

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**SOLUÇÃO INTEGRADA DE AUTOMAÇÃO DO PROCESSO DE PROCUREMENT**

**SUMÁRIO**

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

## **1. OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de licenças na modalidade SaaS (Software as a Service), implantação e suporte de solução tecnológica de automação do processo de compras, com uso de Inteligência Artificial, RPA (Robotic Process Automation) e Chatbot corporativo, para automatizar as atividades operacionais de compras, follow-up de fornecedores e atendimento interno aos usuários, conforme condições, quantidades e especificações deste Termo.

1.2. A solução deverá contemplar, minimamente, as seguintes funcionalidades:

- a) Robô Comprador – automação fim-a-fim de solicitações de cotação na Plataforma Bionexo, análise de propostas, geração de mapas comparativos, adjudicação e emissão de pedidos de compra no SAP S\4HANA e/ou SAP ARIBA;
- b) Assistente Virtual Inteligente – chatbot corporativo com IA para interação com requisitantes, aprovadores e fornecedores, incluindo follow-up automatizado e consultas de status;
- c) Integrações com SAP S\4HANA, SAP ARIBA, Plataforma de compras BIONEXO, Portal Administrativo, Whatsapp, e-mail e demais fontes de dados relacionadas com os processos de compras e contratações;
- d) Painéis de controle (dashboards) e trilhas de auditoria;
- e) Treinamento, curadoria contínua, atualização tecnológica e suporte técnico durante toda a vigência contratual.

1.3. A arquitetura da solução deverá seguir os padrões tecnológicos e de integração, observando princípios de interoperabilidade, segregação de ambientes, uso de APIs seguras RESTful ou SOAP e conformidade com a Política de Segurança da Informação da Contratante – Anexo I.

## **2. JUSTIFICATIVA**

2.1 A Rede SARAH de Hospitais, instituição pública de referência em reabilitação e pesquisa em saúde, conduz um volume expressivo de processos de compras e contratações, exigindo eficiência, rastreabilidade e conformidade integral com o Regulamento de Compras e Contratações da APS - RCC.

2.2 A Área de Gestão de Compras - AGC atualmente dedica parte significativa de seu tempo a tarefas operacionais e manuais, como o processamento de cotações, acompanhamento de prazos de entrega e comunicação com fornecedores, o que impacta significativamente na capacidade estratégica da equipe.

2.3 A adoção de uma solução automatizada de compras permitirá ganhos mensuráveis em:

- a) Eficiência operacional: redução do tempo de processamento das compras;
- b) Conformidade: aplicação automática das regras do RCC e rastreabilidade completa dos processos;
- c) Economicidade: ampliação da capacidade de negociação e ganho de escala nas cotações;
- d) Transparência: geração de logs e dashboards de auditoria;
- e) Foco estratégico: liberação da equipe para atividades de maior valor agregado (gestão de categorias, negociações de contratos de longo prazo e desenvolvimento de novos fornecedores).

## **3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

3.1 A qualificação técnica deverá ser comprovada através da apresentação de no mínimo (01) um Atestado de Capacidade Técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de

projetos de automação de processos de compras (RPA e/ou IA) e implantação de chatbot corporativo, integrados a sistemas ERP SAP S4/Hana e/ou plataformas de e-Procurement.

3.2 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, admitindo-se também a somatória dos atestados.

3.3 A Participante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da **CONTRATANTE** e local em que foram prestados os serviços.

3.4 A Participante deverá declarar que possui equipe técnica especializada, bem como adequado dimensionamento para a execução dos serviços contratados.

3.5 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

3.6 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

3.7 A critério da **CONTRATANTE**, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s), assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho.

#### 4. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

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

- a) Código Civil Brasileiro;
- b) Código de Defesa do Consumidor;
- c) Lei Geral de Proteção de Dados;
- d) Marco Civil da Internet;
- e) Contrato Geral para Fornecimento de Bens e Serviços, Regulamento de Compras e Contratações, Manual do Fornecedor e Código de Ética, todos da Rede SARA H, disponível nos seguintes links:

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

<https://novosite.sarah.br/wp-content/uploads/2025/10/Colecao-Legislacao-e-Normas-Regulamento-de-Compras-e-Contratacoes-WEB.pdf>

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

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

- f) Orientações técnicas da **CONTRATANTE**.

