à **CONTRATADA** será mensal e terá por base nos chamados e/ou etapas concluídas, dentro do período de aferição, correspondente ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês, cabendo à **CONTRATADA** apresentar o relatório.

11. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

- 11.1. O serviço de atualização tecnológica será prestado dentro da vigência do contrato e consiste no fornecimento para a **CONTRATANTE** de todas as versões, features, releases, fixes e service packs, de forma a manter toda a Solução permanentemente atualizada, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos produtos sem qualquer custo adicional para a **CONTRATANTE**, no máximo de 20 (vinte) dias corridos a partir do seu lançamento pelo desenvolvedor.
- 11.2. O serviço de atualização tecnológica em decorrência de mudanças na legislação federal, estadual e municipal, em especial:
- As atualizações de natureza legal/tributária terão seu atendimento obrigatório quando a vigência das alterações normativas se iniciarem durante a vigência do contrato com a **CONTRATADA**.
 - As atualizações de natureza legal/tributária e regulamentar deverão ser disponibilizadas para a **CONTRATANTE**, como solução definitiva ou medida de contorno, em tempo hábil de serem

testadas e implementadas no ambiente de PRODUÇÃO da **CONTRATANTE** antes do prazo inicial de vigência da nova regra, sem qualquer custo adicional para a **CONTRATANTE**. Podendo a **CONTRATADA** ser penalizada pela não entrega da atualização da Solução em tempo hábil.

- 11.3. Na atualização de versões, a **CONTRATADA** deverá garantir o apoio técnico necessário para executar a Solução com as últimas versões para o qual foram disponibilizadas, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**.
- 11.4. O apoio será dado remotamente pela equipe responsável pela sustentação do sistema (Suporte/Manutenção).
- 11.5. Caso a **CONTRATANTE** solicite apoio presencial ou remoto via consultoria, deverá ser gerada uma OS com justificativa elaborada pela área técnica e com débito em conforme horas de serviços técnicos especializados (USTs), caso a prestação do serviço não esteja elencado como devendo ser prestado sem custo à **CONTRATANTE**.
- 11.6. O fornecimento de nova versão não deverá inviabilizar e nem causar a interrupção da operação em produção, nos demais módulos da Solução.
- 11.7. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar para a **CONTRATANTE** as novas versões e atualizações, acompanhadas de manuais e/ou boletins informativos das funcionalidades.
- 11.8. Compreende ainda, a partir do acionamento da **CONTRATANTE**, o treinamento necessário às funcionalidades inseridas e/ou alteradas pela atualização, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**.
- 11.9. Em caso de descumprimento dos prazos de atendimento para o serviço de atualização tecnológica, a **CONTRATADA** estará sujeita as sanções previstas no contrato.

12. SUPORTE TÉCNICO

- 12.1. A **CONTRATADA** deve fornecer o suporte técnico desde a contratação até o fim da vigência do contrato, visando garantir a plena operação da solução implantada.
- 12.2. A solução deve continuar funcionando sempre que houver atualização tecnológica, tanto funcionalidades nativas quanto customizadas.
- 12.3. Caso alguma atualização tecnológica provoque problemas de funcionamento em qualquer funcionalidade, é responsabilidade da **CONTRATADA** realizar os ajustes necessários por meio de sua equipe de sustentação.
- 12.4. Para solução SaaS, as paradas programadas serão previamente comunicadas a **CONTRATANTE** por meio da ferramenta de chamados pelo software da **CONTRATADA**, e-mail ou canal de comunicação em vigor, para as seguintes atividades:
 - a) Manutenção do Software (correções de erros, ajustes, atualizações e necessidades legais);
 - b) Reorganização do Banco de Dados (criação de índices); e
 - c) Aplicação de patches (atualizações do sistema operacional).
- 12.5. O serviço de suporte técnico consiste no atendimento para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas na Solução, na correção dos defeitos detectados nas parametrizações/customizações realizadas, no apoio a operação, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da Solução e dos seus módulos e/ou componentes.
- 12.6. O serviço de suporte técnico deverá ser realizado em horário em horário comercial local (08h00 às 18h00), de segunda-feira a sexta-feira, em dias úteis para ocorrências na aplicação/sistema, e para infraestrutura o suporte será 24x7x365.
- 12.7. O atendimento do suporte técnico deverá ser realizado por técnicos, devidamente capacitados para a atuação, de forma a garantir a solução e/ou encaminhamento das demandas apresentadas, de acordo com os Níveis de serviço contratados.
- 12.8. O serviço de suporte técnico poderá ser realizado de forma local ou remota dada a especificidade do problema e em atendimento aos níveis de serviço definidos neste documento.

