HU BRASIL
SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1° ao 3° andares - Bairro Asa Sul
Brasília-DF, CEP 70308-200
- https://hubrasil.gov.br

Termo de Referência - TI - SEI

1. APRESENTAÇÃO

1.1. A HU Brasil é uma empresa pública de direito privado, vinculada ao Ministério da Educação (MEC).

1.2. A Estatal tem por finalidade a prestação de serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial, de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como a prestação às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública, observada, nos termos do art. 207 da Constituição Federal, a autonomia universitária.

1.3. As atividades de prestação de serviços de assistência à saúde estão inseridas integral e exclusivamente no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

1.4. No desenvolvimento de suas atividades de assistência à saúde, a HU Brasil observa as diretrizes e políticas estabelecidas pelo Ministério da Saúde.

1.5. A HU Brasil tem como missão aprimorar a gestão dos Hospitais Universitários Federais - HUFs e congêneres, prestar atenção à saúde de excelência e fornecer um cenário de prática adequado ao ensino e pesquisa para docentes e discentes.

1.6. Atualmente a HU Brasil está sediada em Brasília e é responsável pela gestão de 47 Hospitais Universitários Federais, distribuídos em todas as regiões do país, por meio de contratos de gestão firmados com as respectivas universidades.

2. CONCEITUAÇÕES

2.1. ***On-premise**:* os servidores e toda infraestrutura de *hardware* e *software* subjacente para suportar a solução.

2.2. **SaaS:** os servidores e toda infraestrutura de *hardware* e *software* subjacente para suportar a solução deverão ficar hospedados na nuvem seguindo as legislações e normas vigentes**.**

2.3. ***Single Tenant*:** modelo de arquitetura de infraestrutura em que os recursos computacionais utilizados para a solução — processamento, armazenamento, banco de dados e demais componentes de infraestrutura subjacente — são disponibilizados de forma exclusiva à HU Brasil, sem compartilhamento com outros clientes da CONTRATADA.

2.4. ***Recovery Time Objective*** (RTO): tempo máximo tolerável entre a ocorrência de um incidente que cause indisponibilidade da solução e o pleno restabelecimento de sua operação.

2.5. ***Recovery Point Objective*** (RPO): intervalo máximo de tempo tolerável de perda de dados em decorrência de um incidente, correspondente ao período entre o último ponto de recuperação válido (*backup*) e o momento da interrupção.

2.6. **Subscrição ativa:** para ser considerada ativa e apta a pagamento pela HU Brasil, a subscrição deverá atender aos critérios estabelecidos no item 3.3.1.6, observadas as funcionalidades aplicáveis ao vínculo e ao perfil de acesso do usuário.

2.7. **Parametrização**: Trata-se do processo de otimização dos parâmetros inerentes à solução, com a capacidade de satisfazer um ou mais requisitos funcionais e suas respectivas regras de negócio. Nesse cenário, os requisitos são cumpridos sem a necessidade de modificar o código-fonte da solução ou desenvolver novos módulos de código.

2.8. **Integração**: processo de conectar diferentes sistemas e aplicativos para que trabalhem juntos de forma eficiente, compartilhando dados e funcionalidades. Esse processo permite que programas independentes se comuniquem e colaborem, eliminando a necessidade de transferência manual de informações e automatizando fluxos de trabalho. Deverá ocorrer preferencialmente com a utilização de APIs.

2.9. **Customização**: Diz respeito ao procedimento que abrange as etapas de análise, levantamento de requisitos e codificação executadas no ambiente de desenvolvimento ou em *software* padrão, com o intuito de ajustá-las às necessidades específicas da HU Brasil, órgãos reguladores ou legislação vigente. Isso pode envolver a criação de novas funcionalidades que não estejam presentes na solução padrão.

2.10. **Implantação**: refere-se ao processo inicial que assegura a disponibilidade operacional do sistema contratado, viabilizando a ativação das subscrições. Essa etapa abrange planejamento, mapeamento de processos, parametrização, integração com sistemas e dados existentes, testes, capacitação de usuários, validação final e *go-live*.

2.11. **Treinamento:** processo de capacitar usuários para operar e aproveitar ao máximo as funcionalidades da solução.

2.12. **Glosa:** é o termo utilizado para recusa ou redução de valores em cobranças ou pagamentos, devido a inconsistências, erros, ou descumprimento de requisitos contratuais ou legais.

2.13. ***Go-live*:** marco de entrada da solução em ambiente produtivo, após a conclusão e validação das atividades necessárias à sua operação. Poderão permanecer pendentes as customizações iniciais previamente identificadas e autorizadas pela HU Brasil, desde que não comprometam o funcionamento da solução e sejam concluídas nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

2.14. **Serviço de suporte técnico aos usuários e de manutenção da solução**: Tem como objetivo assegurar a operação contínua da solução, abrangendo serviços de *helpdesk* e a execução de manutenções corretivas e evolutivas indispensáveis para a sustentabilidade dos módulos já implantados. Isso inclui adaptações decorrentes de avanços tecnológicos ou de atualizações nas versões dos *softwares* componentes da solução contratada, bem como do ambiente de produção.

2.15. **Ponto de função**: é a unidade de medida adotada para mensurar e precificar o esforço necessário para o desenvolvimento, manutenção ou customização de funcionalidades do sistema, conforme o padrão definido pela metodologia IFPUG (*International Function Point Users Group*).

2.16. **Conjunto Mínimo de Dados (CMD)**: é definido como o conjunto padronizado de informações essenciais para a gestão da força de trabalho, abrangendo dados cadastrais, históricos e operacionais necessários para o acompanhamento, análise e planejamento estratégico da organização. O CMD deve ser estruturado em formato aberto e interoperável, permitindo sua integração com outros sistemas e garantindo a continuidade operacional, mesmo em casos de mudança de fornecedor ou plataforma tecnológica.

2.17. **Aplicação WEB**: sistema acessado diretamente por navegador, com interface desenvolvida em tecnologias web, sem depender de emuladores, virtualização de aplicações ou acesso remoto a ambientes desktop como camadas de acesso às suas funcionalidades.

3. DO OBJETO

3.1. DA DEFINIÇÃO DO OBJETO - (ART. 32, INCISO I, DO RCC 3.0)

3.1.1. Contratação de solução informatizada para gerenciamento de força de trabalho (*Workforce Management Software*) para a HU Brasil e sua rede de Hospitais Universitários, de acordo com as métricas e as especificações contidas no Estudo Técnico Preliminar (SEI nº 67128428).

3.2. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

3.2.1. A licitação será realizada em item único, adotando-se como critério de julgamento o menor preço global estimado para a contratação, devendo a LICITANTE discriminar os preços unitários dos componentes da solução em sua proposta comercial, observados os quantitativos estimados neste Termo de Referência.

3.2.2. A presente contratação tem por objeto:

ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	PRAZO
1	27502	Solução de gerenciamento de força de trabalho (WFM)	60 meses

3.2.3. A solução objeto desta contratação compreende os componentes relacionados na tabela abaixo:

Solução de gerenciamento de força de trabalho - WFM			
COMPONENTE DA SOLUÇÃO	**DESCRIÇÃO**	**Quantidade**	**Unidade/Métrica**
1	Licenciamento de Software no modelo SaaS	86.000	Subscrição ativa
2	Implantação	14.080	Hora
3	Customização	7.655	Ponto de Função
4	Treinamento	900	Horas

3.3. **DA DESCRIÇÃO E REQUISITOS DA SOLUÇÃO COMO UM TODO - (ART. 32, INCISO III, DO RCC 3.0)**

3.3.1. **LICENCIAMENTO DE *SOFTWARE* TIPO *WORKFORCE MANAGEMENT* (WFM) NO MODELO SaaS**

3.3.1.1. A solução WFM contratada deverá incluir o licenciamento do *software* no modelo *Software as a Service (*SaaS), com subscrições ativas para todos os usuários designados, abrangendo empregados celetistas, servidores RJU, residentes, docentes, voluntários e outros profissionais envolvidos nas atividades hospitalares.

3.3.1.2. Na data de realização da Prova de Conceito (PoC), a solução deverá atender, no mínimo, a 85% dos requisitos funcionais estabelecidos no **Anexo I - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS (65614735)**. Para fins de apuração desse percentual, serão considerados atendidos os requisitos disponíveis de forma nativa ou mediante configuração ou parametrização, não sendo admitida customização ou desenvolvimento para alcance do índice mínimo de 85%. Os requisitos funcionais considerados atendidos na PoC deverão permanecer disponíveis durante toda a vigência contratual, inclusive após atualizações, novas versões, *releases* ou eventual substituição do produto.

3.3.1.3. Os requisitos não funcionais classificados como essenciais no **Anexo II – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS (66411817)** deverão estar integralmente disponíveis na solução na data de realização da Prova de Conceito (PoC), sendo admitida somente a realização de configurações necessárias ao seu atendimento. Os requisitos classificados como customizáveis deverão ser implementados e estar plenamente funcionais até a entrada em produção da solução (*go-live*).

3.3.1.4. O serviço de subscrição deverá contemplar o suporte integral à solução, incluindo a infraestrutura necessária ao seu funcionamento e à sua utilização pela HU Brasil, conforme as especificações técnicas deste Termo de Referência. Atualmente, a HU Brasil possui força de trabalho de aproximadamente 80 (oitenta) mil trabalhadores, distribuídos entre diferentes tipos de vínculo, incluindo empregados, servidores estatutários e residentes, com predominância de profissionais lotados na área assistencial. Considerando a vigência contratual de 5 (cinco) anos e a possibilidade de crescimento da força de trabalho ao longo desse período, estima-se que o quantitativo de usuários da solução possa alcançar até 86 (oitenta e seis) mil durante a vigência contratual. Dessa forma, a contratação deverá comportar a ampliação do quantitativo de subscrições, até o limite estimado de 86 (oitenta e seis) mil usuários, conforme a necessidade da HU Brasil.

3.3.1.5. A métrica para este item será o número de subscrições ativas em **efetiva utilização**, devidamente vinculadas a usuários específicos e verificadas mensalmente através dos critérios estabelecidos neste TR, informados por meio de relatórios consolidados.

3.3.1.6. Para considerar uma subscrição como ativa, os seguintes critérios devem ser observados:

a) Ordem de serviço: a ativação da subscrição deve ser precedida por ordem de serviço formalizada pela HU Brasil.

b) Vinculação ao Usuário: A subscrição deve estar associada a um trabalhador ou gestor da HU Brasil, com identificação única no sistema.

c) Período de Vigência: A subscrição deve estar dentro do período contratual estabelecido, com registros claros de ativação e validade.

d) Registro de Acessos: Deve ser possível verificar se o usuário correspondente está habilitado a acessar o sistema com suas credenciais válidas.

e) Interação com Funcionalidades: A subscrição ativa deve permitir o uso pleno das funcionalidades contratadas, como consulta de escalas, registro de frequência, homologação de ponto, entre outras.

f) Integração Operacional: Subscrições ativas devem estar vinculadas a funcionalidades críticas do sistema: gestão de frequência, banco de horas e folha de pagamento, assegurando que as informações sejam registradas e processadas sem interrupções, observadas as funcionalidades aplicáveis ao vínculo e ao perfil de acesso de cada usuário

g) Conformidade Técnica: O sistema deve fornecer relatórios periódicos que demonstrem as subscrições ativas e seu estado operacional, incluindo: Total de subscrições habilitadas, subscrições inativas por desativação ou término contratual e logs de atividade relacionados à validação de acessos

h) Auditoria e Monitoramento: A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios periódicos ou por demanda para a Administração, permitindo a verificação de subscrições ativas e justificativas para eventuais alterações no status de qualquer subscrição.

3.3.1.7. Para considerar uma subscrição inativa, serão observados os seguintes critérios:

a) Encerramento do Vínculo do Trabalhador: A subscrição será desativada quando o trabalhador associado tiver seu vínculo formal com a HU Brasil encerrado, seja por rescisão, aposentadoria, término de contrato ou qualquer outra forma de desligamento.

b) Inatividade Prolongada: Subscrições vinculadas a usuários que permanecem inativos no sistema por um período superior a 90 (noventa) dias poderão ser desativadas, desde que previamente avaliadas pela Administração para evitar impactos operacionais.

c) Alteração de Função ou Cargo: No caso de mudança de função, cargo ou lotação que altere a necessidade de acesso ao sistema, a subscrição poderá ser desativada e substituída por uma nova vinculação, se necessário.

d) Cessação de Direitos Temporários: Trabalhadores ou gestores que tenham acesso ao sistema em caráter temporário (ex.: substituições) terão suas subscrições desativadas ao final do período previamente determinado.

e) Transferência ou Realocação: Quando o trabalhador for transferido para uma unidade ou setor que não utilize o sistema, sua subscrição será desativada.

f) Decisão da Administração: A Administração poderá desativar subscrições mediante análise e justificativa documentada, especialmente em casos de otimização de recursos ou redistribuição de acessos.

3.3.1.8. Tais critérios de ativação e inativação de subscrições poderão ser atualizados de acordo com a atualização normativa ou negocial da HU Brasil no decorrer da prestação do serviço, por meio de apostilamento contratual.

3.3.1.9. Os serviços de suporte técnico e manutenção necessários para garantir as funcionalidades relacionadas às subscrições ativas deverão incluir a resolução de incidentes e a realização de atualizações periódicas do sistema. A métrica utilizada será a quantidade de incidentes resolvidos dentro do prazo estipulado nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e a quantidade de atualizações entregues conforme cronograma estabelecido.

3.3.2. **IMPLANTAÇÃO**

3.3.2.1. A implantação refere-se ao processo inicial que assegura a disponibilidade operacional do sistema contratado, viabilizando o uso das subscrições ativas. Essa etapa abrange planejamento, mapeamento de processos, parametrização, integração com sistemas e dados existentes, testes, capacitação inicial de usuários e validação final.

3.3.2.2. **Planejamento da Implantação**

3.3.2.2.1. Em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar *Proposta de Plano de Implantação (PPI)* com, no mínimo, as seguintes seções:

I - Equipe responsável pela coordenação do projeto;

II - Lista de empregados da CONTRATADA que atuarão de forma presencial na Administração Central da HU Brasil durante o processo de implantação, com respectivos dias e turnos, e quantitativo de horas semanais, assim como data de início das atividades e cronograma;

III - Definição do escopo do Plano;

IV - Modelo de operação assistida em tempo real, para apoio técnico à implantação, sob demanda;

V - Procedimento para realização da carga inicial de dados;

VI - Lista de parametrizações a serem realizadas no sistema, com cronograma;

VII - Lista dos dados e sistemas a serem integrados ou interoperados, com cronograma (inclusive os dados relacionados ao Conjunto Mínimo de Dados);

VIII - Formatos e ferramentas de integração e interoperabilidade do sistema da CONTRATADA com os sistemas utilizados da HU Brasil (inclusive as relacionadas ao Conjunto Mínimo de Dados);

IX - Lista de processos da HU Brasil a serem mapeados durante a implantação;

X - Análise do risco associada às atividades de fornecimento, implantação e migração da solução;

XI - Modelo de comunicação entre CONTRATADA e HU Brasil;

XII - Modelo de testes e validação das funcionalidades entregues, com cronograma;

XIII - Formato de treinamento dos usuários finais do sistema, com cronograma;

XIV - Lista das customizações iniciais necessárias ao atendimento integral dos requisitos funcionais do **Anexo I - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS (65614735)**, com identificação dos requisitos envolvidos, estimativa de Pontos de Função, cronograma de execução e indicação daquelas previstas para conclusão após o *Go-Live*. A relação deverá ser submetida à aprovação da HU Brasil, que avaliará se as pendências comprometem a entrada em produção.

XV - Cronograma detalhado da implantação, com prazo de total 240 (duzentos e quarenta) dias, a contar da validação formal pela HU Brasil;

3.3.2.2.1.1. A análise e validação da PPI pela HU Brasil está prevista para ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos, após a entrega pela CONTRATADA.

3.3.2.2.1.2. O custo da elaboração da PPI correrá por conta da CONTRATADA.

3.3.2.3. **Execução da Implantação**

3.3.2.3.1. Após a aprovação do Plano de Implantação pela HU Brasil, inicia-se a execução da implantação do sistema, que deverá ter prazo máximo de 240 (duzentos e quarenta) dias.

3.3.2.3.2. A execução da implantação consiste nas seguintes etapas:

Macroetapas	**Produtos / Evidências / Resultado**	**Métrica de pagamento**
Parametrizações do sistema da CONTRATADA	100% das parametrizações realizadas	Horas
Integração com sistemas utilizados pela HU Brasil	100% das integrações desenvolvidas, com respectivos *logs*	Pontos de Função
Carga inicial de dados	Relatório com dados dos empregados da HU Brasil emitido pelo sistema da CONTRATADA	Pontos de Função
Mapeamentos de processos	Documento com 100% dos processos mapeados	Horas

3.3.2.3.3. Todos os produtos, evidências e/ou resultados precisam ser validados pela HU Brasil.

3.3.2.3.4. Para fins de pagamento, a execução dos serviços remunerados por horas deverá ser comprovada por registros de execução e pela validação dos produtos ou resultados entregues, observados os critérios de aceitação previstos no item 11.9.

3.3.2.3.4.1. A execução dos serviços de implantação remunerados por horas dependerá de Ordem de Serviço previamente autorizada pela HU Brasil, contendo, no mínimo, a descrição da atividade, o perfil profissional requerido, o quantitativo máximo de horas autorizado, o prazo de execução, os produtos ou resultados esperados, as evidências de execução, os padrões de qualidade e os critérios objetivos de aceite.

3.3.2.3.4.2. A remuneração será limitada às horas efetivamente executadas, comprovadas e aprovadas pela fiscalização, condicionada à validação dos produtos ou resultados previstos na respectiva Ordem de Serviço.