#### 5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços deverão ser prestados de forma remota. Poderá, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, ser solicitada a realização de atividades presenciais nas dependências da **CONTRATANTE**, na fase final do projeto ou em etapas específicas, quando necessário para validação, testes, homologação ou alinhamento técnico entre as partes.

5.1.1 Caso haja necessidade de realização de atividades presenciais nas dependências da **CONTRATANTE**, em qualquer fase da execução contratual, os custos decorrentes de deslocamento, hospedagem, alimentação e demais despesas correlatas serão de inteira responsabilidade da **CONTRATANTE**, mediante prévia solicitação e autorização formal.

5.2 As funcionalidades da solução a ser implementada deverá atender e aperfeiçoar o fluxo de atividades de compras e de acompanhamento da entrega de mercadorias (follow-up) destacado no anexo IV - Fluxo de Compras Alvo e de Follow-up de mercadorias.

### 5.3 Funcionalidades das Soluções

5.3.1 **Robô Comprador** - Automatização do fluxo de compras operacionais e cotações, desde a requisição até a emissão do pedido ou contrato operacional, com 100% de integração ao SAP S4/Hana, ARIBA e/ou Bionexo.

#### 5.3.1.1 Requisitos mínimos:

- a) Automação de envio de convites, recebimento e análise de propostas;
- b) Consulta a Vendor Lists e envio automático de RFx para Fornecedores;
- c) Geração automática de mapas comparativos e relatórios de decisão;
- d) Definição e premiação do fornecedor vencedor da seleção;
- e) Criação automática de pedidos de compras/contratos operacionais;
- f) Comunicação com fornecedores através de e-mail e/ou whatsapp;
- g) Capacidade de processar múltiplas categorias (Curvas A, B e C);
- h) Execução 24x7, sem dependência de operação humana;
- i) Integração com SAP S/4HANA, SAP Ariba e Bionexo;
- j) Armazenamento seguro e trilhas de auditoria imutáveis;
- k) Painel de monitoramento para o time de compras;
- l) Parametrização de regras conforme Regulamentos e fluxos internos da Rede SARA H.

5.3.2 **Assistente Virtual Inteligente** - ChatBot baseada em IA e Machine Learning, com interface web e mobile, para suporte ao relacionamento com fornecedores e clientes internos.

#### 5.3.2.1 Requisitos mínimos:

- a) Atendimento 24h a fornecedores e requisitantes e demais usuários internos;
- b) Consulta a políticas, status de requisições e pedidos;
- c) Follow-up automático de entregas e prazos;
- d) Notificações de proximidade de entrega e de atraso, reprogramação e escalonamento automático;
- e) APIs abertas para integração com sistemas externos;
- f) Curadoria contínua para atualização de intents e fluxos de diálogo;
- g) Dashboards de uso, taxa de resolução e satisfação.

### 5.3.3 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

5.3.3.1 As soluções de Robô Comprador e Assistente Virtual Inteligente deverão atender aos requisitos de arquitetura tecnológica da Tabela 1 abaixo:

**Tabela 1 – Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

Item	Evidência	Descrição
1	Possuir capacidade de autenticar usuários, preferencialmente, a partir da integração com o Microsoft	Autenticação da aplicação realizada de maneira integrada com uma das plataformas
2	Possuir a capacidade de atribuir usuário único para cada colaborador, por meio de login e senha individualizados.	Cadastro de colaborador individualizado.
3	Possuir a capacidade de acesso de diversos usuários ao mesmo tempo.	Acesso simultâneo por vários usuários.
4	Possuir a capacidade de ser acessada e administrada em ambiente web ou opção equivalente, sem a necessidade de instalação de complementos, plug-in ou extensões.	Acesso ao sistema utilizando navegador ou recurso cliente/colaborador, sem a necessidade de instalação de complementos, plug-in ou extensões.
5	Possuir a capacidade de exportar os dados dos relatórios nos formatos PDF ou planilhas eletrônicas (xlsx, xls).	Relatórios exportados em pelo menos um dos formatos.
6	Possuir capacidade de alteração da identidade visual a fim de caracterizá-la com cores e logo da empresa	Interface apresentada conforme parametrização
7	Possuir capacidade de executar cópia do ambiente produtivo, para outros ambientes não produtivos (desenvolvimento, homologação, treinamento) e vice-versa.	Ambiente configurado a partir de processo de restauração de dados. A solução deve incluir no mínimo um ambiente de Homologação e Produção e contemplar um número mínimo de duas atualizações do ambiente de homologação por ano.
8	Suportar a segregação de ambientes de desenvolvimento, homologação, treinamento e produção.	Ambientes segregados
9	Possuir capacidade de tráfego de informações sensíveis utilizando criptografia, seja através da internet ou outra rede pública.	Acesso ao sistema utilizando protocolo conexão segura (HTTPS em caso de sistema web ou opção equivalente em caso de outras tecnologias)
10	Possuir baixo tempo de resposta às requisições feitas através da interface, independentemente da quantidade de acessos simultâneos ou onde estiver alocada: menor que 5 (cinco) segundos para as operações que envolvam manutenções cadastrais (inclusão, alteração e exclusão) e tempo médio menor que 10 (dez) segundos para as funcionalidades que requeiram maior grau de processamento e/ou consolidação de dados	Acesso ao sistema com baixo tempo de resposta.
11	Possuir capacidade de armazenar e visualizar informações de auditoria, como dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e ações realizadas, de forma a manter registros das operações de atualização e das consultas às informações pré-estabelecidas, permitindo o rastreamento de transações efetuadas, considerando “quem”, “quando”, “onde”, “o quê” e tipo de alteração (inclusão, alteração, exclusão e consulta).	Acesso aos logs de auditoria das operações realizadas.
12	Possuir controle de acesso para que apenas usuários com privilégios de auditoria tenham acesso ao log de operação da aplicação.	Acesso controlado aos logs de auditoria.
13	Possuir capacidade de ter seu backup executado simultaneamente à sua operação.	Backup realizado sem a indisponibilidade do sistema
14	Possuir configurações de usuários com níveis de autorização e operacionalização das funcionalidades por usuários e por perfis ou grupos designados pela <b>CONTRATANTE</b> , para garantia de isolamento de operações, integridade e segurança dos dados e processos. A solução não deverá permitir usuários com mais de um perfil de utilização.	Acesso ao sistema a partir de perfil atribuído ao usuário.
15	Nuvem / On Premise	O sistema deverá possuir arquitetura em três camadas (cliente, colaborador de aplicação (WEB) e servidor de banco de dados) O sistema deverá trabalhar com o conceito de transação de banco de dados, garantindo suas propriedades fundamentais e, consequentemente, a integridade dos dados armazenados. Todas as atualizações realizadas pelos usuários do sistema na base de dados deverão ser registradas, gerando os registros de auditoria.
16	Segurança da Informação	O sistema deverá permitir o rastreamento de acessos de qualquer usuário, especificando os dados modificados, por meio da criação de trilhas de auditoria. O sistema deverá prover mecanismo que permita que os dados privados ou sigilosos trafeguem na rede criptografados. Controle de Acesso deverá permitir a restrição de visualização de telas, funções, tabelas, campos linhas e colunas.

17	LGPD	Atender as exigências da Lei Geral de Proteção de dados
18	Monitoramento das Integrações	A solução deve dispor de painel de monitoramento das integrações, contendo a emissão de alertas de parada de funcionamento.

**5.3.4 Indicadores de Desempenho (KPIs)** – Os indicadores de desempenho abaixo devem ser disponibilizados na ferramenta em formato de Dashboard de forma que os gestores possam acompanhar o desempenho da ferramenta. São indicadores mínimos não se limitando só a estes.

**Tabela 2.a– Indicadores de Desempenho (KPIs)**

Indicador	Meta	Descrição
Eficiência Operacional	≥ 40%	Redução do tempo de ciclo de compra RC–PC/CO
Conformidade RCC	100%	Aplicação automática de regras institucionais
Qualidade	≥ 3%	Índice de erros em pedidos emitidos pelo robô
Saving		Saving (economia) realizado em relação ao histórico
Satisfação do Usuário Interno	≥ 4,5/5	Índice de satisfação com o sistema
Disponibilidade Técnica	≥ 98%	SLA disponibilidade da plataforma