- 12.9. O suporte técnico será realizado pela **CONTRATADA** para atendimentos à **CONTRATANTE**, de forma a resolver os problemas, dúvidas e questionamentos da Solução Tecnológica.
- 12.10. O suporte técnico remoto é todo aquele prestado pelo próprio software, telefone, e-mail, chat, dentre outros, pela **CONTRATADA** para atendimentos de 1º nível ou 2º nível a critério da **CONTRATANTE**.
- 12.11. Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante de suporte técnico deve ser executada somente mediante prévia autorização da **CONTRATANTE**, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela **CONTRATADA**.
- 12.12. Todo o serviço de suporte técnico deverá ser prestado em língua portuguesa do Brasil.
- 12.13. Os indicadores de atendimento para o serviço de suporte técnico estão descritos no ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - ANS.
- 12.14. Em caso de descumprimento dos indicadores de atendimento para o serviço de suporte técnico, a **CONTRATADA** também estará sujeita as sanções previstas no contrato.
- 12.15. O serviço de suporte técnico será prestado dentro do período da vigência do contrato, sem ônus adicionais para a **CONTRATANTE**.
- 12.16. No serviço de Suporte Técnico, a **CONTRATADA** deverá participar da definição de planejamento de capacidade para o pleno funcionamento da Solução ao longo da vigência do contrato.
- 12.17. A **CONTRATADA** deverá identificar ainda os defeitos e realizar seu tratamento/correção dentro dos prazos estabelecidos no ANS toda vigência do contrato.

13. ACORDO DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS - ANS

- 13.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar pelo menos um número de telefone para contato, conforme período de disponibilidade da solução sustentada. Em caso de necessidade, a **CONTRATANTE** poderá solicitar um chamado por telefone ou e-mail, cabendo a **CONTRATADA** a formalização do registro do chamado na ferramenta de chamados.
- 13.2. Neste caso, o prazo de atendimento será calculado de acordo com o primeiro contato com a **CONTRATADA**.
- 13.3. O prazo estimado para o atendimento das demandas será calculado de acordo com o nível de criticidade do atendimento, conforme detalhado na Tabela 08:

Tabela 08 - Nível mínimo de serviço

Nível criticidade	Característica	Prazo máximo para início do atendimento (horas)	Prazo máximo para conclusão do atendimento (horas)	Glosa
Alta	Falha total do sistema. O sistema encontra-se indisponível para operação normal no ambiente de produção da CONTRATANTE.	2 horas	4 horas	Glosa no valor de 10 % (dez por cento) do valor de cada chamado não resolvido no prazo
Média	Falha parcial em parte significativa. O sistema é utilizável, mas incompleto a ponto de comprometer a operação normal do ambiente de produção da CONTRATANTE.	6 horas	24 horas	Glosa no valor de 5 % (cinco por cento) do valor de cada chamado não resolvido no prazo
Baixa	Falha em aspecto não crítico do sistema ou para a qual já foi identificada uma solução ou ainda que, provocando apenas um ligeiro mal funcionamento, o sistema seja utilizável em operação normal. Exemplos: falha de acesso parcial ou unitária causada pela autenticação e problemas de inserção, exclusão, alteração ou consulta nas funcionalidades: gestão de ordens de serviço, notificações e pesquisa global.	8 horas	72 horas	Glosa no valor de 1 % (um por cento) do valor de cada chamado não resolvido no prazo
Planejada	Falha que não causa impacto imediato no negócio e cuja solução pode ser agendada com o usuário. Também se encaixam nesta severidade questões ligadas a integrações do sistema com outras aplicações. Exemplos: performance do sistema não crítica, integração entre sistemas, repositório de dados e demais funcionalidades não mapeadas.	A combinar	A combinar	Sem glosa