3.3.2.3.4.3. Não serão remuneradas horas destinadas à correção de falhas atribuíveis à CONTRATADA, ao retrabalho decorrente de execução inadequada ou ao esforço excedente provocado por baixa produtividade. A execução de horas adicionais dependerá de autorização prévia da HU Brasil, mediante justificativa técnica.

3.3.2.3.5. Os serviços de carga inicial de dados e de desenvolvimento das integrações serão remunerados por Pontos de Função, observado o quantitativo global estimado de 1.000 (mil) PF, sem necessidade de distribuição prévia entre essas atividades. A execução ocorrerá mediante Ordens de Serviço, conforme as necessidades da HU Brasil, observados os critérios de aferição, aceite e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência, vedada a remuneração dos mesmos serviços por horas de implantação.

3.3.2.3.6. A relação dos sistemas atualmente utilizados pela HU Brasil e previstos para integração com a solução encontra-se no **Anexo V - LISTA DE SISTEMAS UTILIZADOS HU Brasil (65623803)**. Durante a execução contratual, poderão ser implantados, substituídos ou incorporados outros sistemas ao ambiente tecnológico da HU Brasil, os quais poderão demandar integração com a solução WFM, conforme as necessidades identificadas pela CONTRATANTE e observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência para realização de integrações.

3.3.2.3.7. A parametrização combina a configuração de parâmetros com o acompanhamento especializado (operação assistida) durante a fase inicial de operação. Ela tem como objetivo parametrizar todas as funcionalidades antes da disponibilização do sistema em produção visando garantir que a solução esteja operando dentro dos parâmetros especificados.

3.3.3. **CUSTOMIZAÇÃO**

3.3.3.1. **Customização inicial**

3.3.3.1.1. Diz respeito ao procedimento inicial que abrange as etapas de análise, levantamento de requisitos e codificação executadas no ambiente de desenvolvimento ou em *software* padrão, de forma que a solução esteja 100% (cem por cento) aderente aos requisitos funcionais estipulados no **Anexo I - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS (65614735).**

3.3.3.1.2. As customizações iniciais não poderão ultrapassar 15% (quinze por cento) do total de requisitos funcionais previstos no Anexo I. Os requisitos que demandarem customização deverão ser previamente identificados no Plano de Implantação, com definição dos respectivos prazos e critérios de aceite.

3.3.3.1.2.1. As customizações autorizadas para execução após o *Go-Live* deverão ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado da entrada em produção, observados os prazos individuais aprovados pela HU Brasil.

3.3.3.1.2.2. Não será admitida a entrada em produção com pendências que comprometam a execução dos processos operacionais necessários ao funcionamento da solução.

3.3.3.1.2.3. O aceite das customizações dependerá da comprovação do atendimento aos requisitos correspondentes, mediante testes e validação pela HU Brasil. O descumprimento dos prazos ou a entrega em desconformidade com os critérios estabelecidos sujeitará a CONTRATADA às medidas previstas neste Termo de Referência e no contrato.

3.3.3.1.3. As customizações iniciais necessárias para adaptar o sistema às especificidades da HU Brasil deverão ser desenvolvidas conforme demandas aprovadas.

3.3.3.1.4. Para esta etapa do projeto poderão ser utilizados até 1.155 (um mil cento e cinquenta e cinco) pontos de função.

3.3.3.1.5. A mensuração dos serviços será realizada por meio da Análise de Pontos de Função (APF), conforme a metodologia do International Function Point Users Group (IFPUG), observadas as orientações complementares do Roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 3.0, nas versões expressamente definidas neste Termo de Referência. Em caso de divergência entre os documentos, prevalecerão as regras do IFPUG, ressalvadas as disposições específicas de contagem estabelecidas neste Termo de Referência.

3.3.3.2. **Customização evolutiva**

3.3.3.2.1. As customizações evolutivas são adaptações não contempladas no **Anexo I - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS (65614735)**, e que poderão ocorrer a qualquer tempo, ao longo da execução contratual, conforme demanda da CONTRATANTE.

3.3.3.2.2. As customizações evolutivas permitirão ainda a integração de módulos personalizados que facilitam a coleta e análise de dados específicos do negócio, fornecendo informações detalhadas e relevantes para a tomada de decisões estratégicas. Além disso, a customização do software proporciona uma experiência de uso mais intuitiva para os trabalhadores, uma vez que a interface pode ser ajustada para refletir a terminologia e a lógica de trabalho próprias. Isso resulta em maior aceitação e adoção do sistema por parte da equipe.

3.3.3.2.3. A customização de funcionalidades será remunerada com base na quantidade de Pontos de Função efetivamente aferida e aceita pela HU Brasil, conforme a metodologia estabelecida no subitem 3.3.3.1.5 e o preço unitário contratado. A CONTRATADA deverá apresentar especificação técnica detalhada, contagem estimada e custo total previsto para aprovação antes do início da execução.

3.3.3.2.4. Considerando a Portaria SGD/MGI n.º 5.950/2023, de 26 de outubro de 2023, que estipula que o serviço de manutenção pode ser remunerado com base na aferição de pontos de função, foi realizada uma estimativa do número de pontos de função máximo que podem ser utilizados para customizar a solução a ser adquirida. Essa estimativa se baseou nos últimos contratos de customização da solução atual de gestão de pessoas, os quais, em média, demandaram 1100 pontos de função por ano.

3.3.4. **TREINAMENTO**

3.3.4.1. O fornecedor deverá oferecer capacitação técnico-operacional para gestores, administradores do sistema e usuários finais, contemplando aulas presenciais ou virtuais, materiais didáticos impressos ou digitais, registro da participação dos treinados e emissão de certificados.

3.3.4.2. Inclui também as capacitações síncronas (em tempo real) relacionadas a atividades de operação assistida no qual a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica especializada para acompanhar a utilização do sistema após a sua implantação, oferecendo suporte direto relacionadas à parametrização e ajustes do sistema, de forma presencial (no caso da Administração Central) ou remota (no caso dos HUF).

3.3.4.3. A capacitação dos trabalhadores da Rede HU Brasil para operação da solução poderá incluir treinamentos presenciais ou remotos, para as equipes dos HUF e para a Administração Central, conforme a seguir:

a) **Treinamento para utilização da solução:** tem o objetivo de capacitar os usuários, conforme respectivos perfis de acesso, para a utilização das funcionalidades da solução pertinentes aos seus perfis de acesso e atribuições. O treinamento deverá abordar, conforme aplicável, a navegação na solução, o registro e a consulta de informações, a execução das rotinas operacionais, o acompanhamento de indicadores e a utilização de relatórios.

b) **Material de apoio e autoaprendizagem:** deverão ser produzidos e disponibilizados materiais de apoio à utilização da solução, incluindo tutoriais referentes aos módulos e às principais funcionalidades. Os materiais deverão ser fornecidos em formato que permita sua disponibilização na plataforma da Escola Corporativa da HU Brasil. A produção de conteúdos audiovisuais específicos, quando solicitada pela HU Brasil, poderá ser remunerada pelas horas efetivamente empregadas, mediante autorização prévia e aceite dos materiais entregues.

c) **Sessões de apoio e esclarecimento de dúvidas:** deverão ser realizadas, de forma on-line e síncrona, sessões destinadas ao esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre a operação da solução e à discussão de situações práticas relacionadas à sua utilização. As sessões poderão ser gravadas pela HU Brasil ou pela CONTRATADA, mediante solicitação da CONTRATANTE, para posterior disponibilização nos ambientes institucionais da HU Brasil.

3.3.4.4. O serviço de treinamento compreenderá até 900 (novecentas) horas, sendo 400 (quatrocentas) horas destinadas à capacitação inicial, durante a implantação da solução, e 500 (quinhentas) horas destinadas às capacitações periódicas, conforme as necessidades da HU Brasil durante a execução contratual.

3.3.4.4.1. As capacitações iniciais e periódicas serão remuneradas pelo componente Treinamento, previsto no item 3.2.3, considerando as horas efetivamente executadas e aceitas pela HU Brasil. As horas de capacitação inicial não poderão ser contabilizadas ou remuneradas no componente Implantação, evitando a duplicidade de pagamento.

3.3.4.4.2. Para as capacitações periódicas, poderão ser remuneradas as horas de treinamento presencial ou remoto, as sessões síncronas de apoio e esclarecimento de dúvidas e as horas destinadas à produção de conteúdos audiovisuais de capacitação, quando expressamente solicitados pela HU Brasil. A aferição ocorrerá mediante registros de execução, atas, gravações, materiais produzidos e demais evidências exigidas pela HU Brasil, observados os critérios de aceite estabelecidos neste Termo de Referência.

3.4. **DO CONJUNTO MÍNIMO DE DADOS**

3.4.1. A criação de um Conjunto Mínimo de Dados visa garantir que a HU Brasil detenha, de forma autônoma, os dados operacionais e administrativos gerados pelo sistema de gestão da força de trabalho (WFM), mitigando riscos de dependência tecnológica (*lock-in*).

3.4.2. A CONTRATADA deverá fornecer periodicamente um conjunto padronizado de dados contendo informações essenciais à gestão da força de trabalho da HU Brasil. O CMD deve incluir, no mínimo, os campos previstos no **Anexo III - CONJUNTO MÍNIMO DE DADOS (65623712)**.

3.4.3. A criação do CMD não exime a CONTRATADA da responsabilidade de disponibilizar todos os dados constantes no banco de dados para a CONTRATANTE ao final do contrato, no formato definido pela HU Brasil.

3.4.4. O modelo do CMD (**Anexo III - CONJUNTO MÍNIMO DE DADOS (65623712)**) poderá ser atualizado durante a vigência contratual mediante Termo de Apostilamento.

3.5. **DO CRONOGRAMA DE ENTREGA**

3.5.1. Após a assinatura do contrato, a implantação da solução seguirá as etapas e os prazos estabelecidos no quadro a seguir:

		Mês
Etapa	Responsável	

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Proposta de Plano de Implantação	Contratada											
Aprovação do Plano de Implantação	HU Brasil											
Parametrizações do sistema da Contratada	Contratada e HU Brasil											
Mapeamentos de processos	Contratada											
Integração com Sistemas utilizados pela HU Brasil	Contratada e HU Brasil											
Carga inicial de dados	Contratada											
Treinamentos	Contratada											
Go-live	Contratada											

3.5.2. As customizações iniciais poderão ser executadas antes ou após o Go-Live, conforme cronograma aprovado pela HU Brasil. Aquelas previstas para execução após a entrada em produção deverão ser concluídas em até 180 (cento e oitenta) dias, respeitados os prazos individuais e os critérios de aceite estabelecidos no Plano de Implantação.

3.5.3. As customizações evolutivas serão realizadas mediante demanda da HU Brasil, durante toda a vigência contratual.

3.5.4. A CONTRATADA é responsável por assegurar a entrega pontual dos componentes do objeto, seguindo o cronograma detalhado do projeto.

3.5.5. A CONTRATADA, em situações excepcionais, poderá reajustar os prazos previstos em conjunto com a CONTRATANTE. Isso se aplicará nos casos em que as atividades tenham sido prejudicadas por eventos de força maior ou casos fortuitos, ou quando a CONTRATADA não seja responsável pelo ocorrido.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (ART. 32, INCISO IV, DO RCC 3.0)

4.1. **De manutenção e suporte técnico**

4.1.1. A solução deve garantir que as funcionalidades estejam disponíveis para os usuários 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante os 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano.

4.1.2. A CONTRATADA é responsável por assegurar integralmente a manutenção de todo o ambiente operacional, o que inclui a hospedagem das aplicações e dos bancos de dados, bem como a gestão do *hardware*, sistema operacional, servidor de aplicações, bancos de dados, cópias de segurança, *link* de alta disponibilidade, *firewall* de pacotes e de aplicação, antivírus, balanceamento de cargas e de todo o ambiente redundante. Ou seja, cabe à CONTRATADA garantir a disponibilidade, segurança, desempenho e continuidade do serviço.

4.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico especializado durante a vigência do contrato, de todos os produtos ofertados que compõem a solução, de modo que garanta a manutenção das subscrições ativas, atualizações de segurança, atualizações sistêmicas, correção de bugs e assistência técnica para casos de dúvidas, incidentes ou indisponibilidade da solução ofertada.

4.1.4. O serviço de suporte técnico negocial será regulado por Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Para cada chamado aberto, a CONTRATADA deverá garantir os níveis mínimos de serviço especificados no item 15.13.

4.1.5. Os serviços de suporte técnico deverão seguir as boas práticas preconizadas pelo ITIL, não sendo exigida certificação específica da CONTRATADA, de seus profissionais ou das ferramentas empregadas na prestação dos serviços.

4.1.6. A CONTRATADA deve ter a garantia de abertura de chamados técnicos, sem custos adicionais para a equipe de fiscalização do contrato, por meio de um canal específico de relacionamento estabelecido pela CONTRATADA.

4.1.7. A CONTRATADA deve possuir capacidade operacional e técnica para fornecer serviços de customização, visando o desenvolvimento de novas funcionalidades, integrações e melhorias necessárias na solução durante o período de vigência do contrato.

4.1.8. Deverá ser fornecida toda documentação que apoie no diagnóstico e administração da solução ofertada.

4.1.9. Em caso de falha ou descontinuidade nas integrações decorrente de atualizações de versão, correções ou quaisquer alterações no ambiente da solução, a CONTRATADA deverá prestar suporte técnico à CONTRATANTE para o seu pleno restabelecimento.

4.1.10. Os chamados técnicos envolverão tratamento de incidentes e investigação de problemas, além de esclarecimento de dúvidas, orientação de uso e de parametrização relacionados à solução.

4.1.11. Os prazos de início de atendimento e de solução ou contorno dos chamados técnicos observarão a classificação de severidade estabelecida no item 15.13. Para as severidades S1, S2 e S3, os prazos serão computados em horas corridas, de forma ininterrupta, inclusive aos fins de semana e feriados. Para a severidade S4, os prazos serão computados em horas úteis, considerando o horário das 9h às 18h, no horário de Brasília, excluídos os fins de semana e feriados nacionais.

4.1.12. Excepcionalmente, poderão ser prorrogados os prazos de atendimento descritos no Item 15.13 a cargo dos Coordenadores da DGP, da Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI ou do fiscal técnico desde que haja a apresentação de justificativa técnica plausível e por escrito pela CONTRATADA com pelo menos 1 (uma) hora antes do término do prazo classificado inicialmente. Não serão aceitas justificativas após o término do prazo inicialmente previsto.

4.1.13. Em caso de recusa parcial ou total, o prazo será contado da retificação da relação dos chamados.

4.1.14. Caso necessário as manutenções deverão ser realizadas nas dependências das unidades da CONTRATANTE, sem nenhum ônus adicional.

4.2. **Da integração e interoperabilidade dos dados**

4.2.1. É de responsabilidade da CONTRATADA o mapeamento das informações necessárias para a integração entre a solução e os sistemas internos da CONTRATANTE listados no **Anexo V - LISTA DE SISTEMAS UTILIZADOS HU Brasil (65623803).**

4.2.2. É responsabilidade da CONTRATANTE fornecer as informações mapeadas pela CONTRATADA, por meio preferencialmente de APIs.

4.2.3. É responsabilidade da CONTRATADA receber, preferencialmente por meio de APIs, as informações disponibilizadas pela CONTRATANTE.

4.2.4. Todas as comunicações entre sistemas devem ser criptografadas.

4.2.5. O tempo de resposta para consultas de status de pedidos não deve exceder 2 (dois) segundos em 95% dos casos.

4.2.6. A integração deve manter uma disponibilidade de 99% (noventa e nove por cento) do tempo.

4.3. **De arquitetura tecnológica**

4.3.1. A solução deverá ser fornecida no modelo Software as a Service (SaaS), cabendo à CONTRATADA prover a infraestrutura e os componentes necessários ao seu funcionamento.

4.3.2. A aplicação principal (*core*) da solução deverá possuir arquitetura nativamente web, executada em ambiente de servidor e acessível diretamente por meio de navegadores web suportados, utilizando os recursos próprios desses navegadores. Não será admitida solução cuja aplicação principal dependa da execução, adaptação ou disponibilização de aplicações desenvolvidas para ambiente *desktop* ou cliente-servidor, ainda que seu acesso ao usuário seja apresentado por meio de navegador *web*.

4.3.2.1. A vedação prevista neste item não se aplica ao aplicativo móvel eventualmente disponibilizado nos termos do item 4.4.2.

4.3.3. O acesso à aplicação principal não poderá exigir a instalação, nas estações dos usuários, de componentes destinados à execução ou disponibilização da aplicação, tais como clientes específicos, extensões, plug-ins ou outros componentes equivalentes.

4.3.4. A solução deverá operar em ambiente *Single Tenant*, destinado à CONTRATANTE, conforme definido para a contratação.

4.3.5. O isolamento deverá ser lógico e físico quanto aos dados e aos recursos computacionais (processamento, armazenamento, banco de dados) alocados à HU Brasil, ainda que a CONTRATADA utilize, como base tecnológica, a infraestrutura de um provedor comercial de computação em nuvem. Nessa hipótese, os recursos destinados à HU Brasil não poderão ser compartilhados, simultaneamente, com outros clientes desse provedor ou da CONTRATADA.

4.3.6. Desde que observado o isolamento previsto no item 4.3.5., o modelo de prestação do serviço à HU Brasil será considerado, para os fins da Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, e da Instrução Normativa GSI/PR nº 5, de 30 de agosto de 2021, como nuvem privada ou nuvem comunitária, ainda que operado sobre infraestrutura de provedor comercial de nuvem. É vedada a utilização de modelo de nuvem pública, entendido como aquele em que os recursos computacionais são compartilhados de forma aberta entre múltiplos clientes, sem garantia de exclusividade e isolamento.