**Tabela 2.b – Assistente Virtual Inteligente (KPIs)**

Indicador	Meta	Descrição
OTIF (On Time In Full)	≥ 95%	Percentual de entregas realizadas no prazo e completas
Taxa de Ação Humana	≥ 10%	Percentual de follow-ups que exigem intervenção manual
Follow-up Automático	≥ 90%	Pedidos monitorados sem intervenção humana
Satisfação do Usuário Interno	≥ 4,5/5	Índice de satisfação com o sistema
Disponibilidade Técnica	≥ 98%	SLA disponibilidade da plataforma

#### 5.4 Integração com Sistemas Internos e Externos

5.4.1 A Rede SARA H tem os seguintes sistemas legados para integração:

**Tabela 3 – Sistemas Legados**

Item	Solução
01	SAP S/4 HANA
02	SAP ARIBA
03	BIONEXO
04	PORTAL ADMINISTRATIVO – Sistema web desenvolvido pela Rede SARA H

5.4.2 A Solução deverá se integrar com os Sistemas Legados da **CONTRATANTE**. A integração da Solução com os sistemas legados remanescentes da **CONTRATANTE** poderá ser realizada através de APIs, permitindo a troca de informações entre a Solução e os Sistemas Legados, conforme Mapa de Integrações validado pela **CONTRATANTE**.

5.4.3 O Mapa de Integrações é caracterizado pelo levantamento das integrações que a Solução deverá possuir com outros sistemas, contendo: os dados necessários, forma de integração e capacidade tecnológica para integração.

5.4.4 Caberá à **CONTRATADA** a disponibilização de serviços web com capacidade de consulta, inclusão e alteração de dados da Solução que serão utilizados pelos sistemas legados da **CONTRATANTE**.

5.4.5 O mapeamento de integrações (entre Solução, SAP, Bionexo, Ariba e Portal Administrativo) deve incluir: formato dos dados, endpoints, estrutura de payloads, frequência de sincronização, tratamento de exceções, logs de intercâmbio, versionamento e rastreabilidade das APIs;

5.4.6 Todas as integrações deverão utilizar APIs padronizadas RESTful ou SOAP, seguindo as boas práticas de segurança e em conformidade com a Política de Segurança da Informação da Contratante - Anexo I.

5.4.7 Qualquer integração necessária será de responsabilidade da **CONTRATADA**, com exceção dos sistemas desenvolvidos pela equipe de informática da Rede Sarah (endpoints do portal Administrativo).

## 5.5 Cronograma de Implantação

5.5.1 A implantação deverá ocorrer de forma gradual e controlada (em ondas), permitindo a evolução do projeto com base na avaliação contínua dos resultados alcançados nas etapas iniciais. Essa abordagem visa assegurar a mitigação de riscos, o aprimoramento progressivo dos processos e a maximização do valor entregue em cada fase de execução.

5.5.1.1 Há preferência de implantação considerando a seguinte ordem: cotações realizadas em plataforma eletrônica, seguida da cotações realizadas por e-mail.

5.5.2 O processo de implantação da solução consiste na incorporação da solução **CONTRATADA** nas atividades diárias da **CONTRATANTE**.

5.5.3 O Plano de Implantação será analisado pela **CONTRATANTE** que poderá aprovar ou reprovar a execução do Plano.

5.5.4 Em caso de reprovação, caberá à **CONTRATADA** realizar as adequações solicitadas pela **CONTRATANTE**.

5.5.5 Durante a execução das atividades, o Plano de Implantação poderá ser revisto e/ou atualizado pela **CONTRATANTE**, cabendo à **CONTRATADA** a adequação da execução das atividades para atender a nova versão do Plano.

5.5.6 A **CONTRATADA** deverá elaborar e submeter à **CONTRATANTE** um Plano de Implantação detalhado das soluções, contemplando as fases, atividades, responsáveis, marcos de controle e prazos previstos para execução de cada etapa. O plano deverá ser apresentado para validação antes do início da implantação e atualizado sempre que houver ajustes relevantes no cronograma ou escopo aprovado.

## 5.6 Treinamento

5.6.1 A **CONTRATADA** deve elaborar o plano, produzir os materiais, executar o treinamento e monitorar os resultados para todos os módulos da Solução.