- 13.4. O nível de criticidade será utilizado para composição dos indicadores de desempenho dos atendimentos encerrados dentro do mês de referência, o qual terá um **Uptime Mensal Mínimo** de 99,5%.
- 13.5. A solução contratada somente será considerada restabelecida quando todas as funcionalidades estiverem integralmente operacionais em decorrência do evento que ocasionou o chamado técnico. Ficará a critério da **CONTRATANTE** o aceite das soluções implantadas.
- 13.6. Se o problema for resolvido por meio de solução provisória (contorno), para qualquer nível de criticidade, a contratada deverá resolver definitivamente o problema no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar da abertura do chamado. Eventuais prorrogações deste prazo deverão ser negociadas previamente com a **CONTRATANTE**, mediante apresentação de justificativa expressa e plano de solução.
- 13.7. Todas as intervenções ou acessos realizados remotamente serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, cabendo à empresa responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções.
- 13.8. A **CONTRATANTE** poderá efetuar número ilimitado de chamados técnicos ou de suporte durante a vigência contratual.
- 13.9. O sistema fornecido pela **CONTRATANTE** também garantir mecanismos de continuidade de negócio, contemplando:
- 13.9.1. RPO (Recovery Point Objective) máximo de 30 (trinta) minutos;
- 13.9.2. RTO (Recovery Time Objective) máximo de 4 (quatro) horas;
- 13.9.3. Garantia de integridade e reprocessamento das integrações com o SAP em caso de falhas;
- 13.9.4. Rotinas automatizadas de backup e recuperação testadas periodicamente.

14. MANUAIS E DOCUMENTAÇÃO

- 14.1. A **CONTRATADA** deverá fornecer o manual/documentação de todos os módulos da Solução seja online ou através de link e login para download ou mídia ótica em português (Brasil), compatível com o software ADOBE READER (formato "PDF") em até 15 (quinze) dias úteis a partir da solicitação da **CONTRATANTE**.
- 14.2. Caso sejam fornecidos os arquivos e na impossibilidade de leitura dos mesmos no ambiente da **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** disponibilizará novos arquivos em até 48 (quarenta e oito) horas úteis, a partir da solicitação da **CONTRATANTE**, também em formato digital.
- 14.3. Dada à especificidade da Solução, a viabilidade da geração/entrega das documentações relacionadas nos itens acima, poderá ser negociada em conjunto entre a **CONTRATADA** e a **CONTRATANTE**, onde deverão ser expostas a inviabilidade ou não da geração das mesmas a critério da **CONTRATANTE**.
- 14.4. A **CONTRATADA** deverá manter toda a documentação gerada, atualizada durante toda a vigência do contrato.
- 14.5. Toda a documentação gerada pela **CONTRATADA** deverá ser disponibilizada à **CONTRATANTE**.
- 14.6. A **CONTRATANTE** analisará a qualidade das documentações entregues e, caso necessário, solicitará nova geração da documentação, dentro dos padrões de qualidade que forem definidos pela **CONTRATANTE**.
- 14.7. A **CONTRATADA** deverá prestar os esclarecimentos necessários às equipes da **CONTRATANTE**, para entendimento da documentação, análise de impacto de mudanças na Solução e seus limites arquiteturais, sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, sem custos adicionais.

15. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 15.1. A **CONTRATADA** deverá garantir o alinhamento à legislação brasileira e aos direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros as seguintes operações:
- a) Coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros de dados pessoais; e

- b) Comunicações realizadas por provedores de conexão e de aplicações de internet, em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional.

- 15.2. A **CONTRATADA** deverá garantir a conformidade da política de segurança da informação com a legislação brasileira.
- 15.3. O processo de desenvolvimento e evolução das soluções deverá ser executado conforme a Política de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**.
- 15.4. A **CONTRATADA** deverá credenciar junto à **CONTRATANTE** todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido), bem como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos junto à **CONTRATANTE**. Assim como deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da **CONTRATANTE**, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.
- 15.5. A **CONTRATADA** deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que irão atuar diretamente na execução do objeto, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade da **CONTRATANTE**.
- 15.6. A **CONTRATADA** deverá comunicar à **CONTRATANTE**, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do **CONTRATO** para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da **CONTRATANTE** porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

16. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS NO FINAL DO CONTRATO


- 16.1. A **CONTRATADA** deverá elaborar um plano de transição final, com todas as atividades e informações necessárias para a continuidade dos serviços que será entregue à **CONTRATANTE** 06 (seis) meses antes da expiração ou da finalização do Contrato.
- 16.2. Nos 02 (dois) últimos meses de execução contratual, a **CONTRATADA** se comprometerá a repassar a condução das demandas, gestão e execução de todos os serviços previstos neste contrato para a **CONTRATANTE** ou a empresa por ela designada.
- 16.3. O plano será executado concomitantemente ao andamento da prestação dos serviços objeto deste contrato, sem prejudicar nenhum dos indicadores acompanhados para este contrato e sem a existência de pagamentos adicionais de qualquer natureza.
- 16.4. Cabe à **CONTRATADA** preservar a qualidade e prazo dos serviços prestados concomitantemente à disponibilização de recursos para atuarem nesta transição.

17. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 17.1. A passagem de conhecimento deverá ser registrada preferencialmente através de Relatório de Passagem de Conhecimento, sendo a **CONTRATADA** responsável por realizar os questionamentos necessários para absorção do conhecimento necessário para a plena execução das atividades durante a transição contratual, evitando-se assim atrasos no atendimento relativos ao não conhecimento do ambiente da **CONTRATANTE**.

ANEXO II
POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA CONTRATANTE

1 de 1



POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – PSI

DIRETRIZES GERAIS

A Política de Segurança da Informação da Rede SARAH (APS) é composta pelos seguintes processos:

- I – classificação da informação;
- II – gestão de riscos de segurança da informação;
- III – gestão de incidentes em segurança da informação;
- IV – controle de acesso à informação e direito à privacidade dos dados;
- V – segurança em tecnologia da informação e comunicações.

Os processos do Sistema de Gestão de Segurança da Informação da Rede SARAH (APS) são interdependentes e devem ser estruturados e monitorados de forma a permitir sua melhoria contínua.

A segurança da informação na Rede SARAH (APS) alinha-se às estratégias organizacionais e aos princípios da segurança institucional e tem como premissas:

- I – a garantia da integridade e da autenticidade das informações produzidas;
- II – a preservação da integridade e da autenticidade das informações recebidas;
- III – a proteção adequada às informações com necessidade de restrição de acesso;
- IV – o planejamento das ações de segurança da informação por meio de uma abordagem baseada em riscos; e
- V – a garantia da disponibilidade das informações alinhadas ao plano de contingência.

1. APRESENTAÇÃO

A Política de Segurança da Informação da Rede SARAH (APS) estabelece o compromisso institucional com a segurança da informação e os deveres que todos os colaboradores deverão observar para garantir a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade de dados armazenados a partir de seus sistemas de informação.

2. OBJETIVO

Definir procedimentos, diretrizes e responsabilidades no que se refere à proteção das informações geradas a partir dos dados armazenados e disponibilizados aos colaboradores.

3. CONCEITOS

Confidencialidade de dados: restrição de acesso aos sistemas informatizados exclusivamente aos usuários legítimos, protegendo-os do acesso por estranhos.

Integridade de dados: manutenção dos dados na mesma condição em que foram disponibilizados por seu titular.

Disponibilidade de dados: permite o acesso permanente dos colaboradores às informações.

Autenticidade de dados: garantia que uma informação provém das fontes anunciadas.

Informação: conjunto de dados, textos, imagens, métodos, sistemas ou quaisquer formas de representação dotadas de significado em determinado contexto, independentemente do suporte em que resida, ou da forma pela qual seja veiculado.

Incidente de segurança: qualquer indício de fraude, sabotagem, espionagem, desvio, falha ou evento indesejado ou inesperado que tenha probabilidade de comprometer as operações da Rede SARAH (APS) ou a segurança da informação.

Criticidade: grau de importância de um determinado ativo institucional para a continuidade das ações da Rede SARAH (APS).

Interrupção: paralisação ou redução do desempenho de uma, ou mais atividades, por período de tempo considerado inaceitável para a Rede SARAH (APS).

Atividade crítica: atividade cuja interrupção pode causar danos financeiros, operacionais, legais ou de imagem, considerados inaceitáveis pela Rede SARAH (APS).

Emergência: evento súbito que requer ação imediata devido à probabilidade de comprometer a incolumidade física das pessoas, interromper atividades críticas para o atendimento aos pacientes ou causar riscos ao patrimônio da Rede SARAH (APS)

Resiliência institucional: poder de recuperação ou capacidade da organização para resistir aos efeitos de emergências ou interrupções.

4. CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

As informações são identificadas e classificadas como públicas, pessoais, confidenciais e restritas.