4.3.7. Quando composta por módulos, estes deverão operar de forma integrada e automatizada. A troca de informações entre módulos não poderá depender de procedimentos manuais de importação e exportação de arquivos para a execução regular dos processos.

4.3.8. A solução deverá suportar o volume de usuários, profissionais, unidades, registros, integrações e transações previstos para a Rede HU Brasil. Sua capacidade deverá acompanhar o crescimento da demanda durante a vigência contratual sem perda dos níveis de serviço estabelecidos.

4.4. **Acesso e experiência de uso**

4.4.1. A aplicação web deverá ser compatível com versões suportadas e atualizadas dos principais navegadores adotados pela HU Brasil.

4.4.2. O acesso por dispositivos móveis poderá ocorrer por interface web responsiva e/ou aplicativo móvel, conforme a arquitetura da solução. Em ambos os casos, a interface deverá ser adequada ao tamanho e às características do dispositivo.

4.4.3. As funcionalidades disponibilizadas por meio do aplicativo móvel deverão estar também disponíveis em aplicação *web*, não sendo admitida a disponibilização de funcionalidade exclusiva ao aplicativo móvel sem a correspondente disponibilização, com equivalência de resultado em aplicação *web*, ressalvadas as funcionalidades que dependam de recursos de hardware exclusivos do dispositivo móvel, tais como notificações *push* nativas, hipótese em que deverá ser avaliada a disponibilização de mecanismo equivalente na aplicação web, quando tecnicamente viável.

4.4.4. Caso seja fornecido aplicativo móvel, sua disponibilização e manutenção deverão estar incluídas na contratação, sem cobrança adicional aos usuários.

4.4.5. A solução deverá suportar acessos simultâneos compatíveis com os quantitativos previstos para a contratação.

4.4.6. Para operações que demandem processamento perceptível pelo usuário, a solução deverá apresentar indicação de que a solicitação permanece em processamento. Quando tecnicamente possível, deverá informar o andamento ou a previsão de conclusão da operação.

4.4.7. A solução deverá possuir mecanismos para impedir o processamento duplicado de uma mesma solicitação decorrente de acionamentos repetidos pelo usuário.

4.5. **Identidade, autenticação e controle de acesso**

4.5.1. A solução deverá permitir integração com o serviço corporativo de identidade e autenticação adotado pela HU Brasil, podendo ser disponibilizado o *Active Directory*, o Microsoft Entra ID, ou ambos de forma integrada (cenário híbrido), conforme especificações fornecidas pela DTI.

4.5.2. A CONTRATADA deverá suportar os protocolos de integração compatíveis com o serviço de identidade indicado pela DTI, incluindo, conforme o caso, LDAP, SAML 2.0, *OAuth 2.0 ou OpenID Connect* (OIDC).

4.5.3. Cada usuário deverá possuir identificação individual e inequívoca.

4.5.4. A identificação do usuário na solução deverá estar vinculada à sua respectiva conta no serviço corporativo de identidade e autenticação de que trata o item 4.5.1, de modo a assegurar correspondência unívoca entre o usuário cadastrado na solução e sua identidade corporativa, inclusive para fins de desativação automática de acesso quando do desligamento ou da alteração do vínculo do trabalhador com a HU Brasil, conforme critérios estabelecidos no item 3.3.1.7.

4.5.5. A solução deverá permitir gerenciamento de usuários, grupos, perfis e permissões, de acordo com as atribuições de cada usuário.

4.5.6. O controle de acesso deverá permitir aplicação do princípio do menor privilégio e segregação de funções.

4.5.7. A solução deverá permitir configuração do tempo de sessão dos usuários e encerramento da sessão conforme regras definidas pela HU Brasil.

4.5.8. Quando necessário aos processos da HU Brasil, a solução deverá permitir o controle de sessões simultâneas de um mesmo usuário.

4.6. **Integrações e interoperabilidade**

4.6.1. A solução deverá permitir integração com sistemas corporativos, assistenciais e demais fontes de dados necessárias aos processos de gerenciamento da força de trabalho.

4.6.2. As integrações deverão ocorrer por meio de APIs ou outros padrões de interoperabilidade documentados, adequados à natureza da integração e aos requisitos de segurança da HU Brasil.

4.6.3. As interfaces deverão permitir, conforme o processo, consulta, inclusão e atualização de informações.

4.6.4. A CONTRATADA deverá fornecer documentação técnica das interfaces disponibilizadas, incluindo métodos, estruturas de dados, regras de autenticação, tratamento de erros e demais informações necessárias à implementação e manutenção das integrações.

4.6.5. As interfaces deverão possuir mecanismos de autenticação, autorização, registro das transações e tratamento de falhas.

4.6.6. Quando aplicável, a solução deverá permitir reprocessamento de transações que apresentem falha.

4.6.7. Atualizações da solução deverão preservar o funcionamento das integrações existentes. Quando uma alteração exigir adequação das interfaces, a CONTRATADA deverá executar as modificações necessárias sem interrupção dos serviços integrados.

4.6.8. A solução deverá permitir importação de dados em lote por meio das integrações disponibilizadas e, quando necessário, por arquivos em formatos estruturados definidos pela HU Brasil.

4.6.9. A solução deverá permitir integração com os serviços corporativos de correio eletrônico da HU Brasil para envio de mensagens e notificações.

4.7. **Dados e acesso à informação**

4.7.1. A HU Brasil deverá possuir acesso aos dados tratados pela solução durante toda a vigência contratual.

4.7.2. A solução deverá permitir consulta e extração dos dados por meio de API e/ou outro mecanismo seguro e documentado, adequado ao consumo pelas ferramentas corporativas da HU Brasil.

4.7.3. O acesso aos dados deverá permitir sua utilização para integração, auditoria, análise e produção de informações gerenciais.

4.7.4. A CONTRATADA deverá fornecer e manter atualizado o **dicionário de dados** da solução e a documentação necessária à compreensão das estruturas disponibilizadas à HU Brasil.

4.7.5. Quando aplicável à arquitetura adotada, deverá ser disponibilizado o modelo de entidades e relacionamentos ou documentação equivalente que descreva a organização lógica dos dados.

4.7.6. A solução deverá permitir exportação de relatórios e dados em formatos estruturados e de uso corrente, incluindo, conforme aplicável, PDF, XLSX e CSV.

4.7.7. Permitir o expurgo automatizado de dados, conforme critérios, prazos e regras de retenção definidos pela HU Brasil, observadas as exigências legais, de auditoria e de preservação das informações aplicáveis.

4.7.8. Os dados tratados pela solução deverão ser mantidos durante toda a vigência contratual, observados os prazos e as regras de retenção aplicáveis. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar os dados à HU Brasil ou realizar sua migração para outra solução por ela indicada, sem custo adicional à CONTRATANTE, de forma segura, íntegra e em formato que permita sua reutilização. Após a conclusão e validação da migração pela HU Brasil, a CONTRATADA deverá eliminar de forma segura e definitiva os dados sob sua guarda, ressalvadas as hipóteses de retenção exigidas por lei ou regulamentação aplicável.

4.8. **Auditoria e rastreabilidade**

4.8.1. A solução deverá manter trilhas de auditoria das operações relevantes realizadas pelos usuários e pelos processos automatizados.

4.8.2. Os registros deverão conter, no mínimo, data e hora do evento, identificação do usuário ou processo responsável, operação realizada e identificação do registro ou recurso afetado.

4.8.3. Quando aplicável, deverão ser registradas informações que permitam identificar a origem do acesso.

4.8.4. Os registros de auditoria deverão ser protegidos contra alteração ou exclusão por usuários sem autorização específica.

4.8.5. O acesso às trilhas de auditoria deverá ser restrito aos perfis autorizados.

4.8.6. A solução deverá preservar a rastreabilidade das alterações realizadas nos registros sujeitos a auditoria.

4.8.7. A solução deverá disponibilizar mecanismos técnicos (relatórios, logs de autenticação e trilhas de auditoria) que permitam à HU Brasil verificar, de forma independente e não exclusivamente baseada em informações prestadas pela CONTRATADA, o quantitativo de subscrições ativas e demais métricas utilizadas para fins de faturamento, em conformidade com o item 11.4.

4.9. **Ambientes**

4.9.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar ambientes segregados de **produção e homologação**, com características suficientes para execução das atividades de implantação, integração, testes e validação.

4.9.2. O ambiente de treinamento deverá ser disponibilizado e mantido pela CONTRATADA, conforme o item 4.18.9. Eventuais ambientes adicionais de desenvolvimento necessários à execução dos serviços também deverão ser fornecidos sem custos adicionais para a HU Brasil, estando as despesas correspondentes incluídas no preço contratado.

4.9.3. A transferência de configurações e componentes entre ambientes deverá ocorrer por procedimentos controlados e rastreáveis.

4.9.4. Quando dados do ambiente produtivo forem empregados em ambientes não produtivos, deverão ser aplicados mecanismos de anonimização, mascaramento ou outra técnica adequada para impedir exposição indevida de dados pessoais e informações sensíveis.

4.10. **Sustentação e atualização tecnológica**

4.10.1. A solução ofertada e seus componentes tecnológicos necessários ao funcionamento deverão estar, na data de apresentação da proposta, em versões com suporte vigente dos respectivos fabricantes ou responsáveis pela tecnologia.

4.10.2. Não será admitida solução cuja operação dependa de componente necessário que esteja descontinuado ou sem suporte vigente.

4.10.3. Caso já exista anúncio oficial de encerramento do suporte de versão ou componente, a LICITANTE deverá apresentar cronograma de atualização ou substituição. A mudança deverá ser concluída antes do encerramento do suporte.

4.10.4. A CONTRATADA deverá manter a solução e seus componentes em versões suportadas durante toda a vigência contratual.

4.10.5. Atualizações ou substituições tecnológicas deverão preservar as funcionalidades contratadas, os dados, as integrações e os níveis de serviço.

4.10.6. A CONTRATADA deverá manter documentação atualizada da arquitetura tecnológica da solução, contendo seus principais componentes, funções, tecnologias, versões, formas de comunicação e dependências.

4.10.7. A comprovação dos requisitos relacionados à arquitetura, às tecnologias utilizadas, às versões e aos respectivos ciclos de suporte deverá ocorrer mediante documentação técnica referente à solução efetivamente ofertada. Serão admitidos documentos oficiais dos fabricantes e demais evidências previstas no instrumento convocatório.

4.10.8. Quando necessário à confirmação das informações apresentadas ou à verificação do requisito, a HU Brasil poderá solicitar demonstração da solução ou dos componentes tecnológicos envolvidos.

4.11. **Continuidade, *backup* e recuperação**

4.11.1. A solução deverá possuir mecanismos de cópia de segurança e recuperação compatíveis com a criticidade dos serviços prestados.

4.11.2. As cópias deverão contemplar os dados, metadados e configurações necessários ao restabelecimento da solução.

4.11.3. A execução das rotinas de backup não deverá causar indisponibilidade incompatível com os níveis de serviço contratados.

4.11.4. A CONTRATADA deverá manter procedimentos documentados de recuperação e restauração dos serviços.

4.11.5. Os mecanismos de continuidade e recuperação deverão observar os parâmetros e níveis de serviço definidos pela HU Brasil.

4.11.6. A solução deverá permanecer disponível para acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todos os dias do ano, observadas as condições e os níveis de disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

4.11.7. O período de indisponibilidade decorrente de manutenção programada não será computado para fins de aferição da disponibilidade, desde que limitado a 2% do período mensal e previamente autorizado pela HU Brasil. As manutenções programadas que impliquem indisponibilidade da solução deverão ocorrer, preferencialmente, aos finais de semana e feriados.

4.11.8. Para fins de disponibilidade e continuidade, a CONTRATADA deverá garantir *Recovery Time Objective* (RTO) de até 4 (quatro) horas corridas e *Recovery Point Objective* (RPO) de até 1 (uma) hora, em consonância com a classificação de Severidade 1 – Crítica prevista no item 15.13, considerando a criticidade dos processos de escala, frequência e folha de ponto suportados pela solução.

4.12. **Segurança da informação e computação em nuvem**

4.12.1. A solução deverá atender aos requisitos de segurança da informação e computação em nuvem aplicáveis à HU Brasil, incluindo as normas corporativas vigentes e os requisitos estabelecidos pela legislação.

4.12.2. Os dados deverão ser protegidos durante sua transmissão e armazenamento mediante mecanismos criptográficos compatíveis com padrões tecnológicos vigentes.

4.12.3. A infraestrutura empregada na prestação do serviço deverá possuir controles de segurança compatíveis com a natureza e a criticidade das informações tratadas.

4.12.4. A comprovação do atendimento aos requisitos de segurança da informação previstos neste Termo de Referência e no Anexo II deverá ocorrer na fase de habilitação, mediante apresentação das certificações ou evidências técnicas admitidas no requisito 30 do referido Anexo, observada a aplicabilidade dos controles à solução contratada.

4.12.4.1. Serão admitidas certificações e evidências equivalentes, desde que demonstrem o atendimento aos controles de segurança exigidos, não sendo obrigatória a apresentação de certificação específica.

4.12.4.2. A documentação deverá ser apresentada pela CONTRATADA antes da entrada da solução em produção e sempre que solicitada pela fiscalização contratual, para comprovação da manutenção dos controles de segurança durante a execução do contrato.

4.12.5. A CONTRATADA deverá observar os requisitos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem estabelecidos na Instrução Normativa GSI/PR nº 5, de 30 de agosto de 2021, e na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, no que for aplicável à natureza da contratação, incluindo, no mínimo: gerenciamento de chaves criptográficas fora do ambiente de nuvem; definição contratual dos países e regiões em que os dados poderão ser processados e armazenados; registro de logs de acesso privilegiado; e vedação ao uso dos dados da HU Brasil para treinamento de modelos de inteligência artificial de terceiros ou qualquer outra finalidade secundária não autorizada.

4.12.6. Os dados tratados pela solução deverão ser armazenados em data centers localizados em território brasileiro, admitindo-se o tratamento em data centers fora do território nacional somente nos casos em que haja cópia de segurança atualizada armazenada em data center localizado em território brasileiro, conforme a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023.

4.13. **Relatórios, indicadores e painéis**

4.13.1. A solução deverá permitir criação e disponibilização de relatórios, indicadores e painéis relacionados aos processos de gerenciamento da força de trabalho.

4.13.2. Deverá permitir a definição de alertas e notificações associados a eventos, condições ou parâmetros configurados na solução.

4.13.3. Quando disponível para o processo, deverá permitir o agendamento da geração ou envio periódico de relatórios.

4.13.4. Os dados apresentados nos relatórios e painéis deverão ser passíveis de extração nos formatos previstos neste Termo de Referência.

4.14. **Desempenho**

4.14.1. A solução deverá manter desempenho compatível com o volume de usuários e transações previsto para a Rede HU Brasil, inclusive nos períodos de maior utilização.

4.14.2. As operações interativas de uso corrente deverão observar os tempos máximos de resposta definidos nos níveis de serviço da contratação.

4.14.3. Operações que, por sua natureza, exijam processamento prolongado deverão informar ao usuário que a solicitação permanece em execução e, quando tecnicamente possível, apresentar seu andamento ou previsão de conclusão.

4.14.4. A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela HU Brasil, relatório de capacidade e desempenho da infraestrutura, demonstrando a aderência aos volumes previstos neste Termo de Referência e a margem de crescimento disponível, em complemento ao disposto no item 4.3.8.

4.15. **Do Projeto de Implantação**

4.15.1. São atividades previstas para elaboração do Plano de Implantação:

a) **Abertura do projeto**: realização de reunião inicial com os responsáveis da CONTRATADA e da HU Brasil que atuarão diretamente na gestão do Projeto. Na reunião inicial a CONTRATADA deverá apresentar o Gerente de Projetos (podendo este ser o Preposto), que será o ponto focal para tratativas de assuntos relativos à execução dos serviços, sendo este o responsável por coordenar e orientar todos os técnicos para execução dos serviços, de forma que os prazos e qualidade estabelecidos sejam respeitados. Caberá ainda ao Gerente de Projetos apresentar na reunião uma lista de contatos de comunicação para esclarecimento de dúvidas ou apoio de itens relacionados ao projeto;

b) **Apresentação do escopo do serviço**: consiste na elaboração e apresentação do Escopo do Projeto;

c) **Definição do cronograma inicial do Projeto**: consiste na etapa em que a CONTRATADA deverá propor o Cronograma Macro do Projeto que conste atividades, subatividades e marcos, em cada uma das fases, contemplando ainda todas as ações previstas para o fornecimento da solução, datas de entrega da documentação, datas das reuniões de ponto de controle, dentre qualquer outro evento que se julgar relevante e necessário; e

d) **Apresentação dos participantes do projeto**: após a reunião inicial, onde a CONTRATADA deverá realizar reunião junto aos responsáveis técnicos da HU Brasil, objetivando dar início à execução das atividades operacionais.

4.15.2. As reuniões de controle do projeto deverão ser documentadas e registradas em ata com assinatura dos presentes ou gravadas quando *on-line.*

4.15.3. A data e periodicidade de realização será definida em comum acordo entre as partes envolvidas no contrato.

4.15.4. Caberá ao Gerente de Projetos a responsabilidade por elaborar e entregar à HU Brasil os relatórios de progresso, bem como apresentar todas as situações pertinentes à situação do projeto (Relatório de Acompanhamento), constando neste a relação de atividades executadas no período, pendências e solicitações de mudança no cronograma do projeto dentre outros assuntos relativos e pertinentes.

4.15.5. Os relatórios de progresso e relatórios de acompanhamento deverão ser disponibilizados à HU Brasil em data e periodicidade a ser definida em comum acordo entre as partes.

4.15.6. A CONTRATADA deverá realizar reuniões de planejamento e consultoria com a HU Brasil a fim de se definir os detalhes técnicos requeridos para as configurações e realização da implantação, migração e operação da solução contratada, que deverão constar no Plano de Implantação.