5.6.2 Os treinamentos aos usuários da Solução deverão ser realizados na modalidade EAD, de acordo com o cronograma proposto pela **CONTRATADA** e aceito pela **CONTRATANTE**, ainda que haja divisão em turmas.

5.6.3 O cronograma previsto no item anterior se refere aos treinamentos prestados às equipes da Área de Gestão de Compras, gestores e usuários em geral, a serem realizados previamente à entrada em utilização dos sistemas objeto do presente Termo de Referência.

5.6.4 Toda a documentação sobre o sistema ofertado deverá ser disponibilizada pela **CONTRATADA** em língua portuguesa (Brasil).

5.6.5 Deverão ser contempladas nesta etapa de Treinamento as seguintes atividades:

- a) Planejar a capacitação dos usuários em turmas, agrupados por atuação no Sistema;
- b) Realizar a capacitação e treinamento dos usuários, demonstrando as funcionalidades das ferramentas na solução adquirida;
- c) Documentar ocorrências durante a capacitação, incluindo o registro formal das mudanças necessárias nas parametrizações;
- d) Realizar revisões e ajustes nas parametrizações, caso necessário;
- e) Controlar presença dos treinandos;

5.6.6 O treinamento deverá ocorrer dentro do horário comercial.

5.6.7 Durante o treinamento deverá ser previsto a disponibilização de tempo para esclarecimento de dúvidas quanto a operacionalização do sistema.

## 5.7 Atualização Tecnológica

5.7.1 O serviço de atualização tecnológica será prestado dentro da vigência do contrato e consiste no fornecimento para a **CONTRATANTE** de todas as versões, features, releases, fixes e service packs, de forma a manter toda a Solução permanentemente atualizada, bem como, no fornecimento de manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos produtos sem custo adicional para a **CONTRATANTE**, no máximo de 20 (vinte) dias corridos a partir do seu lançamento pelo fabricante e sem qualquer custo adicional para a **CONTRATANTE**.

5.7.2 O serviço de atualização tecnológica em decorrência de mudanças na legislação federal, estadual e municipal, em especial:

5.7.3 As atualizações de natureza legal/tributária terão seu atendimento obrigatório quando a vigência das alterações normativas se iniciarem durante a vigência do contrato com a **CONTRATADA**.

5.7.4 As atualizações de natureza legal/tributária e regulamentar deverão ser disponibilizadas para a **CONTRATANTE**, como solução definitiva ou medida de contorno, em tempo hábil de serem testadas e



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

5.7.5 Na atualização de versões, a **CONTRATADA** deverá garantir o apoio técnico necessário para executar a Solução com as últimas versões para o qual foram disponibilizadas, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**.

5.7.6 O apoio será dado remotamente pela equipe responsável pela sustentação do sistema (Suporte/Manutenção).

5.7.7 O fornecimento de nova versão não deverá inviabilizar e nem causar a interrupção da operação em produção, nos demais módulos da Solução.

5.7.8 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar para a **CONTRATANTE** as novas versões e atualizações, acompanhadas de manuais e/ou boletins informativos das funcionalidades.

5.7.9 Compreende ainda, a partir do acionamento da **CONTRATANTE**, o treinamento necessário às funcionalidades inseridas e/ou alteradas pela atualização, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**.

5.7.10 Em caso de descumprimento dos prazos de atendimento para o serviço de atualização tecnológica, a **CONTRATADA** estará sujeita as sanções previstas no contrato.

## 5.8 Suporte Técnico

5.8.1 As soluções devem continuar funcionando sempre que houver atualização tecnológica, tanto funcionalidades nativas quanto customizadas.

5.8.2 Caso alguma atualização tecnológica provoque problemas de funcionamento em qualquer funcionalidade, é responsabilidade da **CONTRATADA** realizar os ajustes necessários por meio de sua equipe de sustentação;

5.8.3 As paradas programadas serão previamente comunicadas a **CONTRATANTE** por meio da ferramenta de chamados pelo software da **CONTRATADA**, e-mail ou canal de comunicação em vigor, para as seguintes atividades:

- a) Manutenção do Software (correções de erros, ajustes, atualizações e necessidades legais);
- b) Reorganização do Banco de Dados (criação de índices); e
- c) Aplicação de patches (atualizações do sistema operacional).