Informações públicas: são aquelas que podem ser divulgadas a qualquer pessoa, independentemente da sua relação com a instituição. A classificação pública não se limita aos dados que sejam de interesse público ou destinados ao público. A classificação é aplicável para dados que não necessitam de proteção contra a divulgação. Exemplo: informações disponíveis no site da Rede SARAH.

Informações pessoais: são informações sigilosas referentes à pessoa que, se divulgadas, podem causar dano a pacientes e/ou colaboradores e dano à instituição. Exemplo: informações relacionadas a pacientes, Prontuários médicos, Sistema de Informação Hospitalar (SIH), prescrições, dados sobre internações e altas, diagnósticos, estatísticas; holerites de colaboradores, dados relativos à participação em fundo de pensão, etc.

Informações confidenciais e restritas: são informações sensíveis e cujo acesso é restrito. Exemplo: informações estratégicas, informações da Presidência, Diretoria, Gestão de Pessoal e Recursos Humanos, Controladoria e Auditoria Interna.

5. PROCEDIMENTOS

Para cumprir o objetivo da Política de Segurança da Informação, a Rede SARAH (APS) utilizará medidas de segurança apropriadas ao acesso de dados, de acordo com a classificação da informação. Essas medidas podem ser alta disponibilidade, *backups*, o uso de senhas e assinaturas eletrônicas.

Compete à Área de Informática propor, implantar e manter soluções para proteger as informações armazenadas em meio eletrônico e seu trânsito dentro da Rede SARAH (APS).

O suporte técnico aos computadores e equipamentos de informática da Rede SARAH (APS) é feito exclusivamente pelos profissionais da Área de Informática.

O compartilhamento de arquivos, pastas e outros recursos disponíveis nos servidores da Rede SARAH (APS) só serão efetuados por pessoas autorizadas. Arquivos recebidos e enviados por e-mail poderão ser bloqueados, caso apresentem riscos aos sistemas eletrônicos e a confidencialidade de dados.

6. INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Incidente de segurança é qualquer indício de fraude, sabotagem, espionagem, desvio, falha ou evento indesejado ou inesperado que tenha probabilidade de comprometer as atividades da Rede SARAH (APS) ou a segurança da informação. Um incidente de segurança da informação, quando confirmado, pode comprometer a disponibilidade, a confidencialidade, a integridade ou a autenticidade de uma informação.

São exemplos de incidentes de segurança da informação que devem ser reportados à Área de Informática da Rede SARAH (APS): mau funcionamento de sistemas ou serviços de informática, vírus, spams, acessos não autorizados a sistemas ou dados, vazamento de informações não públicas e e-mails enviados sem autorização do remetente a partir do e-mail institucional.

7. DIREITO À PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

O direito à privacidade de pacientes, colaboradores, fornecedores e demais partes interessadas nas atividades da Rede SARAH (APS) é respeitado, mantendo-se os dados pessoais (sensíveis ou não) protegidos, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei 13.709/18). Nesse contexto, os sistemas informatizados usam e armazenam dados pessoais à medida que são necessários ao bom funcionamento da instituição.

Os dados pessoais que possam identificar uma pessoa física são sigilosos. Para estar em conformidade com a LGPD, todas as áreas da Rede SARAH (APS) devem:

- a) considerar questões de proteção de dados pessoais como parte de suas atividades;
- b) gerenciar riscos e eventos invasivos de privacidade, antes que ocorram, e tomar medidas para evitar danos aos colaboradores, pacientes e fornecedores;

- c) solicitar e tratar dados pessoais que sejam estritamente essenciais aos objetivos da área;
- d) assegurar que os dados pessoais sejam utilizados exclusivamente para os fins informados previamente ao titular.

Um Grupo de Trabalho foi criado visando apoiar as diferentes áreas na adequação dos processos e na avaliação dos impactos relativos à LGPD (contato por e-mail: lgpd_sarah@sarah.br).