4.16. **Da Implantação**

4.16.1. A CONTRATADA deverá realizar o planejamento do Plano de Implantação da Solução baseado nas práticas recomendadas pelo PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*) do PMI (*Project Management Institute*) ou utilizando métodos híbridos de gestão de projetos, mesclando práticas dos modelos tradicionais e ágeis, desde que aprovado

previamente pela CONTRATANTE.

4.16.2. A CONTRATADA deve fornecer relatórios mensais que acompanhem os indicadores do projeto de implementação, destacando, no mínimo, o progresso e desempenho do projeto, bem como medidas adotadas para mitigar riscos e corrigir problemas identificados.

4.16.3. A CONTRATADA deverá efetuar o registro em ata das decisões tomadas.

4.16.4. A CONTRATADA assumirá a responsabilidade pelos serviços necessários à implantação da solução;

4.16.5. A CONTRATADA deverá realizar o mapeamento de processos e regras de negócio específicas que serão parametrizadas na solução. Esta deverá incluir, no mínimo, fluxos de trabalho, perfis, regras, restrições, validações e integrações necessárias para a customização e parametrização da solução.

4.16.6. A CONTRATADA executará os serviços essenciais para a completa implementação do *Go Live*/*Rollout*, devendo comunicar formalmente, dentro de um prazo acordado, quaisquer ocorrências que possam impactar no cronograma de execução de cada *Go Live*/*Rollout*, permitindo assim que a CONTRATANTE tome as medidas necessárias.

4.16.7. A CONTRATADA deverá apresentar no plano de integração, no mínimo, as informações sobre os dados essenciais, o método de integração e a capacidade tecnológica necessária para efetuar as integrações.

4.16.8. A CONTRATADA é responsável pelo mapeamento das informações essenciais para a integração entre a solução e os sistemas já existentes da CONTRATANTE.

4.16.9. A CONTRATADA é encarregada de realizar o processo de importação de dados e a transferência de informações entre a solução contratada e os sistemas legados da CONTRATANTE.

4.16.10. A CONTRATADA deverá conduzir, antes de efetuar a importação dos dados, antecipadamente, a atividade de mapeamento das informações presentes nos sistemas legados e realizar qualquer tratamento necessário desses dados. Isso é feito com o objetivo de viabilizar a carga inicial dos dados na solução.

4.16.11. A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento dos dados dos sistemas legados os quais foram mapeados pela CONTRATADA.

4.16.12. A CONTRATADA, após a extração dos dados de migração de seus respectivos sistemas de origem, deverá consolidar e sanear esses dados.

4.16.13. A validação pela CONTRATANTE de todos os dados dentro do escopo do processo de migração de dados ocorrerá em ambiente não produtivo.

4.16.14. A CONTRATANTE será responsável pela validação dos dados após a migração realizada pela CONTRATADA.

4.16.15. A CONTRATANTE deverá avaliar todos os dados em ambiente não produtivo, após a validação da integralidade dos dados migrados e atualizados pela CONTRATADA. Após essa avaliação e aceitação por parte da CONTRATANTE, a migração dos dados será realizada no ambiente de produção.

4.16.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar mão de obra especializada, qualificada e em quantidade suficiente para o serviço de garantia inicial de operação. O acompanhamento será realizado presencialmente, na Administração Central, e de forma constante após a implementação de cada um dos *Go Live*/*Rollout* definidos no Plano de Implantação.

4.16.17. A CONTRATADA será responsável por custear as despesas relacionadas à hospedagem, deslocamento e alimentação da equipe designada para o serviço de garantia inicial de operação.

4.17. **Da Parametrização**

4.17.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar mão de obra especializada para a realização da parametrização do sistema, parametrizações essas que não necessitem de alteração em código fonte da aplicação, junto com uma equipe técnica definida pela CONTRATANTE.

4.17.2. As horas previstas para parametrização serão demandadas conforme a necessidade da HU Brasil, mediante emissão de Ordem de Serviço, observadas as condições estabelecidas no subitem 3.3.2.3.4.1. Cada Ordem de Serviço deverá definir as atividades autorizadas, os resultados esperados e os critérios de aceite.

4.17.3. A CONTRATANTE poderá definir, em comum acordo com a CONTRATADA, se o serviço pode ser realizado de forma remota ou presencial, conforme a necessidade e complexidade das atividades

4.17.4. A CONTRATADA deverá ao final de execução de cada Ordem de Serviço disponibilizar documentação detalhada de todas as parametrizações realizadas.

4.18. **Do Treinamento**

4.18.1. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento aos usuários específicos, de modo a capacitá-los ao uso dos novos processos e recursos que foram parametrizados e/ou customizados dentro da solução.

4.18.2. A capacitação aos usuários da CONTRATANTE para operação da solução deverá incluir treinamentos presenciais e/ou remotos, para as equipes que podem estar na Administração Central, e remotos no caso dos Hospitais Universitários Federais (HUF). Ao final das capacitações, os participantes deverão estar aptos a administrar e utilizar a solução ofertada.

4.18.3. Para os treinamentos e reuniões presenciais, as despesas com o deslocamento, estada e alimentação dos instrutores e demais necessidades serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.18.4. Os treinamentos e reuniões na modalidade remota serão realizados preferencialmente através de ferramenta institucional da HU Brasil e deverão ser gravados para fins de controle e consulta posterior.

4.18.5. Após a instalação, configuração e migração dos dados legados, a CONTRATADA deverá realizar repasse de conhecimento à equipe da HU Brasil, de modo a capacitar os participantes na administração e utilização da solução ofertada.

4.18.6. Deverá ser fornecido certificado de participação no treinamento, a cada um dos integrantes que participar da capacitação, que tenha registro mínimo de 60% de presença, contendo ao menos: nome do participante, período, carga horária, conteúdo programático, a identificação da CONTRATADA e do instrutor e da solução ofertada.

4.18.7. A HU Brasil poderá acompanhar e avaliar as capacitações por meio de pesquisa de satisfação dos participantes. As capacitações deverão alcançar média mínima de 8,0 (oito pontos), em escala de 0 a 10. Caso a média seja inferior à estabelecida, a CONTRATADA deverá reestruturar e reaplicar a capacitação, sem custos adicionais para a HU Brasil, observadas as condições de avaliação e os ajustes de pagamento previstos no Indicador nº 3 do subitem 11.10.2.

4.18.8. Os instrutores da capacitação devem ser profissionais com experiência comprovada na solução ofertada.

4.18.9. A CONTRATADA será responsável pela disponibilização, instalação, configuração e manutenção do ambiente de treinamento necessário à realização das capacitações previstas neste Termo de Referência, sem custos adicionais para a CONTRATANTE

4.18.10. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar todo o material didático necessário para a execução da capacitação, abrangendo tanto a parte teórica quanto prática. Este material incluirá manuais e apostilas em português do brasil, entre outros recursos, seja em formato impresso ou digital.

4.18.11. A CONTRATADA deverá preparar e fornecer os materiais necessários para que a CONTRATANTE possa realizar ações complementares de capacitação dos usuários. Isso inclui gravações dos treinamentos, palestras e vídeos em formato de tutorial.

4.18.12. Em caso de atualização da solução, onde venham a ser disponibilizadas novas funcionalidades não previstas no **Anexo I - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS (65614735)**, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE repasse de conhecimento condizente com a atualização, sem nenhum custo adicional à HU Brasil. Tal repasse poderá ser gravado pela HU Brasil e deverá ser consentido pelos envolvidos que a HU Brasil poderá utilizar o material sempre que necessário.

4.19. **Das customizações evolutivas**

4.19.1. Após a abertura do chamado, a CONTRATADA indicará, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, um representante técnico para atender a CONTRATANTE, com conhecimento negocial suficiente para levantar, descrever, classificar e documentar a necessidade junto aos setores responsáveis.

4.19.2. A visão do projeto, ou instrumento similar, deverá ser apresentada no prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

4.19.3. Após a confecção do documento, a CONTRATANTE procederá à validação junto à área requisitante e, em caso de ajustes, a CONTRATADA deverá providenciar as adequações até que o mesmo seja validado pela CONTRATANTE.

4.19.4. Durante a fase de refinamento de requisitos, a documentação será encaminhada ao solicitante para análise, a qual poderá retornar à CONTRATADA para proceder nas alterações quantas vezes forem necessárias para que a demanda tenha maturidade de desenvolvimento.

4.19.5. Ao fim do ciclo citado no item anterior, a CONTRATADA deverá apresentar proposta técnica, contendo contagem estimada de pontos de função e cronograma estimado de atendimento de acordo com as fases do ciclo de desenvolvimento de *software*.

4.19.6. Após a homologação, a CONTRATADA deverá apresentar a contagem definitiva de Pontos de Função, acompanhada da memória de cálculo e dos artefatos que fundamentaram a aferição. O quantitativo será submetido à validação da HU Brasil, observados os procedimentos estabelecidos no subitem 11.9.1.

4.20. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais com qualificação técnica compatível com as atividades de implantação, instalação, configuração e integração da solução contratada, comprovada por meio de experiência profissional ou certificações relacionadas às atividades desempenhadas.

4.20.1. A comprovação da qualificação dos profissionais responsáveis pelas atividades técnicas deverá ocorrer antes do início dos respectivos serviços, mediante apresentação de currículos, declarações de experiência, certificações ou outros documentos que permitam verificar a aptidão para as atividades previstas.

4.20.2. A substituição desses profissionais deverá ser comunicada previamente à HU Brasil, acompanhada da documentação que comprove a qualificação técnica do substituto, compatível com as atividades sob sua responsabilidade.

4.21. Sempre que necessário, A CONTRATADA deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis antes do início da realização dos serviços presenciais na Administração Central da HU Brasil, a relação dos profissionais envolvidos, discriminando o nome, RG e CPF e qualificação profissional, tendo em vista a necessidade de credenciamento prévio para acesso às dependências da Administração Central da HU Brasil.

5. DA FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO – (ART. 32, INCISO II, DO RCC 3.0)

5.1. A HU Brasil é responsável pela maior rede de hospitais públicos do Brasil, com 47 Hospitais Universitários Federais (HUF) e uma Sede Administrativa, cerca 80 mil profissionais distribuídos entre variados vínculos, tais como, empregados celetistas, servidores estatutários, residentes, estagiários e jovens aprendizes.

5.2. A Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) realiza o gerenciamento dessa força de trabalho diversificada, composta por vínculos funcionais distintos, o que envolve diversos processos e subprocessos críticos de gestão de pessoas, ancorados em pressupostos legais e regramentos institucionais, dentre os quais, estão, o dimensionamento, recrutamento e seleção, admissão, avaliação de desempenho, controle de frequência, monitoramento de escalas, gestão cadastral, folha de pagamento, promoção da saúde e segurança ocupacional, desenvolvimento da carreira, gestão de plano de cargos, carreiras e salários e demais atividades inerentes à vida funcional dos trabalhadores.

5.3. Após uma análise das necessidades de negócio em consonância com a eficácia da atual solução, verificou-se a necessidade de contratação de uma solução específica para toda a gestão da força de trabalho da Rede, denominado sistema de gestão de força do trabalho. Os estudos realizados, evidenciados no Estudo Técnico Preliminar, revelaram lacunas e limitações na solução atual, destacando a necessidade premente de uma nova solução para as necessidades da HU Brasil.

5.4. Nesse contexto, a decisão a contratação de uma solução específica para tal finalidade visa otimizar processos, aprimorar a eficiência operacional e, em última instância, fortalecer a capacidade de atender às demandas dinâmicas da empresa.

5.5. A contratação envolverá uma solução para o gerenciamento da força de trabalho, na modalidade SaaS *(Software as a Service)*. Além do fornecimento da solução, o contrato deverá contemplar serviços, tais como implantação, capacitação, suporte técnico e manutenção especializada. O objetivo é oferecer suporte aos processos funcionais da HU Brasil ao longo de um período de até 60 (sessenta) meses.

5.6. A Equipe de Planejamento da Contratação observou a necessidade de buscar soluções com tecnologias modernas que gerenciam força de trabalho predominantemente celetista, capazes de, entre outros:

a) Promover o aprimoramento dos processos de gestão pessoas, proporcionando melhoria dos controles internos e monitoramento de riscos, minimizando custos, passivos trabalhistas e evitando retrabalhos;

b) Aprimorar o planejamento, monitoramento e aproveitamento da força de trabalho;

c) Integrar-se a outros sistemas, inclusive de assistência hospitalar;

d) Promover melhor experiência para o usuário, sendo acessível, intuitivo, responsivo e confiável, diminuindo o impacto nas atividades diárias;

e) Dimensionar a força de trabalho em tempo real, indicando sub e superdimensionamento a partir da atividade assistencial, contemplando os diversos vínculos, respectivos níveis/perfis de supervisão e considerando restrições laborais, afastamentos, compartilhamentos de carga horária em áreas distintas e demais especificidades;

f) Disponibilizar solução de elaboração, organização e monitoramento automático de escalas de trabalho, a partir de parâmetros pré-estabelecidos, contemplando os diversos vínculos, cargos e especialidades e respectivos acessos por níveis/perfis de supervisão;

g) Efetuar um controle da frequência, afastamentos, férias e banco de horas, integrando diretamente com os Registradores Eletrônicos de Ponto (REP), garantindo a particularidade de cada vínculo ou situação individual. Isso inclui agendamentos através do portal de autosserviço, entre outras funcionalidades;

h) Gerenciar a frequência dos funcionários, incluindo o registro de eletrônico e biométrico, automatizado, com controle das horas trabalhadas, o que é necessário para garantir o cumprimento das leis trabalhistas e a precisão na folha de pagamento;

i) Notificar eventos previamente programados, com o intuito de informar os gestores, permitindo que medidas de contingência sejam prontamente tomadas.

5.7. Em se tratando de força de trabalho hospitalar, em que as jornadas dos profissionais de saúde são intrinsecamente ligadas à atividade assistencial, o subdimensionamento representa riscos de interrupção de serviços, sobrecarga das equipes, infração de dispositivos legais relativos às jornadas, acidente de trabalho, passivos trabalhistas, dentre outros. Já o superdimensionamento aumenta os custos hospitalares, o que significa mau uso do recurso público.

5.8. Outra lacuna importante é o planejamento das escalas de trabalho para adequada cobertura assistencial. Atualmente, nos hospitais universitários da Rede HU Brasil, a elaboração e administração das escalas de trabalho é realizada por meio de planilhas de Excel, um processo complexo e com um grande volume de dados. Essas escalas não têm qualquer integração com a frequência, com os afastamentos, com as férias, com as trocas de plantão, com o registro de ponto, com o dimensionamento de pessoal e com o sistema de atenção hospitalar.

5.9. Assim, atualmente, cada unidade organizacional dos hospitais mantém diversas planilhas de escalas compartilhadas com as equipes, para cada um dos serviços a ela vinculados, como por exemplo, áreas de internação, de emergência, cirúrgica, ambulatorial, laboratorial, entre outros.

5.10. Além da fragilidade, da falha de controle e da falta de tempestividade dos dados desse tipo de processo, as escalas em Excel ainda geram demasiado retrabalho, dada a necessidade de o gestor incluir todas as jornadas de trabalho previstas no sistema MentorhH/SIGP e, ao mesmo tempo, buscar informações no sistema para reproduzir nas escalas de trabalho. Cada alteração na escala, seja ela uma troca a pedido do trabalhador ou por *déficit* de pessoal, requer trocas de formulários, utilização de aplicativos de mensagens, trocas de e-mail, elaboração de novas planilhas, atualização sistêmica, novas impressões e diversos compartilhamentos de versões com as equipes.

5.11. Outro desafio diz respeito à atual impossibilidade de monitorar presenteísmo pelos gestores de escalas, visto que o atual sistema não carrega os registros eletrônicos de ponto em tempo real, fazendo com que as escalas efetivamente executadas só possam ser vistas posteriormente, impedindo a adoção de medidas tempestivas para cobrir eventuais ausências ou alocar profissionais porventura excedentes.

5.12. Destaca-se também como outra complexidade atual relativa às escalas que trata da necessidade de estas contarem com os profissionais de todos os vínculos coexistentes no hospital e não apenas os empregados celetistas vinculados à HU Brasil. As escalas são compostas por servidores do RJU, residentes, docentes e voluntários, profissionais

que não tem o controle de frequência no sistema Mentorh/SIGP.

5.13. Nota-se que essa abordagem manual e a natureza descentralizada das planilhas de escalas carregam diversos fatores que deixam a atividade mais complexa e vulnerável, dificultando a gestão integrada da força de trabalho e resultando em baixa uniformidade e coordenação entre as diversas áreas.

5.14. Além disso, a manipulação manual dos dados eleva o risco de erros. A falta de um sistema integrado torna dificultosa a previsão e disponibilidade precisa de pessoal para cobertura de escalas para os gestores que as elaboram, o que afeta diretamente a assistência ao paciente.

5.15. Cabe ainda registrar a ocorrência de apontamentos de auditorias diretamente relacionados às fragilidades na gestão da força de trabalho, que envolvem controle e planejamento de escalas, frequência, ponto eletrônico, entre outros, refletindo o diagnóstico ora apresentado de necessidade de melhoria nos processos de gestão de pessoas.

5.16. A contratação de uma solução de gestão da força de trabalho voltada à integração das escalas de trabalho, com dimensionamento de pessoal, controle de férias, frequência, afastamentos e necessidade assistencial, promoverá um avanço considerável dos processos, de modo que viabilizará uma melhor alocação dos recursos humanos de maneira célere, efetiva e alinhada à necessidade.

5.17. A automação e integração desse volume de processos conferirá à HU Brasil melhor gestão da sua força de trabalho e maior conformidade com as políticas, normas e regulamentações aplicáveis, otimizando custos e aprimorando o processo de gestão de pessoas como um todo.