5.8.4 O serviço de suporte técnico consiste no atendimento para reparação de falhas e/ou inconsistências detectadas nas Soluções, na correção dos defeitos detectados nas parametrizações/customizações realizadas, no apoio a operação, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da Solução e dos seus módulos e/ou componentes.

5.8.5 O atendimento do suporte técnico deverá ser realizado por técnicos devidamente capacitados para a atuação, de forma a garantir a solução e/ou encaminhamento das demandas apresentadas, de acordo com os níveis de serviço contratados.

5.8.6 O serviço de suporte técnico poderá ser realizado de forma local ou remota, dada a especificidade do problema e em atendimento aos níveis de serviço definidos neste documento.

5.8.7 O suporte técnico será realizado pela **CONTRATADA** para atendimentos à **CONTRATANTE**, de forma a resolver os problemas, dúvidas e questionamentos da Solução Tecnológica.

5.8.8 O suporte técnico remoto é todo aquele prestado pelo próprio software, telefone, e-mail, chat, dentre outros, pela **CONTRATADA** para atendimentos de 1º nível ou 2º nível a critério da **CONTRATANTE**.

5.8.9 Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante de suporte técnico deve ser executada somente mediante prévia autorização da **CONTRATANTE**, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela **CONTRATADA**.

5.8.10 Todo o serviço de suporte técnico deverá ser prestado em língua portuguesa do Brasil.

5.8.11 Os indicadores de atendimento para o serviço de suporte técnico estão descritos no ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ANS.

5.8.12 Em caso de descumprimento dos indicadores de atendimento para o serviço de suporte técnico, a **CONTRATADA** também estará sujeita as sanções previstas no contrato.

5.8.13 O serviço de suporte técnico será prestado dentro do período da vigência do contrato, sem ônus adicionais para a **CONTRATANTE**.

5.8.14 No serviço de Suporte Técnico, a **CONTRATADA** deverá participar da definição de planejamento de capacidade para o pleno funcionamento da Solução ao longo da vigência do contrato.

5.8.15 A **CONTRATADA** deverá identificar ainda os defeitos e realizar seu tratamento/correção dentro dos prazos estabelecidos no ANS toda vigência do contrato.

## 5.9 Acordo de Nível Mínimo de Serviço

5.9.1 A **CONTRATADA** deverá disponibilizar pelo menos um número de telefone para contato, conforme período de disponibilidade da solução sustentada. Em caso de necessidade, a **CONTRATANTE** poderá solicitar um chamado por telefone ou e-mail, cabendo à **CONTRATADA** a formalização do registro do chamado na ferramenta de chamados.

5.9.2 Neste caso, o prazo de atendimento será calculado de acordo com o primeiro contato com a **CONTRATADA**.

5.9.3 O prazo estimado para o atendimento das demandas será calculado de acordo com o nível de criticidade do atendimento, conforme detalhado na Tabela 4:

**Tabela 4 – Nível mínimo de serviço**

Nível criticidade	Característica	Prazo máximo para início do atendimento (horas)	Prazo máximo para conclusão do atendimento (horas)	Glosa no valor mensal	Aplicação
Alta	Falha total do sistema. O sistema encontra-se indisponível para operação normal no ambiente de produção da <b>CONTRATANTE</b> .	2 horas	4 horas	Glosa no valor de 10 % (dez por cento)	valor mensal da licença de cada chamado não resolvido no

					prazo
Média	Falha parcial em parte significativa. O sistema é utilizável, mas incompleto a ponto de comprometer a operação normal do ambiente de produção da <b>CONTRATANTE</b> .	6 horas	24 horas	Glosa no valor de 5 % (cinco por cento)	valor de cada chamado não resolvido no prazo
Baixa	Falha em aspecto não crítico do sistema ou para a qual já foi identificada uma solução ou ainda que, provocando apenas um ligeiro mal funcionamento, o sistema seja utilizável em operação normal. Exemplos: falha de acesso parcial ou unitária causada pela autenticação e problemas de inserção, exclusão, alteração ou consulta nas funcionalidades: gestão de documentos, notificações e pesquisa global.	8 horas	72 horas	Glosa no valor de 1 % (um por cento)	valor mensal da licença de cada chamado não resolvido no prazo
Planejada	Falha que não causa impacto imediato no negócio e cuja solução pode ser agendada com o usuário. Também se encaixam nesta severidade questões ligadas a integrações do sistema com outras aplicações. Exemplos: performance do sistema não crítica, integração entre sistemas, repositório de dados e demais funcionalidades não mapeadas.	A combinar	A combinar	Não aplicável	Não aplicável

5.9.4 O nível de criticidade será utilizado para composição dos indicadores de desempenho dos atendimentos encerrados dentro do mês de referência.