8. RESPONSABILIDADES

A informação está presente no trabalho de todos os colaboradores da Rede SARAH (APS), por isso, é fundamental que adotem comportamento seguro e responsável no uso de dados, imagens, vídeos, informações internas, equipamentos e sistemas informatizados. Considerando que o direito de acesso à informação está ligado à responsabilidade funcional da pessoa dentro da Rede SARAH (APS), ou fora dela, e não à própria pessoa, os colaboradores devem cumprir as normas e procedimentos estabelecidos nesta Política de Segurança de Informações, incluindo:

- a) acessar a rede corporativa, computadores, internet, intranet e/ou a utilização de e-mail corporativo, por necessidade de serviço, dentro das normas e regras vigentes, realizando as tarefas e operações em estrita observância aos procedimentos do setor;
- b) manter sigilo, fora do âmbito profissional, de dados ou informações de que tenha conhecimento por força de suas atribuições;
- c) manter a necessária cautela quando da exibição de dados em tela, impressora ou na gravação em meios eletrônicos e sua exposição a pessoas não autorizadas;
- d) encerrar sempre a sessão de uso (efetuar *logout*), diminuindo a possibilidade de acesso indevido aos sistemas, por terceiros;

- e) solicitar à Área de Informática a avaliação e a instalação de quaisquer programas que julgue necessários. Apesar da existência de bloqueios com o objetivo de proteger os computadores contra vírus ou instalação de programas piratas, é proibida a tentativa de instalação de programas pelos colaboradores;
- f) trocar suas senhas sempre que identificado qualquer problema ou quando solicitado pelo sistema;
- g) manter suas senhas em total sigilo, e
- h) certificar-se que seu acesso ao uso de microcomputadores e sistemas está de acordo com os protocolos da Área de Informática.

Prestadores de serviços eventuais deverão assinar Termo de Confidencialidade garantindo a segurança das informações das bases de dados, antes de terem acesso às instalações nas quais ocorrem os processamentos visando garantir e proteger a integridade das informações armazenadas. O acesso por prestadores de serviço à Rede SARAH (APS) por meio de equipamentos remotos, ou de teste, deverá ter aprovação e ser monitorado pela Área de Informática.

**ANEXO III
PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

DADOS DA EMPRESA	
Nome:	<XXX>
CNPJ:	<XXX>
Endereço:	<XXX>
CEP:	<XXX>
E-mail:	<XXX>
Telefone:	<XXX>
Dados bancários:	<XXX>

Item	Módulos	Item	Descrição do item	Métrica	Qtd Total (24 meses)	Valor Unitário	Valor Total (24 meses)
1	Licenciamento	1.1	Licença de Uso				
2	Serviços de Implementação	2.1	Mapeamento de Processos Atuais				
		2.2	Parametrização da Solução				
		2.3	Customizações				
		2.4	Validação de Integração SAP				
3	Serviços de Treinamento	3.1	Treinamento				
4	Go-Live e Suporte	4.1	Go-Live				
		4.2	Operação assistida				
		4.3	Suporte operacional				
5	Demais Serviços e Manutenção da Solução	5.1	Integração com sistemas legados				
		5.2	Serviços de Suporte Técnico compreendendo manutenção corretiva, evolutiva, adaptativa e atualização de versões para incorporação de novas funcionalidades durante todo o período de vigência do suporte.	UST Valor da UST (corresponde a 1 hora)			
		5.3	Serviço de Desenvolvimento/melhorias	UST Valor da UST (corresponde a 1 hora)			
		5.4	Treinamento, sob demanda, para Gestores, Usuários e Pessoal Técnico da CONTRATANTE.	Turma			
Valor Total da Contratação (para 24 meses)		R\$					

UST = Unidade Técnica de Serviço

1) Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços, incluindo o custo de equipamentos e demais recursos necessários à prestação do serviço, bem como todos os tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta

licitação, estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis

- 2) **Prazo de Validade:** não inferior a 60 (sessenta) dias.
- 3) **Prazo de Início dos serviços:** Detalhar cronograma de implementação, funcionalidade, testes e treinamentos.
- 4) **Aceite das condições do TR e minuta do contrato:** Termo de Referência e a Minuta de Contrato foram integralmente compreendidos e, portanto, aceitamos as condições.

(local e data)

(assinatura do representante legal devidamente identificada)

ANEXO IV

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

O Serviço Social Autônomo **ASSOCIAÇÃO DAS PIONEIRAS SOCIAIS ("APS – Rede SARAH")**, pessoa jurídica de direito privado, criada na forma da Lei nº 8.246 de 22 de outubro de 1991, cadastrada no CNPJ/MF sob o nº 37.113.180/0001-28, e suas filiais, não contribuinte de ICMS conforme Protocolo ICMS 05/2002, com sede no SMHS Quadra 301, Bloco B, nº 45, CEP: 70.335-901, Brasília/DF, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por sua Diretora Tesoureira, Sra. **Célia Corrêa**, brasileira, viúva, economista, portadora da C. I. nº 2.014.673, expedida pela SSP/BA, cadastrada no CPF/MF sob o nº 221.301.361-68, residente e domiciliada em Brasília/DF.