5.18. Assim, as lacunas identificadas dizem respeito ao gerenciamento da força de trabalho, que é justamente o foco dos sistemas WFM. Essas soluções são voltadas a aspectos como definição de horários, elaboração de escalas de trabalho, monitoramento da frequência e dos afastamentos, alocação de recursos humanos, dimensionamento de pessoal e previsão de demanda. Nesse contexto, a implementação de um sistema WFM pode contribuir para a melhoria da eficiência e eficácia na gestão de pessoas da HU Brasil. As tecnologias integradas proporcionam a automação de tarefas complexas, manuais, repetitivas e rotineiras, a redução de falhas humanas e a otimização dos fluxos de trabalho.

5.19. Além disso, a análise de dados em tempo real permite tomada de decisão fundamentada, pois os atores envolvidos no processo têm acesso perene a informações precisas e atualizadas sobre o mapa da força de trabalho e o desempenho dos processos. Isso não apenas aumenta a produtividade, mas também melhora a qualidade dos resultados e otimiza a alocação de recursos.

5.20. Ao centralizar todas as operações de gestão da força de trabalho em uma única solução integrada há um ganho de visibilidade e controle sobre as atividades, facilitando a identificação de áreas de risco e a implementação de medidas preventivas. Em termos operacionais, a proposta simplifica as rotinas, reduz gargalos de interação e exigência de combinar diversos atores, ferramentas e demasiado tempo para que o processo funcione adequadamente.

5.21. Em resumo, a implementação de uma solução informatizada de gerenciamento da força de trabalho pode revolucionar a maneira como os processos são gerenciados no âmbito da HU Brasil.

5.22. **RESULTADOS ESPERADOS**

5.22.1. Os principais resultados que se pretende alcançar com a aquisição da nova solução no âmbito da Rede HU Brasil são:

a) Disponibilização de ferramenta integrada para o planejamento, controle e monitoramento de escalas, turnos e jornadas de trabalho, abrangendo o conjunto de trabalhadores da HU Brasil.

b) Garantia de processamento seguro e preciso de registros de frequência provenientes de forma automatizada dos relógios de ponto, com integração automática à folha de pagamento e controle de adicionais, faltas e horas extras.

c) Disponibilização de informações claras e acessíveis aos trabalhadores por meio de um portal de autosserviço para consulta de escalas, banco de horas e solicitações relacionadas à jornada de trabalho.

d) Fornecimento de relatórios detalhados e em tempo real para gestores e áreas administrativas, permitindo análise de desempenho, controle de absenteísmo e planejamento estratégico de recursos humanos.

e) Garantia de que todos os usuários (gestores e trabalhadores) estejam devidamente treinados para operar o sistema, de acordo com a demanda definida pela HU Brasil.

f) Maior flexibilidade no gerenciamento de horários e escalas de trabalho;

g) Aprimoramento dos processos de trabalho, minimizando de erros em processos de gestão de pessoal;

h) Otimização da alocação de recursos humanos, com o aumento da produtividade da equipe e redução de custos operacionais; e

i) Aumento da transparência e visibilidade sobre as operações de recursos humanos.

5.23. **MÉMÓRIA E FORMA DE CÁLCULO UTILIZADA PARA A DEFINIÇÃO DO QUANTITATIVO DE BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO**

5.23.1. A forma de cálculo utilizada para definição dos quantitativos de bens e serviços levou em consideração o total de trabalhadores(as) que compõem a força de trabalho da HU Brasil, bem como outros certames da Administração Pública. Informações em um nível maior de detalhe encontram-se no Estudo Técnico Preliminar desta contratação, documento anexo (SEI nº 67128428).

6. DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO ESTRATÉGICO DA HU BRASIL

6.1. A contratação encontra-se prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (PDTIS) 2024/2028, conforme Tabela abaixo:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DO REQUISITANTE
OETI10 Apoiar a informatização dos processos administrativos, de transparência e controle da HU Brasil. **OETI11** Apoiar gestores nos processos de análise e tomada de decisão por meio de tecnologias de inteligência de dados.
AÇÃO DO PDTI
P034 Contratar novo Sistema de Gestão da Força de Trabalho da HU Brasil

7. DO PROCESSO LICITATÓRIO

7.1. **DO REGIME DE EXECUÇÃO – (ART. 32, INCISO V, DO RCC 3.0)**

7.1.1. O objeto será executado sob o regime de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 9º, inciso I, do RCC 3.0, considerando que a remuneração dos componentes da solução ocorrerá com base nas unidades efetivamente executadas, observados os preços unitários discriminados na proposta comercial e os critérios de medição e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência.

7.2. **Da necessidade de formalização de termo de contrato ou instrumento equivalente – (ART. 32, INCISO VI, DO RCC 3.0)**

7.2.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado o Termo de Contrato.

7.2.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

7.2.3. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da adjudicatária, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado ou aceito no prazo de 5 (cinco) dias

~uteis, a contar da data de seu recebimento.

7.2.3.1. Na hipótese de opção pela modalidade seguro-garantia, a convocação da adjudicatária para assinatura do contrato deverá observar o prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da homologação do certame, conforme previsto no subitem 16.2.1. A convocação e a assinatura poderão ocorrer antes desse prazo, desde que a adjudicatária tenha apresentado a respectiva apólice.

7.2.4. O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, contado a partir da data de sua assinatura.

7.2.4.1. A definição da vigência inicial de 60 (sessenta) meses considera a complexidade da implantação da solução de gerenciamento da força de trabalho, que envolve parametrizações, integrações com sistemas corporativos, migração de dados, capacitação de usuários e adequação aos processos operacionais da HU Brasil e de seus hospitais universitários.

7.2.4.2. O período contratual permite o aproveitamento dos investimentos realizados na implantação e reduz a necessidade de substituição da solução em curto prazo, o que poderia gerar novos custos de implantação, migração de dados e capacitação, além de riscos à continuidade dos serviços.

7.2.4.3. A vigência também proporciona maior previsibilidade à execução contratual e à gestão dos recursos necessários à manutenção da solução, considerando a natureza continuada dos serviços e a necessidade de atendimento às unidades da rede hospitalar.

7.2.5. Previamente à contratação, a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito da HU Brasil/HUFs, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no artigo 29 da Instrução Normativa nº 03/2018, e nos termos do artigo 6º, inciso III, da Lei nº 10.522/2002, consulta prévia ao CADIN:

7.2.6. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder o seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

7.2.7. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no Edital e Anexos.

7.2.8. Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no Edital que deverão ser mantidas pela LICITANTE durante a vigência do contrato.

7.2.9. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no Edital ou se recusar a assinar o contrato, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a essa LICITANTE, poderá convocar outra LICITANTE, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares, feita a negociação, assinar o contrato.

7.3. **Da forma de seleção de fornecedor – (ART. 32, INCISO VIII, DO RCC 3.0)**

7.3.1. O procedimento de aquisição será conduzido através de modalidade de licitação denominada Pregão, na forma eletrônica, no portal Compras.gov.br.

7.3.2. Os bens e serviços, objeto da contratação estão enquadrados como comuns, conforme definidos no art. 2º, inciso XXXII, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94/2022, aplicável no que for compatível com o RCC 3.0, como "*aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado*".

7.3.3. A prestação dos serviços relacionados às soluções não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a HU Brasil, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, assim não há o que se pensar em dedicação de mão de obra exclusiva.

7.4. **Dos critérios de seleção de fornecedor – (ART. 32, INCISO VIII, DO RCC 3.0)**

7.4.1. **Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**

7.4.1.1. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO**, considerando-se, para fins de classificação das propostas, o valor global da solução.

7.4.1.2. A aceitabilidade da proposta será aferida considerando-se o valor global da solução, que deverá ser igual ou inferior ao valor global estimado pela HU Brasil. Adicionalmente, o valor de cada componente da solução (itens 1 a 4) deverá ser igual ou inferior ao respectivo valor estimado, não sendo admitida a compensação de valor superior ao estimado em determinado componente por valor inferior ao estimado em outro componente.

7.4.1.3. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa **ABERTO E FECHADO**, respeitando o **INTERVALO MÍNIMO ENTRE OS LANCES DE 0,75% (zero vírgula setenta e cinco por cento)**.

7.4.2. **Condições de Participações:**

7.4.2.1. Cada componente da solução (itens 1 a 4) deverá ser discriminado separadamente na proposta comercial de preços, de modo a permitir a identificação de seu valor individual e de sua participação na composição do preço total da solução.

7.4.2.2. A LICITANTE não poderá incorrer em quaisquer das vedações previstas no art. 70 do RCC; e

7.4.2.3. A LICITANTE não poderá possuir em seu quadro de administração, pessoa com influência relevante ou envolvida em decisão de interesse exclusivo da HU Brasil, em atenção ao art. 15, parágrafo único da Política de Transações com Partes Relacionadas, 3.0 - Aprovada na 123ª reunião extraordinária do Conselho de Administração, em 29 de junho de 2021, e publicada no Boletim de Serviço da Sede n.º 1096, de 30 de junho de 2021, disponível em https://www.gov.br/hubrasil/pt-br/governanca/governanca-corporativa/politica-de-transacoes-com-partes-relacionadas.

7.4.3. **Condições de Habilitação:**

7.4.3.1. Para fins de habilitação, será exigida a documentação relativa à **habilitação jurídica, fiscal e trabalhista**, bem como à **qualificação econômico-financeira**, nos termos e condições estabelecidos no Edital.

7.4.3.2. Quanto à **Qualificação Técnica**, a LICITANTE deverá comprovar sua aptidão para a prestação de serviços com características compatíveis com o objeto desta licitação, mediante apresentação de atestado(s), certidão(ões) ou declaração(ões) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, observados os requisitos definidos a seguir.:

7.4.3.2.1. A LICITANTE deverá comprovar capacidade técnico-operacional para execução do objeto mediante apresentação de um ou mais Atestados de Capacidade Técnica ou documentos equivalentes, que comprovem a prestação de serviços com características compatíveis com a presente contratação. A comprovação deverá corresponder a, no mínimo, 15% (quinze por cento) do volume de subscrições previsto no subitem 3.2.3 (item 1), equivalente a 12.900 (doze mil e novecentos) usuários, sendo admitido o somatório de atestados, desde que pelo menos um deles comprove a prestação de serviços para, no mínimo, 1.000 (mil) usuários em uma mesma contratação.

7.4.3.2.2. Para comprovação desta aptidão, a LICITANTE deverá apresentar atestados conforme a seguir:

a) Atestados de capacidade técnica que se refiram a contratos já concluídos ou em execução;

b) Atestados de capacidade técnica que se refiram a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

c) Os atestados devem conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo do órgão emitente do atestado e LICITANTE vencedora, características dos serviços realizados, data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável pela emissão do atestado, em papel timbrado.

7.4.3.2.3. Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, serão considerados compatíveis com o objeto os serviços de fornecimento e operação de soluções de software disponibilizadas como serviço (SaaS), destinadas à gestão da força de trabalho, controle de jornadas, escalas de trabalho ou funcionalidades correlatas, observados os quantitativos mínimos estabelecidos no subitem 7.4.3.2.1. A comprovação deverá demonstrar a experiência da LICITANTE na execução dos serviços, não sendo exigido que os atestados

se refiram especificamente ao produto ou à solução ofertada neste certame. Será admitida a experiência adquirida com soluções de software de terceiros, desde que comprovada a efetiva participação da LICITANTE na prestação dos serviços e sua compatibilidade com as responsabilidades previstas nesta contratação.

7.4.3.2.4. A LICITANTE disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, podendo ser exigida, nos casos de dúvida justificada por parte do agente de contratação, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

7.4.3.2.5. Para fins de qualificação técnica, será admitido o somatório dos atestados das empresas participantes de consórcio, observadas as condições estabelecidas no subitem 20.2 deste Termo de Referência.

7.4.3.2.5.1. Os atestados de empresas subcontratadas não poderão ser utilizados para comprovar a capacidade técnico-operacional da LICITANTE na fase de habilitação. Quando admitida a subcontratação de parcelas do objeto, a empresa indicada deverá comprovar capacidade técnica compatível com os serviços que executará, previamente à autorização da HU Brasil, observadas as condições do subitem 20.1, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pela execução contratual.

7.4.4. **Da proposta de preços**

7.4.4.1. A Proposta de Preços deverá ser apresentada conforme o modelo estabelecido no Anexo VI, contendo as especificações do objeto ofertado, os quantitativos e os preços unitários e totais dos componentes da solução, acompanhada do catálogo ou documento técnico equivalente do produto ofertado.

7.4.4.2. Não serão aceitos PREÇOS IRRISÓRIOS E/OU INEXEQUÍVEIS, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias.

7.4.4.3. Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em arcabouço documental que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessários à completa execução do objeto contratual.

7.4.4.4. A HU Brasil poderá diligenciar diretamente os ÓRGÃOS CONTRATANTES em busca de informações acerca da qualidade de serviços prestados e/ou qualquer outra informação que julgue pertinente para subsidiar suas decisões.

7.4.4.5. Antes de ter propostas desclassificadas por inexequibilidade, aos LICITANTES será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições definidos pelo instrumento convocatório e com base nas boas práticas licitatórias.

7.4.5. **Da indicação do sigilo do orçamento – (ART. 32. INCISO IX, DO RCC 3.0)**

7.4.5.1. Em atenção ao art. 30 do Regulamento de Compras e Contratos da HU Brasil (art. 34, *caput,* da Lei 13.303, de 2016), a **estimativa de preços da contratação** será **sigilosa**.

7.4.5.2. O detalhamento da pesquisa de preços constará em processo sigiloso, de acesso restrito e vinculado ao presente processo licitatório, e será tornado público após a fase externa da licitação.

7.5. **DA ACEITAÇÃO DO OBJETO**

7.5.1. Na apresentação da proposta, a LICITANTE deverá encaminhar o modelo de proposta de preços previsto no Anexo VI e o documento de correlação dos requisitos estabelecidos nos Anexos I e II. Quando houver alteração dos valores em decorrência da fase de lances, a licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá apresentar os documentos de preços atualizados.

7.5.2. Será realizada prova de conceito, conforme item 7.6, a partir da qual será produzido relatório que incluirá as observações feitas pela equipe da HU Brasil envolvida, detalhando as atividades realizadas, os itens testados e os resultados dos testes. O relatório registrará os resultados obtidos e incluirá a avaliação da equipe quanto à aprovação ou reprovação da solução apresentada quanto ao atendido dos requisitos funcionais e não funcionais.

7.5.3. A aceitação do objeto estará condicionada ao atendimento de, no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento) dos requisitos funcionais especificados no **Anexo I - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS** (65614735).

7.5.4. Quanto aos requisitos não funcionais, a solução deverá atender a 100% (cem por cento) dos requisitos classificados como essenciais, estabelecidos no **Anexo II - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS (66411817)**, sendo o atendimento integral condição obrigatória para a aceitação do objeto. Os requisitos classificados como customizáveis deverão ser implementados e estar plenamente funcionais até a entrada em produção da solução.

7.6. **DA PROVA DE CONCEITO (POC)**

7.6.1. Com o objetivo de assegurar a eficiência do processo e garantir a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração na execução do objeto licitado, será realizada uma análise técnica detalhada da solução apresentada. Essa análise visa verificar a capacidade do fornecedor em atender integralmente aos compromissos e às exigências técnicas estabelecidas no edital.

7.6.2. Durante a POC, a LICITANTE deverá demonstrar os requisitos especificados no **Anexo I - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS** (65614735) e **Anexo II - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS** (66411817). Para cada um desses requisitos, será necessário informar a forma de atendimento, que poderá ser classificada como Nativo, Nativo por parametrização ou Customizável. Os requisitos classificados como customizáveis não serão considerados atendidos para fins de apuração do percentual mínimo de 85% (oitenta e cinco por cento) dos requisitos funcionais, sendo computados exclusivamente aqueles demonstrados de forma nativa ou mediante parametrização.

7.6.3. A LICITANTE deverá demonstrar, durante a PoC, o atendimento de, no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento) dos requisitos funcionais, exclusivamente de forma nativa ou mediante parametrização. Os requisitos classificados como Customizáveis não poderão ultrapassar 15% (quinze por cento) do total de requisitos funcionais previstos no Anexo I.

7.6.4. De todo modo, em conformidade com o princípio da publicidade, será garantido a todas as LICITANTES interessadas o acompanhamento dessas etapas.

7.6.5. Após a análise da proposta a CONTRATANTE irá agendar uma reunião online com a LICITANTE onde para que seja definido um cronograma para a apresentação do sistema. A reunião terá uma duração máxima de 04 horas. Durante a reunião, a LICITANTE deverá esclarecer todas as dúvidas e obter todas as informações que achar necessário.

7.6.6. Para que seja possível a análise, a LICITANTE deverá disponibilizar todos os artefatos necessários para comprovar a implementação da prova de conceito. Ao disponibilizar os artefatos para a CONTRATANTE, a LICITANTE concordará que os mesmos serão anexados ao processo administrativo da contratação, podendo ser publicizado nos canais institucionais da CONTRATANTE. A CONTRATANTE somente poderá utilizar os artefatos produzidos no âmbito do presente processo administrativo de contratação, sendo vedada a utilização para qualquer outro fim.

7.6.7. Apresenta-se a seguir o cronograma da prova de conceito:

Etapa	Descrição	Prazo	Responsável
1	Apresentação da proposta	Conforme edital.	LICITANTE
2	Agendamento das reuniões para definição do cronograma para a apresentação do sistema.	Até 5 dias úteis após a conclusão da Etapa 1.	CONTRATANTE
3	Reunião de para esclarecimento de dúvidas- com duração máxima de 04 horas	Conforme Etapa 2.	CONTRATANTE / LICITANTE

4	Apresentação do sistema com a verificação do atendimento aos requisitos funcionais e não funcionais	Até 15 dias corridos após Etapa 3.	LICITANTE
5	Análise dos artefatos produzidos	Até 15 dias úteis após a conclusão da Etapa 4.	CONTRATANTE

7.6.8. A LICITANTE poderá convidar, para participação das reuniões, o número de profissionais de seu corpo técnico que considerar necessário.

7.6.9. A prova será conduzida no seguinte formato:

a) A POC será conduzida em uma sessão pública.

b) A LICITANTE deverá fornecer um login e senha de acesso à solução em um ambiente computacional designado para a realização da POC.

c) A solução deve utilizar uma base de dados contendo informações abrangentes o suficiente para demonstrar o escopo especificado definidos pela HU Brasil.

d) Na condição em que a solução apresentada não seja capaz de realizar a POC, a LICITANTE será desclassificada do certame. Nesse caso, a LICITANTE com a segunda melhor proposta classificada será convocada para realizar a POC. Esse processo continuará sucessivamente até que uma proposta atenda às especificações deste edital e seus anexos.

e) Ao término da POC, um relatório deve ser produzido, incluindo observações feitas pela equipe nomeada pela HU Brasil, atividades realizadas, itens testados e os resultados dos testes. Este relatório deve registrar os resultados obtidos e a indicação da equipe, aprovando ou reprovando a solução oferecida, dentro do prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

7.6.10. Para ser considerada APROVADA, a LICITANTE deverá cumprir os seguintes critérios na POC:

a) Atender, no mínimo, 85% dos requisitos funcionais especificados no Anexo I - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS (65614735) de forma nativa ou nativa por parametrização;

b) Atender, os requisitos não funcionais classificados como essenciais especificados no Anexo II - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS (66411817).

7.6.11. A Prova de Conceito será realizada com a LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar, após a análise preliminar de sua proposta. Em caso de reprovação, será convocada a próxima LICITANTE, observada a ordem de classificação.

7.6.12. Os resultados serão registrados em relatório técnico, com identificação dos requisitos avaliados, resultados obtidos e justificativas para eventual não atendimento.

8. DOS HORÁRIOS E DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. **Dos prazos, horários de fornecimento de bens, prestação dos serviços e locais de entrega**

8.1.1. Para definição de dia/hora útil, considera-se de segunda a sexta-feira das 9h às 18:00h, horário local de Brasília, excetuando-se feriados nacionais ou da localidade, quando houver.

8.1.2. Os horários de execução dos serviços de instalação, configuração e migração deverão ser previstos no Plano de Implantação e combinados com a equipe da HU Brasil.

9. DA DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA estão definidas no instrumento contratual.

10. DOS MODELOS DE EXECUÇÃO DO OBJETO E DE GESTÃO DO CONTRATO – (ART. 32, INCISO VI, DO RCC 3.0)

10.1. Os critérios referentes ao modelo de gestão do contrato estão definidos no instrumento contratual.

10.2. **DA DEFINIÇÃO DE MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO A SEREM UTILIZADOS PARA TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE A CONTRATADA E A HU BRASIL**

10.2.1. A solicitação de serviços será por meio de emissão de Ordem de Serviço e Fornecimento de Bens, **Anexo IX - MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO (66213921).**

10.2.2. Documentos formais deverão ser assinados, preferencialmente, pelo sistema SEI da HU Brasil.

10.2.3. Deverão ser utilizados e-mails corporativos para envio de mensagens e documentos digitais.

10.2.4. Videoconferências serão realizadas através de ferramenta institucional da HU Brasil, preferencialmente o *Microsoft Teams*.

10.2.5. Os mecanismos de comunicação para fins de acionamento de suporte técnico deverão seguir as definições estabelecidas neste Termo de Referência.

10.3. **DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

10.3.1. A HU Brasil deverá cancelar todos os perfis de acesso da CONTRATADA em seu ambiente computacional providos durante a execução do contrato;

10.3.2. A HU Brasil deverá inativar as caixas postais da CONTRATADA, se aplicável;

10.3.3. A HU Brasil deverá realizar o encerramento administrativo do contrato, com a devida baixa de pendências de pagamentos e demais pendências em aberto;

10.3.4. A HU Brasil deverá emitir o Termo de Encerramento Contratual (**Anexo VIII - MODELO DO TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO (66213915)**, que deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA;

10.3.5. Ao final do contrato, toda a base de dados deverá ser entregue em um formato que possibilite a carga em um banco de dados definido pela HU Brasil;

10.3.6. A CONTRATADA deverá fornecer, sem custo adicional à CONTRATANTE, apoio técnico durante o processo de migração dos dados. Esse suporte pode incluir a documentação detalhada da estrutura da base de dados e tabelas, o esclarecimento de dúvidas sobre a organização e relacionamento dos dados, e assistência na resolução de eventuais problemas durante a migração;

10.3.7. A CONTRATADA deverá proceder com a exclusão segura de todos os dados da HU Brasil de seus sistemas, apresentando um certificado de destruição dos dados. A CONTRATADA deverá manter disponível, sem ônus adicional à CONTRATANTE, um ponto de contato técnico por um período de 30 (trinta) dias após a conclusão da migração, para auxiliar em eventuais dúvidas ou problemas relacionados aos dados migrados.

11. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PROCEDIMENTOS DE PAGAMENTO, CONTENDO INCLUSIVE AS CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO DO OBJETO – (ART. 32, INCISO VII, DO RCC 3.0)

11.1. O pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia útil, a contar da emissão da nota fiscal de faturamento, sendo que o gestor do contrato terá esse prazo para atestar ou devolver a nota fiscal e documentação para ajuste da empresa.

11.2. Para fins de medição, se for o caso, e faturamento, o período-base de medição do serviço prestado será de um mês, considerando-se o mês civil, podendo no primeiro mês e no último, para fins de acerto de contas, o período se constituir em fração do mês, considerado para esse fim o mês com 30 (trinta) dias.

11.3. Para o item 1, Serviço de Subscrição.

11.4. Periodicidade: Mensal. A medição será realizada com base no número de subscrições ativas no mês anterior ao da apuração, conforme informado pela CONTRATADA em relatório detalhado, nos termos do Anexo IV – Relatório de Subscrições Ativas (65623763). O relatório deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA em meio eletrônico, permitindo à CONTRATANTE consultar e conferir as informações apresentadas para fins de medição e pagamento.

11.5. O relatório deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à CONTRATADA com prazo aberto para manifestação.

11.6. As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

11.7. Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.

11.8. A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das sanções previstas no contrato.

11.9. Para o item 2, Implantação. Periodicidade: mensal. A medição será realizada com base nas horas efetivamente executadas pela CONTRATADA, presencial ou remotamente, respeitados os limites autorizados nas Ordens de Serviço. O pagamento dependerá da comprovação das horas executadas e da validação dos produtos ou resultados correspondentes pela fiscalização contratual. Para efeito de pagamento, deverão ser atendidos os critérios de aceitação estabelecidos na tabela abaixo, não sendo remunerados serviços rejeitados, retrabalhos ou correções de falhas atribuíveis à CONTRATADA.

Id	Critério de Aceitação	Atendido/Não Atendido	Evidências (documento de referência, registro técnico, resultado simulação / teste etc.)
1	Os produtos disponibilizados correspondem ao previsto no Termo de Referência?	<Não atendido / Atendido>	Relatório Mensal de entrega das funcionalidades e gravações da realizadas.
2	O prazo de entrega está compatível com o prazo máximo estabelecido na Ordem de Serviço?	<Não atendido / Atendido>	Relatório com evidência da execução das horas previstas
3	A qualificação dos profissionais necessários está compatível com o exigido no Termo de Referência?	<Não atendido / Atendido>	Relatório com os profissionais e horas executadas no mês
4	A qualidade dos serviços está compatível com a especificada no Termo de Referência?	<Não atendido / Atendido>	Relatório com o aceite da equipe de fiscalização do contrato

11.9.1. Para o Item 3, Customizações. Periodicidade: conforme demanda. Os serviços serão remunerados por produtos concluídos, homologados e disponibilizados em produção, mediante aferição por Pontos de Função, conforme a metodologia estabelecida neste Termo de Referência. A contagem definitiva deverá considerar a documentação correspondente à versão objeto do Termo de Recebimento Definitivo. Após o recebimento, a CONTRATADA encaminhará planilha detalhada de contagem para análise da HU Brasil. Em caso de divergência, poderão ser realizadas até 3 (três) reuniões de conciliação, com registro dos pontos questionados e das justificativas técnicas apresentadas pelas partes. Persistindo a divergência, a HU Brasil emitirá decisão técnica fundamentada, com base na metodologia de contagem adotada, assegurada a manifestação da CONTRATADA e o registro das razões que fundamentaram o quantitativo aprovado.

11.9.2. Para o Item 4, serviço de treinamento, a remuneração ocorrerá conforme as horas efetivamente executadas e aceitas pela HU Brasil, observados os limites de 400 (quatrocentas) horas para capacitação inicial e 500 (quinhentas) horas para capacitação periódica. As capacitações iniciais serão realizadas conforme o cronograma aprovado no Plano de Implantação, enquanto as periódicas ocorrerão mediante demanda da CONTRATANTE. A comprovação dos serviços deverá ocorrer por meio de registros de execução, listas de presença, atas, gravações, quando disponíveis, materiais produzidos e demais evidências aceitas pela fiscalização contratual.

11.9.3. As glosas decorrentes do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) serão calculadas sobre as bases financeiras estabelecidas para cada indicador no subitem 11.10.2, observados os respectivos percentuais, limites máximos e períodos de apuração.

11.9.3.1. Não será admitida a aplicação de mais de uma glosa sobre o mesmo evento de descumprimento contratual. A aplicação de indicadores distintos sobre uma mesma base financeira somente será admitida quando decorrer de fatos geradores distintos, devidamente demonstrados pela fiscalização.

11.9.3.2. As glosas deverão ser individualizadas no relatório de medição, com indicação do indicador aplicado, da ocorrência, do serviço afetado, da base financeira considerada, do percentual correspondente e do valor do desconto.

11.9.3.3. O valor total das glosas não poderá exceder o valor dos serviços a que se referem no respectivo período de medição, observados os limites específicos previstos para cada indicador.

11.9.4. A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal de faturamento após o aceite do Fiscal Técnico.

11.9.5. Em hipótese alguma serão pagos serviços não contratados.

11.9.6. O valor faturado deverá ter descontado os valores oriundos da aplicação de eventuais glosas ou sanções, caso existam.

11.9.7. Constatando alguma incorreção nas notas fiscais que desaconselhe o seu pagamento, o prazo será contado a partir da respectiva regularização. O uso da carta de correção será admitido nos casos previstos pelas legislações tributárias.

11.9.8. A nota fiscal deverá ser emitida em favor da HU Brasil, conforme endereço e CNPJ constante no Contrato.

11.9.9. Deverá ser indicado na nota fiscal o número deste contrato, o mês de referência, a quantidade consumida de cada item da solução, o valor unitário, o valor total, a referência à(s) Ordem de Serviço(s), o nome do banco, a agência e número da conta corrente onde será efetuado o pagamento.

11.9.10. Os valores dos tributos incidentes sobre os serviços ora contratados deverão ser destacados na respectiva nota fiscal, sempre que a legislação tributária permitir, sendo certo que, no preço ajustado, já estarão inclusos os valores dos referidos tributos.

11.9.11. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

11.9.12. Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade do serviço.

11.9.13. Os custos de eventuais erros de recolhimentos de impostos sob a responsabilidade da CONTRATANTE, em decorrência de informações incorretas por parte da CONTRATADA, serão cobrados desta, que se obriga a ressarcir aquele no prazo de 5 (cinco) dias da notificação, sujeita às penalidades previstas no contrato.

11.9.14. A documentação de cobrança não aceita pela HU Brasil será devolvida à CONTRATADA para a devida correção, com as informações que motivaram sua rejeição pela fiscalização, que deverá ser reapresentada em até 2 (dois) dias úteis.

11.9.15. A devolução da documentação de cobrança, não aprovada pela HU Brasil, não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços.

11.9.16. O valor referente à multa será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na HU Brasil em favor da CONTRATADA. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada em fatura posterior, administrativamente ou judicialmente, se necessário.

11.9.17. No caso de atraso pela CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária

11.10. **VERFICAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO E DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO**

11.10.1. A verificação da qualidade constitui-se em procedimento indispensável para a fiscalização e a gestão do contrato, proporcionando a devida verificação na medida em que o que está sendo entregue ao longo do contrato efetivamente corresponde ao resultado esperado (ou planejado).

11.10.2. A seguir, apresenta-se a lista de indicadores aplicáveis para a contratação da solução de gerenciamento de força de trabalho para a HU Brasil

Indicador 1 - Índice de Disponibilidade (IDS)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Assegurar a disponibilidade do serviço durante o período especificado
Meta a cumprir	IDS >= 99% (percentual de tempo que se espera que serviço esteja em funcionamento).
Instrumento de medição	Relatório mensal
Forma de acompanhamento	Relatório mensal consolidado de disponibilidade do serviço durante o período.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	IDS = Média (FRP / HTP) x 100 Onde: IDS - Indicador de Disponibilidade de Serviço; FRP - Horas totais de funcionamento do serviço no período, descontadas as horas de manutenção preventiva e as horas indisponíveis justificadas; HTP - Horas Totais do Período, descontadas as horas de manutenção preventiva e as horas indisponíveis justificadas.
Base de cálculo e limite da glosa	A glosa incidirá sobre o valor mensal das subscrições ativas da solução SaaS, correspondente ao quantitativo de subscrições efetivamente faturáveis no período de apuração, multiplicado pelo respectivo preço unitário mensal contratado. Será aplicada glosa de 1% (um por cento) para cada 0,1 ponto percentual de disponibilidade abaixo da meta estabelecida, limitada a 30% (trinta por cento) do valor mensal das subscrições SaaS. Não integrarão a base de cálculo os valores relativos aos serviços de implantação, customização e treinamento.
Início da vigência	Início da prestação do serviço contratado
Observações	As faixas de ajuste no pagamento indicam a realização de glosa diretamente na Nota Fiscal/Fatura, não sendo necessária a abertura de processo de apuração de irregularidade na execução contratual para efetuar esse desconto. Para resultados inferiores à meta de disponibilidade estabelecida, será aplicada glosa de 1% (um por cento) para cada 0,1 ponto percentual abaixo da meta, limitada a 30% (trinta por cento) da base de cálculo definida para o indicador. Eventuais incidentes justificados pela empresa contratada e aceitos pela equipe de fiscalização do contrato não serão contabilizados no IMR, ou seja, não serão objeto de ajuste no pagamento para a realização de glosa Serão utilizados dias corridos na medição. O indicador será aplicado à disponibilidade da solução SaaS, observada a meta mínima de 99%. A disponibilidade das integrações será avaliada conforme a meta específica estabelecida no subitem 4.2.6, não sendo admitida a aplicação de duas glosas sobre o mesmo evento de indisponibilidade.

Indicador 2 - Dias de atraso na entrega da demanda (DAED)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Medir o atraso na entrega das Ordens de Serviço de manutenção evolutiva remuneradas por Pontos de Função, conforme os prazos estabelecidos para cada demanda.
Meta a cumprir	0 dias de atraso na entrega da demanda em relação ao prazo estabelecido
Instrumento de medição	Documento de entrega da demanda
Forma de acompanhamento	Sistema informatizado
Periodicidade	De acordo com as solicitações de demandas
Mecanismo de cálculo	O prazo estimado para a realização das demandas de manutenções evolutivas, metrificadas por ponto de função (PF), serão definidos em dias com base na contagem estimada do escopo da ordem de serviço e na média mensal de produção em pontos de função declarada pela CONTRATADA.
Início da vigência	Início da prestação do serviço contratado
Faixas de ajuste no pagamento	**DAED**

Atraso em dias	**Glosa (%)**
0	0%
1	1%
2	2%

	3 — 3% 4 — 4% 5 — 5% 6 — 6% 7 — 7% 8 — 8% 9 — 9% 10 — 10% 11 — 11% 12 — 12% 13 — 13% 14 — 14% 15 dias ou mais — 15%
Base de cálculo e limite da glosa	A glosa incidirá sobre o valor dos serviços de manutenção evolutiva previstos na Ordem de Serviço entregue fora do prazo, apurado mediante a multiplicação do quantitativo de Pontos de Função efetivamente medidos e aceitos pela HU Brasil pelo preço unitário contratado. O percentual de glosa será definido conforme a quantidade de dias de atraso, observadas as faixas estabelecidas neste indicador, limitado a 15% (quinze por cento) do valor dos serviços da respectiva Ordem de Serviço. Quando houver entregas parciais com valores individualizados na Ordem de Serviço, a glosa incidirá exclusivamente sobre o valor da parcela entregue fora do prazo. A glosa será aplicada na medição dos serviços correspondentes à entrega em atraso, após sua aceitação pela fiscalização contratual.
Sanções	O atraso superior a 15 (quinze) dias poderá ensejar a instauração de procedimento administrativo para apuração de eventual infração contratual, observadas as sanções e os procedimentos previstos no instrumento contratual, independentemente dos ajustes de pagamento aplicáveis ao serviço não executado no prazo estabelecido.
Observações	As faixas de ajuste no pagamento indicam a realização de glosa diretamente na Nota Fiscal/Fatura, não sendo necessária a abertura de processo de apuração de irregularidade na execução contratual para efetuar esse desconto O prazo de entrega, quantidade em dias, será calculado de acordo com o Roteiro de Métricas de Software do SISP. Eventuais incidentes justificados pela empresa contratada e aceitos pela equipe de fiscalização do contrato não serão contabilizados no IMR, ou seja, não serão objeto de ajuste no pagamento para a realização de glosa Deverá possuir procedimentos para registro e acompanhamento de chamados.