A _____, cadastrada no CNPJ/MF sob o nº _____, com sede na _____, CEP _____, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato, representada pelo Sr. _____, (qualificação: nacionalidade, estado civil e profissão), portador da C. I. nº _____, expedida pelo _____, cadastrado no CPF/MF sob nº _____, residente e domiciliado em _____

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º ____/____ doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a contratada poderá ter acesso a informações sigilosas da **CONTRATANTE**. CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção.

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**.

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA**OBJETO**

A **CONTRATADA** reconhece que durante a execução do **Contrato nº 114/2021**, por força das atividades próprias e necessárias a serem executadas, terá acesso, por si e por seus diretores, empregados e/ou prepostos e colaboradores, a informações, dados (inclusive dados pessoais e eventuais dados pessoais sensíveis), documentos e congêneres, de propriedade, produzidos, transitados ou guardados pela **CONTRATANTE**, podem e devem ser conceituadas como sigilosas e protegidos (confidenciais) para todos os fins legais e de direito.

Parágrafo Único - Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios empregados do **CONTRATANTE** e da **CONTRATADA** que não têm autorização para acesso àqueles dados, sem a expressa e formal autorização do representante legal da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA SEGUNDA**ALCANCE**

As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **CONTRATANTE** ou a que tenha acesso a **CONTRATADA** independente da ação da **CONTRATANTE**

CLÁUSULA TERCEIRA**CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela **CONTRATANTE**.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

CLÁUSULA QUARTA INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da **CONTRATANTE** e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a contratada venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

CLÁUSULA QUINTA DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO PRINCIPAL**, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A contratada se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo – A contratada compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO, bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A **CONTRATADA** deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à **CONTRATANTE** dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A **CONTRATADA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A **CONTRATADA** obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à contratada, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do **CONTRATO PRINCIPAL**.

Parágrafo Sexto - A **CONTRATADA**, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros.

III – Comunicar à **CONTRATANTE**, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

IV – Identificar as pessoas que, em nome da contratada, terão acesso às informações sigilosas.

Parágrafo Sétimo - Fica a **CONTRATANTE**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelar para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA SEXTA **LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE**

As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

- a) sejam comprovadamente de domínio público no momento do acesso, da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das **PARTES**;
- b) tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente sem compor o acervo de **INFORMAÇÕES** de responsabilidade da **CONTRATADA**;
- c) sejam reveladas em razão de cumprimento de determinação judicial para a qual tenha sido oficialmente instada a fazer, somente na sua exata extensão e obrigando-se, assim que tenha sido comunicada (intimação ou notificação), informar imediatamente o fato à **CONTRATANTE**, garantindo a essa, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Parágrafo Único - Cada **PORTE** permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUINTA **VIGÊNCIA**

O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a contratada teve acesso em razão do **CONTRATO PRINCIPAL**.

CLÁUSULA SEXTA **PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do **CONTRATO PRINCIPAL** firmado entre as **PARTES**. Neste caso, a contratada estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

CLÁUSULA SÉTIMA **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento, abrangente a totalidade da execução do Contrato nº 114/2021.

Parágrafo Primeiro - Divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes e casos omissos, serão tratados pelas **PARTES** de acordo com os princípios da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo - O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de **INFORMAÇÕES**.

Parágrafo Terceiro - A omissão ou tolerância das **PARTES**, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

Parágrafo Quarto - As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o **CONTRATADO** e o **CONTRATANTE** e abrangem as informações presentes ou futuras.

CLÁUSULA OITAVA

FORO

Fica, desde já, eleito o foro da cidade de Brasília/DF, como o competente para dirimir todas as dúvidas e questões oriundas deste ajuste, renunciando as partes de qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, depois de lido e acordado, as partes assinam e rubricam o presente acordo firmado em 02 (duas) vias, para produção de seus efeitos.

Brasília-DF, __ de _____ de 2026.

Rede SARAH

CONTRATADA