Indicador nº 3 - Índice de Avaliação do Treinamento (IAT)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir que as demandas de treinamento atinjam níveis de qualidade esperado pelos participantes
Meta a cumprir	Média das avaliações igual ou superior a 8,0 (oito pontos), em escala de 0 a 10.
Instrumento de medição	Relatório após treinamento com as notas dos participantes
Forma de acompanhamento	Medição do índice de satisfação da turma
Periodicidade	De acordo com os treinamentos realizados
Mecanismo de cálculo	Média aritmética das notas atribuídas pelos participantes que responderam à avaliação, calculada pela soma das notas dividida pelo número de avaliações válidas recebidas.
Início da vigência	Início da prestação do serviço contratado
Faixas de ajuste no pagamento	**IAT - Índice de Avaliação do Treinamento**

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>Avaliação</td><td>Glosa (%)</td></tr>
<tr><td>8,0 a 10,0</td><td>0,00</td></tr>
<tr><td>De 5,0 a 7,9</td><td>5,00</td></tr>
<tr><td>De 3,0 a 4,9</td><td>10,00</td></tr>
<tr><td>Abaixo de 3,0</td><td>15,00</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Base de cálculo e limite da glosa</td><td>A glosa incidirá sobre o valor da capacitação avaliada, correspondente ao quantitativo de horas de treinamento efetivamente executadas e aceitas pela HU Brasil, multiplicado pelo preço unitário contratado para o serviço de treinamento.

O percentual será definido conforme a média das avaliações dos participantes, observadas as faixas estabelecidas neste indicador, limitado a 15% (quinze por cento) do valor da respectiva capacitação.

Quando uma Ordem de Serviço contemplar diferentes capacitações, a glosa incidirá exclusivamente sobre o valor da capacitação cujo resultado tenha ficado abaixo da meta.

A reaplicação da capacitação deverá ocorrer sem custos adicionais para a HU Brasil e não afastará a glosa correspondente.

Quando se tratar de capacitação prevista sem remuneração específica, será exigida a medida corretiva cabível, sem aplicação de glosa financeira sobre serviços não faturáveis.</td></tr>
<tr><td>Medida Corretiva</td><td>Quando a média de avaliação for inferior a 8,0 (oito pontos), a CONTRATADA deverá reestruturar e reaplicar a capacitação, sem custos adicionais para a HU Brasil. A reaplicação não afastará os ajustes de pagamento decorrentes do descumprimento da meta estabelecida, observadas as faixas previstas neste indicador.</td></tr>
<tr><td>Observações</td><td>As faixas de ajuste no pagamento indicam a realização de glosa diretamente na Nota Fiscal/Fatura, não sendo necessária a abertura de processo de apuração de irregularidade na execução contratual para efetuar esse desconto</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">Indicador nº 4 – Indicador de atraso na entrega de OS (IAE)</th></tr>
<tr><td>Item</td><td>Descrição</td></tr>
<tr><td>Finalidade</td><td>Medir o atraso na entrega dos produtos e serviços previstos nas Ordens de Serviço, excluídas as demandas de manutenção evolutiva já avaliadas pelo Indicador 2 (DAED).</td></tr>
<tr><td>Meta a cumprir</td><td>Nenhuma ocorrência</td></tr>
<tr><td>Instrumento de medição</td><td>Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da CONTRATANTE e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.</td></tr>
<tr><td>Forma de acompanhamento</td><td>A avaliação será realizada mediante comparação entre o prazo de entrega estabelecido na Ordem de Serviço (OS) e a data da entrega efetivamente aceita pela fiscalização técnica da HU Brasil, conforme os registros dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.

Cada Ordem de Serviço entregue fora do prazo constituirá uma ocorrência de atraso, independentemente da quantidade de dias excedidos.</td></tr>
<tr><td>Periodicidade</td><td>Mensal, considerando as Ordens de Serviço cujas entregas tenham sido aceitas no período de apuração. As ocorrências serão contabilizadas de forma acumulada durante a vigência contratual.</td></tr>
<tr><td>Mecanismo de cálculo</td><td>O indicador será apurado pela quantidade de Ordens de Serviço entregues após o prazo estabelecido.

AT = TEX − TEST

Onde:

AT = Atraso na entrega da Ordem de Serviço, em dias úteis.

TEX = Tempo efetivamente transcorrido entre o início da execução e a entrega válida da Ordem de Serviço, em dias úteis.

TEST = Tempo previsto para execução da Ordem de Serviço, em dias úteis, conforme prazo previamente aprovado pela HU Brasil.

Será considerada ocorrência de atraso quando AT for maior que zero.

Para fins de aplicação das faixas de glosa, será considerada a quantidade acumulada de ocorrências de atraso durante a vigência contratual. Cada Ordem de Serviço poderá gerar uma única ocorrência neste indicador.</td></tr>
<tr><td>Início da vigência</td><td>Início da prestação do serviço contratado</td></tr>
<tr><td>Faixas de ajuste no pagamento</td><td>
<table>
<tr><td colspan="2">IAE- INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS</td></tr>
<tr><td>Mensuração</td><td>Glosa (%)</td></tr>
<tr><td>Entrega dentro do prazo</td><td>0</td></tr>
<tr><td>Primeira ocorrência de atraso</td><td>Notificação, sem glosa</td></tr>
<tr><td>Segunda ocorrência de atraso</td><td>1,5%</td></tr>
<tr><td>Terceira ocorrência e subsequentes</td><td>3%</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Base de cálculo e limite da glosa	A glosa incidirá sobre o valor dos serviços previstos na Ordem de Serviço entregue fora do prazo, considerando as quantidades efetivamente executadas, medidas e aceitas pela HU Brasil e os respectivos preços unitários contratados. Quando a Ordem de Serviço contemplar entregas distintas, com valores individualizados, a glosa incidirá exclusivamente sobre a parcela entregue fora do prazo. O percentual de glosa observará a quantidade acumulada de ocorrências de atraso durante a vigência contratual, conforme as faixas estabelecidas neste indicador, limitado a 3% (três por cento) do valor dos serviços da Ordem de Serviço avaliada. Cada Ordem de Serviço poderá gerar uma única ocorrência de atraso neste indicador, não sendo admitida sua aplicação às demandas já avaliadas pelo Indicador 2 (DAED).
Sanções	O descumprimento reiterado dos prazos de entrega poderá ensejar a apuração de infração contratual, observados os procedimentos e as sanções previstos no instrumento contratual. A notificação da primeira ocorrência não constitui sanção administrativa.
Observações	A contagem dos prazos será realizada em dias úteis, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência. O prazo de entrega deverá considerar eventuais prorrogações formalmente autorizadas pela HU Brasil. Quando a entrega for rejeitada pela fiscalização técnica, a contagem do prazo continuará até a apresentação de entrega conforme e posteriormente aceita, sem imputar à CONTRATADA o período de análise atribuível à HU Brasil. Não serão consideradas as Ordens de Serviço de manutenção evolutiva submetidas ao Indicador 2 (DAED), as manutenções corretivas do tipo garantia e as Ordens de Serviço cuja execução tenha sido interrompida ou cancelada por solicitação da CONTRATANTE. A apuração do atraso observará a unidade de contagem do prazo estabelecido na respectiva Ordem de Serviço, considerando dias úteis ou corridos, conforme aplicável.

Indicador nº 5 – Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo (ICP)	
Item	**Descrição**
Finalidade	O indicador tem como objetivo avaliar o cumprimento dos prazos de atendimento dos chamados registrados pela CONTRATANTE, considerando os chamados concluídos no período de apuração e aqueles que permanecerem abertos após o vencimento do prazo contratual.
Meta a cumprir	ICP >= 95% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo, do início ao fim do atendimento)
Instrumento de medição	Por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção..
Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de cada solicitação de suporte técnico em relação ao nível de serviço.
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de cálculo	ICP = (CAP / (CAT + CVA)) × 100 Onde: ICP - Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo; CAP: Quantidade de chamados concluídos dentro do prazo contratual no período de apuração; CAT: Quantidade total de chamados concluídos no período de apuração; CVA: Quantidade de chamados que permanecerem abertos com prazo de atendimento vencido ao final do período de apuração.
Início da vigência	Do primeiro ao último dia do mês anterior à medição
Faixas de ajuste no pagamento	ICP >= 95%: Sem glosa ICP >= 85% e < 95%: Glosa de 1,5% ICP >= 78% e < 85%: Glosa de 3% ICP >= 72% e < 78%: Glosa de 5% ICP < 72%;Glosa de 5%, sem prejuízo da apuração de eventual infração contratual
Base de cálculo e limite da glosa	A glosa incidirá sobre o valor mensal das subscrições ativas da solução SaaS, correspondente ao quantitativo de subscrições efetivamente faturáveis no período de apuração, multiplicado pelo respectivo preço unitário mensal contratado. O percentual de glosa será definido conforme o resultado mensal do indicador, observadas as faixas de ajuste no pagamento, limitado a 5% (cinco por cento) do valor mensal das subscrições SaaS. A aplicação da glosa considerará os chamados concluídos no período de apuração e aqueles que permanecerem abertos após o vencimento dos respectivos prazos contratuais, conforme a metodologia estabelecida neste indicador. Não integrarão a base de cálculo os valores relativos aos serviços de implantação, customização e treinamento. A aplicação deste indicador não poderá resultar em duplicidade de glosa sobre o mesmo evento de indisponibilidade já considerado no Indicador 1 (IDS).
Sanções	O resultado inferior a 72% (setenta e dois por cento) poderá ensejar a instauração de procedimento administrativo para apuração de eventual infração contratual, observadas as sanções previstas no instrumento contratual, sem prejuízo dos ajustes de pagamento aplicáveis ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço.

Observações	Para fins de apuração do ICP, os prazos de atendimento dos chamados observarão a classificação de severidade e as regras de contagem estabelecidas nos itens 4.1.11 e 15.13 deste Termo de Referência. Os chamados de severidades S1, S2 e S3 serão avaliados em horas corridas, enquanto os chamados de severidade S4 serão avaliados em horas úteis, considerando o horário das 9h às 18h, no horário de Brasília, excluídos os fins de semana e feriados nacionais. Quando não houver chamados concluídos nem chamados com prazo vencido no período de apuração, o indicador será considerado atendido, sem aplicação de glosa.

11.10.3. O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que essa alteração:

a) não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), permitidos pelo art. 203 do RCC 3.0;

b) não configure descaracterização do objeto contratado

12. APLICAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE QUALIDADE DO SERVIÇO

12.1. A qualidade do serviço prestado será monitorada por meio dos indicadores do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), os quais estabelecem, de forma compreensível, tangível, objetivamente observável e comprovável, os níveis esperados de qualidade na prestação do serviço, bem como as respectivas adequações de pagamento.

12.1.1. **Da aplicação dos critérios de aceitação**

12.1.1.1. Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos. Ainda, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

12.1.1.2. Só haverá o Recebimento Definitivo (homologação), após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se à CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no Contrato. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

12.1.2. **Dos critérios de aplicação de reduções ao pagamento**

12.1.2.1. Nos termos do Anexo V da IN-05/2017/SEGES/ME, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

a) Não produziu os resultados acordados;

b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

c) Deixou de utilizar os materiais e/ou recursos humanos exigidos para a execução do serviço e/ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

12.1.2.2. A aplicação de glosas decorrentes do descumprimento dos critérios de qualidade, avaliação de resultados ou Níveis Mínimos de Serviço (NMS) não impede a aplicação de sanções administrativas previstas no instrumento contratual, desde que observados os fundamentos e as finalidades distintos de cada medida. As glosas deverão ser proporcionais aos serviços não executados ou prestados em desconformidade com os níveis contratados, enquanto as sanções administrativas dependerão da caracterização de infração contratual e da observância do devido processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa. A aplicação concomitante dessas medidas deverá ser devidamente fundamentada, vedada a duplicidade de penalização pelo mesmo fundamento.

12.1.3. **Dos procedimentos de testes e inspeções**

12.1.3.1. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

12.1.3.2. Quando não listados nesse Termo de Referência e/ou em seus anexos, os procedimentos de testes e inspeções estarão descritos nas metodologias técnicas associadas a cada grupo do objeto.

12.1.4. **Origem e forma de obtenção de informações para gestão e fiscalização**

12.1.4.1. Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato.

12.1.4.2. Após a assinatura do CONTRATO e indicação formal dos responsáveis por sua gestão e fiscalização, será elaborado referencial com base no modelo de gestão com definição dos processos de fiscalização do CONTRATO, contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, entre outros.

12.2. **DA FIXAÇÃO DOS VALORES E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO**

12.2.1. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

12.2.2. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

a) não produziu os resultados acordados;

b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida

c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

12.2.3. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

12.2.4. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

12.2.5. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

12.2.6. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

12.2.7. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

12.2.8. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

13. DOS CRITÉRIOS E ÍNDICES DE REAJUSTES

13.1. As disposições sobre reajuste estão definidas no instrumento contratual.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. As sanções administrativas aplicáveis estão definidas no instrumento contratual.

15. DA GARANTIA DO PRODUTO OU SERVIÇO

15.1. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos de suporte técnico e manutenção da solução, relacionados no item 4.1. (De manutenção e suporte técnico).

15.2. Durante o prazo do contrato a CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus adicionais, correções e novas versões disponíveis para todos a solução.

15.3. A HU Brasil deverá ter acesso direto à base de dados de conhecimento da CONTRATADA especificações técnicas, informações, assistência e orientação para parametrização, sustentação e correta operação e funcionamento do sistema.

15.4. O suporte técnico em garantia deverá ser prestado de forma remota ou presencial, na modalidade on-site, na modalidade 24/7, a partir da comunicação do problema pela HU Brasil, via serviço gratuito telefônico ou e-mail e sistema web indicado pela CONTRATADA.

15.5. Na indisponibilidade do canal de atendimento estabelecido, a HU Brasil encaminhará e-mail à CONTRATADA solicitando a abertura do chamado, de forma que a contagem de prazo de atendimento se iniciará a partir da data e hora de encaminhamento do e-mail.

15.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar meios para que a equipe técnica da HU Brasil possa acompanhar os atendimentos do suporte técnico, on-line, em portal web com acesso controlado por senha.

15.7. A realização de mudanças no ambiente de operação deverá cumprir requisitos estabelecidos no processo de Gestão de mudanças da HU Brasil.

15.8. Um chamado técnico somente poderá ser encerrado definitivamente após o aceite da HU Brasil, mediante comprovação da correção da falha e do restabelecimento das condições adequadas de funcionamento do serviço.

15.9. O chamado encerrado sem anuência da HU Brasil ou sem a efetiva resolução do problema será reaberto, sendo os prazos considerados a partir da data e hora de sua abertura original, inclusive para fins de apuração do descumprimento dos níveis mínimos de serviço.

15.10. A aplicação de solução de contorno que restabeleça efetivamente o funcionamento do serviço poderá interromper a contagem do período de indisponibilidade, mediante registro da solução adotada e validação pela HU Brasil, sem caracterizar a correção definitiva da falha.

15.10.1. Quando aplicada solução de contorno, a CONTRATADA deverá manter registrada a pendência de correção definitiva, com prazo de conclusão acordado com a HU Brasil e acompanhamento até sua efetiva implementação.

15.10.2. O encerramento definitivo do chamado dependerá da implementação da correção definitiva e do aceite da HU Brasil.

15.11. Os chamados junto à CONTRATADA deverão ser atendidos por profissionais da CONTRATADA, em português e serão usados para abrir solicitações de informações, reportar incidentes ou esclarecer dúvidas quanto à utilização das soluções fornecidas.

15.12. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela HU Brasil que poderão efetuar abertura e autorizar fechamento de chamados.

15.13. A CONTRATADA deverá manter canais de atendimento técnico telefônico e eletrônico disponíveis em regime 24x7x365, observados os prazos máximos de início de atendimento e de solução ou contorno definidos na tabela a seguir, conforme a severidade do chamado e as regras de contagem estabelecidas no item 4.1.11.

Severidade	Descrição	Tempo de Início de Atendimento	Tempo de Solução ou Contorno	Observação
1- Crítica	Chamados referentes à situação de emergência ou problemas críticos, caracterizados pela existência a indisponibilidade ou erro/falha de toda ou parte da solução ou vulnerabilidade de segurança, considerando possibilidade imediata de perdas e/ou danos significativos a CONTRATANTE.	No máximo 1 (uma) hora corrida após a abertura do chamado	No máximo 4 (quatro) horas corridas após o início do atendimento	O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento da solução, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis
2 – Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo erros/falhas do *software* que impactam no negócio da CONTRATANTE.	No máximo 1 (uma) hora corrida após a abertura do chamado	No máximo 8 (oito) horas corridas após o início do atendimento	O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento da solução, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente e não impacta no funcionamento da solução	No máximo 2 (duas) horas corridas após a abertura do chamado	No máximo 24 (vinte quatro) horas corridas após o início do atendimento	Caso o problema não possa ser resolvido remotamente dentro do prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá colocar à disposição e às suas expensas, um especialista devidamente habilitado e credenciado que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema.
4 – Baixa	Chamados de suporte técnico em garantia, com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	No máximo 8 (oito) horas úteis após a abertura do chamado	No máximo 48 (quarenta e oito) horas úteis após o início do atendimento	Caso a dúvida não possa ser respondida pela CONTRATADA ou dependa do Fornecedor ou de um terceiro para composição da resposta, deve ser informado ao requisitante dentro do prazo estabelecido para atendimento do chamado.

15.13.1. A CONTRATANTE será responsável por informar a severidade no momento da abertura, podendo a severidade ser ajustada entre as partes, CONTRATANTE e CONTRATADA, em comum acordo.

15.13.2. O serviço de atualização deve incluir correções e execução de medidas necessárias para sanar falhas de funcionamento ou vulnerabilidades e poderá ser realizado pela CONTRATADA, conforme definição da CONTRATANTE

16. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

16.1. Será exigida a garantia da contratação de que trata o art. 185 do RCC 3.0, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo a CONTRATADA optar pela caução em dinheiro, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a *5% (cinco por cento)* do valor *anual* da contratação.

16.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

16.2.1. Na hipótese de opção pela modalidade seguro-garantia, será assegurado à adjudicatária prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da homologação do certame, para emissão e apresentação da respectiva apólice, devendo a assinatura do contrato ocorrer após o transcurso desse prazo, ressalvada a possibilidade de assinatura antecipada mediante apresentação da garantia pela adjudicatária.

16.2.2. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que a CONTRATADA não pague o prêmio nas datas convencionadas.

16.2.3. Caso a adjudicatária não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

16.2.4. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

16.2.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

16.2.6. Caso a adjudicatária não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro, fiança bancária ou títulos de capitalização.

16.3. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

16.4. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

16.5. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

16.5.1. O título de capitalização deverá ser apresentado à CONTRATANTE juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656/2022).

16.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

16.6.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; e

16.6.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela HU Brasil à CONTRATADA;

16.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

16.8. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da HU Brasil, a CONTRATADA ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela HU Brasil.

16.9. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da data em que for notificada.

16.10. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

16.10.1. O emitente da garantia ofertada pela CONTRATADA deverá ser notificado pela CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

16.10.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662/2022.

16.11. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.

16.11.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

16.11.2. A HU Brasil deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

16.12. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da HU Brasil e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

16.13. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

16.14. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

16.15. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

17. DAS ETAPAS DE GESTÃO DO CONTRATO (ART. 32 INCISO VI, RCC 3.0)

17.1. Após a assinatura do Contrato, a HU Brasil deverá nomear o Gestor do Contrato, o Fiscal Requisitante, o Fiscal Administrativo e o Fiscal Técnico.

17.2. A CONTRATADA deverá indicar formalmente o Preposto e um eventual substituto à HU Brasil.

17.2.1. O Preposto deverá estar disponível para contato e, sempre que necessário, deverá ter disponibilidade para comparecer nas dependências da Administração Central da HU Brasil.

17.2.2. A Gestão e a Fiscalização contratual deverão ser realizadas com base nos termos previstos no Contrato, no Termo de Referência e seus anexos.

17.2.3. O Gestor do Contrato e os Fiscais deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

17.2.4. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da HU Brasilou de seus agentes.

17.2.5. Os Fiscais, quando observarem qualquer situação técnica pertinente, que considerem irregular, deverão manifestar sua discordância junto ao Preposto designado pela CONTRATADA e comunicar o Gestor do Contrato.

17.2.6. Todos os testes e relacionamentos entre os técnicos da CONTRATADA e a equipe da HU Brasil devem ser efetuados no idioma português, sendo permitido interlocutor para tradução.

17.2.7. Após a nomeação da equipe de Gestão/Fiscalização do contrato a equipe da HU Brasil deverá proceder-se com as atividades de início do contrato:

I - Elaboração do Plano de Inserção da CONTRATADA pelo Gestor do Contrato e pelos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato, contemplando, no mínimo:

a) o repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens; e

b) a disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber.

II - Elaboração do Plano de Fiscalização da CONTRATADA, pelo Gestor do Contrato e pelos Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do Contrato, contemplando, no mínimo:

a) o refinamento dos procedimentos de teste e inspeção detalhados no Modelo de Gestão do contrato, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo;

b) configuração e/ou criação de ferramentas, computacionais ou não, para implantação e acompanhamento dos indicadores;

c) refinamento ou elaboração de Listas de Verificação e de roteiros de testes com base nos recursos disponíveis para aplicá-los;

III - Criação de processo administrativo específico, pela equipe de Gestão/Fiscalização do contrato, para registro histórico do contrato.

17.2.8. O período de implantação, da aprovação do plano de projeto até o *go-live*, não deverá exceder o prazo máximo de 8 (oito) meses. Este período engloba todas as fases necessárias para a implementação bem-sucedida do sistema, incluindo, mas não se limitando a, levantamento de requisitos, customizações, parametrizações, migrações de dados, testes, treinamentos e a entrada em produção propriamente dita. A CONTRATADA deverá apresentar um cronograma detalhado, demonstrando como cumprirá este prazo, e se comprometerá a empregar todos os recursos necessários para garantir que a implantação seja concluída dentro do tempo estipulado, assegurando a qualidade e eficácia do projeto.

17.2.9. As customizações iniciais previamente autorizadas para execução após a entrada em produção não integram o prazo de 8 (oito) meses, devendo observar o limite de 180 (cento e oitenta) dias previsto no subitem 3.3.3.1.2.1.

17.2.10. Após a assinatura do contrato, deverão ser observadas as etapas abaixo para o item de implantação:

#	ETAPA	RESPONSÁVEL	PRAZO
1 - REUNIÃO INICIAL			
1.1	Reunião Inicial	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante Fiscal Administrativo CONTRATADA	Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.
2 - PROJETO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO			
2.1	Apresentar o Plano de Projeto	CONTRATADA	Até 30 (trinta) dias corridos, após a assinatura do contrat
2.2	Validar o Plano de Projeto	Gestor Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante	Até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Plano de P
2.3	Realizar a implantação em ambiente de homologação	CONTRATADA	Até 210 (duzentos e dez) dias corridos após o item 2.2 Essa etapa pode ser remarcada a critério da HU Brasil, ser demais etapas.
2.4	Realizar validação do ambiente de homologação	Gestor Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante	Iniciado em até 5 (cinco) dias úteis após conclusão do iter Essa etapa pode ser remarcada a critério da HU Brasil, ser demais etapas.
2.5	Disponibilizar a solução em ambiente de produção	CONTRATADA	Até 30 (trinta) dias corridos após conclusão a homologaçã (item 2.4)
2.6	Acompanhar estabilização da solução	CONTRATADA Gestor Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante	Durante 30 (trinta) dias corridos após conclusão da dispo solução em ambiente produtivo (item 2.5)
2.7	Sinalização de conclusão da implantação da solução	CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis após conclusão da estabilização pl (2.6)

18. DO TRATAMENTO, SEGURANÇA E PRIVACIDADE DOS DADOS

18.1. Os direitos de propriedade sobre os dados da HU Brasil armazenados na solução são exclusivos da HU Brasil.

18.2. Em casos de processos judiciais de terceiros envolvendo os dados da HU Brasil, a CONTRATADA cooperará com o HU Brasil e cumprirá a lei aplicável quanto ao tratamento dos dados.

18.3. Deverá possuir mecanismos de segurança que garantam a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos dados trafegados pela solução.

18.4. A CONTRATADA deverá possuir plano de continuidade ou contingência suficiente para garantir a disponibilidade do serviço.

18.5. Deverá possuir solução que permita gerenciar diferentes perfis de acesso, com autenticação por usuário e senha.

18.6. Deverá gerar registros de logs das ações de administração e eventos relevantes da solução.

18.7. Deverá possuir recursos que permitam o monitoramento automático de eventos relevantes da solução.

18.8. A CONTRATADA assumirá a responsabilidade pela manutenção do sigilo sobre todos os dados, informações e artefatos, presentes em documentos ou em qualquer mídia, aos quais tenha acesso durante a execução dos trabalhos. Em nenhuma circunstância, ela poderá divulgar, reproduzir ou utilizar esses documentos, sujeita a penalidades legais, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE.

18.9. A CONTRATADA está proibida de divulgar qualquer informação à qual tenha acesso durante a execução dos trabalhos ou que tenha conhecimento em decorrência do objeto do contrato, sem a devida autorização por escrito da CONTRATANTE. A violação dessa cláusula sujeitará a CONTRATADA à aplicação de sanções administrativas e contratuais pertinentes, sem prejuízo da responsabilidade por indenização por perdas e danos.

18.10. Todos os profissionais da CONTRATADA estão obrigados a assinar um Termo de Responsabilidade Individual emitido pela CONTRATANTE. Este termo compromete os profissionais a não divulgar nenhum assunto discutido nas dependências da CONTRATANTE ou relacionado aos serviços prestados, a menos que haja autorização expressa no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

18.11. Serão consideradas informações sigilosas todas as informações, independentemente de serem expressas verbalmente ou por escrito, reveladas a outra parte, quer contenham ou não as expressões "confidencial" e/ou "reservada". Essa abrangência inclui informações apresentadas em qualquer formato, tangível ou intangível.

18.12. A CONTRATADA se compromete a não realizar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

18.13. A CONTRATADA é obrigada a informar imediatamente à CONTRATANTE sobre qualquer transferência, remanejamento ou rescisão de empregado. Essa comunicação é importante para permitir que a CONTRATANTE tome as medidas necessárias, incluindo a revogação de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos disponibilizados para a execução dos serviços contratados.

18.14. A CONTRATADA é responsável por estabelecer e executar um procedimento seguro de descarte dos dados pessoais ou sigilosos da CONTRATANTE ao encerrar a execução do contrato.

18.15. A CONTRATADA deve fornecer sua política de segurança da informação, ou qualquer outro documento operacional pertinente, que descreva os procedimentos para a correta eliminação das informações ao final do contrato.

18.16. A CONTRATADA deve demonstrar, por exemplo, por meio de sua política de segurança da informação, a periodicidade dos testes de segurança realizados em seu ambiente tecnológico.

18.17. A CONTRATADA deverá evidenciar (por meio de procedimento operacional, política, norma interna, etc.) que os acessos ao ambiente de TI ou sistemas internos relacionados com o serviço contratado são devidamente registrados.

18.18. A CONTRATADA deve fornecer evidências de que as trilhas de auditoria devem incluir, no mínimo, os seguintes elementos: data, horário e fuso horário do evento, detalhes sobre a natureza do evento em questão (por exemplo: sucesso ou falha de autenticação, mudança de senha, etc.), identificação clara e inequívoca do usuário responsável pelo acesso, e informações relevantes para a identificação do ativo de informação, possibilitando a determinação da origem do acesso.

18.19. A CONTRATADA deve fornecer sua política de backup, demonstrando claramente o período de retenção dos dados, bem como seguir a política de backup da HU Brasil para sistemas críticos.

18.20. A CONTRATADA deverá evidenciar que monitora seus ativos de infraestrutura e seus sistemas para garantir a disponibilidade e o desempenho do serviço oferecido dentro dos níveis mínimos de serviço.

18.21. A CONTRATADA deve apresentar evidências, através de procedimentos operacionais, política de segurança ou roteiro, que estabeleçam as diretrizes para o tratamento adequado de incidentes de segurança.

18.22. A solução deverá oferecer ao administrador da HU Brasil meios para remover, bloquear ou resetar senhas dos usuários A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da HU Brasil e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido ou tido ciência no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

18.23. A CONTRATADA deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação - TI da HU Brasil.

18.24. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todos os ativos de informações e de processos da HU Brasil, conforme itens de instrumento de confidencialidade próprio da HU Brasil.

18.25. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.

18.26. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da HU Brasil ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato.

18.27. A CONTRATADA deverá exigir de seus empregados, formalmente, o compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados.

18.28. A CONTRATADA deverá promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das informações a que tiver acesso. É vedada a veiculação de publicidade acerca dos serviços contratados sem prévia autorização por escrito da HU Brasil.

18.29. Os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

18.30. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Confidencialidade (**Anexo X - MODELO DO TERMO DE CONFIDENCIABILIDADE (66213927)**) entre a CONTRATADA e a HU Brasil, por meio de instrumento próprio desta, estabelecendo compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços, do objeto da licitação;

18.31. O Termo de Ciência (**Anexo VII - MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA (46244588)**) deverá ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA que estiverem diretamente envolvidos na contratação e prestação dos serviços.

18.32. As obrigações pertinentes à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) estão definidas no instrumento contratual.

19. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA – (ART. 32 INCISO X, RCC 3.0)

19.1. As despesas decorrentes da contratação prevista neste Termo de Referência estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento Geral da União para o exercício de 2027.

19.2. A disponibilidade orçamentária para a contratação deve ser confirmada antes da publicação do Edital, mediante consulta à Diretoria de Orçamento e Finanças.

20. DA SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIOS – (ART. 32, INCISO XI, DO RCC 3.0)

20.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

20.1.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal das obrigações abaixo discriminadas:

a) Licenciamento de Software no modelo SaaS

20.1.2. Poderão ser subcontratadas as seguintes parcelas do objeto:

a) Serviço de implantação

b) Treinamento

c) Customização

20.1.3. É vedada a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado do procedimento licitatório do qual se originou a contratação;

20.1.4. A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto;

20.1.5. Cabe à CONTRATADA assumir todos os riscos inerentes à referida subcontratação, não podendo, em hipótese alguma, repassar para a prestadora de serviço subcontratada a responsabilidade pela execução destes serviços.

20.2. Será permitida a participação por consórcio e serão observadas as seguintes exigências:

20.2.1. comprovação de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelos consorciados;

20.2.2. Indicação de empresa líder do consórcio, que será responsável por sua representação perante a HU Brasil;

20.2.3. Impedimento, na mesma licitação, de participação de empresa consorciada, isoladamente ou por meio de mais de um consórcio;

20.2.4. Habilitação técnica, quando exigida, por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, por meio do somatório dos valores de cada consorciado;

20.2.4.1. se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o projeto básico/termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10% (dez por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os LICITANTES individuais

20.2.5. Responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de Seleção de Fornecedor quanto na de Gestão do Contrato;

20.2.6. Constituição e registro do consórcio, antes da celebração do contrato;

20.2.7. No caso de substituição de consorciado, deverá ser expressamente autorizada pela HU Brasil e condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de capacidade econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio.

21. LEGISLAÇÃO E NORMATIVOS DE REFERÊNCIA

21.1. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 - Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

21.2. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

21.3. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

21.4. Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023 - Estabelece modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

21.5. Instrução Normativa SLTI/MP nº 1 de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

21.6. Instrução Normativa GSI/PR nº 5, de 30 de agosto de 2021 - Dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

21.7. Instrução Normativa da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

21.8. Regulamento de Compras e Contratos da HU Brasil - RCC 3.0 - Regulamenta as licitações e contratos para aquisição de bens e serviços pela HU Brasil, e dá outras providências.

21.9. Norma Operacional - SEI n.º 3/2024/SCCEN/CAD/DAI-EBSERH - Dispõe sobre a Norma Operacional de Pesquisa de Preços da Rede HU Brasil;

21.10. Decreto nº 7.174/2010, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

21.11. Decreto 7.746/12 de 5 de junho de 2012 - Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP.

21.12. Portaria MTP Nº 671, DE 8 DE Novembro de 2021 - Regulamenta disposições relativas à legislação trabalhista, à inspeção do trabalho, às políticas públicas e às relações de trabalho

22. LISTA DE ANEXOS

22.1. São partes integrantes deste Termo de Referência os respectivos anexos:

a) Anexo I - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS FUNCIONAIS (65614735)
b) Anexo II - ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS (66411817)
c) Anexo III - CONJUNTO MÍNIMO DE DADOS (65623712)
d) Anexo IV - RELATORIO DE SUBSCRIÇÕES ATIVAS (65623763)
e) Anexo V - LISTA DE SISTEMAS UTILIZADOS HU Brasil (65623803)
f) Anexo VI - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS (66213761)
g) Anexo VII - MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA (46244588)
h) Anexo VIII - MODELO DO TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO (66213915)
i) Anexo IX - MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO (66213921)
j) Anexo X - MODELO DO TERMO DE CONFIDENCIABILIDADE (66213927)

23. A APROVAÇÃO PELA AUTORIDADE COMPETENTE E ASSINATURA DE TODOS OS MEMBROS DA EPC

23.1. Conforme Art. 33. do RCC 3.0:

> *"Art. 33. O termo de referência deverá ser aprovado pelo(a) Gerente Administrativo(a), no âmbito do Hospital Universitário, e pelo(a) Coordenador(a) de Administração, no âmbito da Administração Central, competência que poderá ser delegada, respeitada a definição de valor como limite de alçada.*
>
> *Parágrafo único. No caso de contratação de solução de TIC, o termo de referência, antes de ser aprovado, deve ser validado pelo(a) Diretor(a) de Tecnologia da Informação, no âmbito da Administração Central, ou pela chefia do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital, no âmbito dos Hospitais Universitários."*

23.2. Equipe de Planejamento da Contratação, instituída pela **RCC 3.0 - Portaria Alteração de EPC 370 (66213626)**, de 19 de outubro de 2026, publicada no boletim de Serviço nº **2.400(66232982)**.

Coordenadora	Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
(assinado eletronicamente)	*(assinado eletronicamente)*	*(assinado eletronicamente)*	*(assinado eletronicamente)*
MARINA CURI	THIERS GARRETTI RAMOS SOUSA	MILENA PERPETUA GUEDES DO NASCIMENTO	LIVIA FRANCO PEREIRA DOS SANTOS

Ciente e de acordo,

(assinado eletronicamente)
LUCIANA DE GOUVÊA VIANA
Diretora de Gestão de Pessoas

Valido e aprovo este Termo de Referência.

(assinado eletronicamente)
GILIATE CARDOSO COELHO NETO
Diretor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital

Documento assinado eletronicamente por **Marina Curi**, **Gerente Executivo(a)**, em 17/11/2026, às 18:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Livia Franco Pereira dos Santos**, **Coordenador(a) Geral**, em 18/11/2026, às 10:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Thiers Garretti Ramos Sousa**, **Coordenador(a) Geral**, em 18/11/2026, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Luciana de Gouvea Viana**, **Diretor(a)**, em 18/11/2026, às 17:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Giliate Cardoso Coelho Neto**, **Diretor(a)**, em 19/11/2026, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **67128498** e o código CRC **A417E854**.

Referência: Processo nº 23477.026377/2026-35 SEI nº 67128498