5.9.5 O descumprimento do prazo máximo de atendimento resultará na glosa nos percentuais estipulados da Tabela 4.

5.9.6 A solução **CONTRATADA** somente será considerada restabelecida quando todas as funcionalidades estiverem integralmente operacionais em decorrência do evento que ocasionou o chamado técnico. Ficará a critério da **CONTRATANTE** o aceite das soluções implantadas.

5.9.7 Se o problema for resolvido por meio de solução provisória (contorno), para qualquer nível de criticidade, a **CONTRATADA** deverá resolver definitivamente o problema no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da abertura do chamado. Eventuais prorrogações deste prazo deverão ser negociadas previamente com a **CONTRATANTE**, mediante apresentação de justificativas expressas e plano de solução.

5.9.8 Todas as intervenções ou acessos realizados remotamente serão de responsabilidade da **CONTRATADA**, cabendo à empresa responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções.

5.9.9 A **CONTRATANTE** poderá efetuar número ilimitado de chamados técnicos ou de suporte durante a vigência contratual.

## 5.10 Manuais e Documentação

5.10.1A **CONTRATADA** deverá fornecer o manual/documentação de todos os módulos da Solução seja online ou através de link e login para download ou mídia ótica em português (Brasil), compatível com o software ADOBE READER (formato "PDF") em até 15 (quinze) dias úteis a partir da solicitação da **CONTRATANTE**.

5.10.2A **CONTRATADA** deverá manter toda a documentação gerada, atualizada durante toda a vigência do contrato.

5.10.3 Toda a documentação gerada pela **CONTRATADA** deverá ser disponibilizada à **CONTRATANTE**.

5.10.4A **CONTRATANTE** analisará a qualidade das documentações entregues e, caso necessário, solicitará nova geração da documentação, dentro dos padrões de qualidade que forem definidos pela **CONTRATANTE**.



## 6. PAGAMENTO

6.1. Na proposta comercial deverão estar inclusas todas as despesas, tais como taxas, impostos, encargos sociais, lucro e demais despesas relacionadas à execução do objeto do presente contrato, não sendo devido nenhum outro valor adicional à **CONTRATADA** em razão dos serviços contratados.

6.2. A Proponente deverá apresentar a proposta comercial, conforme modelo constante do Anexo I.

## 7. VIGÊNCIA DO CONTRATO

7.1. O presente Contrato vigorará a partir da data de assinatura pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, podendo o mesmo ser prorrogado, mediante a celebração de Termo Aditivo conforme Regulamento de Compras e Contratações da APS.

## 8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

8.1. As obrigações das partes estão consignadas na minuta contratual.

## 9. FISCAIS DO CONTRATO

9.1. A fiscalização operacional do contrato e o atesto dos serviços executados será de responsabilidade da **Área de Gestão de Compras**.

## 10. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

11.1 É admissível a fusão, cisão ou incorporação da **CONTRATADA** com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da **CONTRATANTE** à continuidade do contrato.

## 11. SUBCONTRATAÇÃO

11.2 A **CONTRATADA** poderá subcontratar parte dos serviços que se mostrem altamente especializados, de alta complexidade, mediante prévia e expressa manifestação de interesse na subcontratação e mediante autorização igualmente expressa da REDE SARAH.

11.3 Quando a **CONTRATADA** entender ser necessária a subcontratação de pessoa jurídica ou física para execução de serviços altamente especializados deverá encaminhar solicitação à REDE SARAH, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de início dos serviços a serem subcontratados, identificando:

- a) Nome e qualificação da pessoa jurídica ou física a ser **SUBCONTRATADA**;
- b) Documentação completa comprovando a regularidade fiscal da empresa;
- c) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, expedida eletronicamente pelo Tribunal Superior do Trabalho ou pelos Tribunais Regionais do Trabalho;

- d) Toda a documentação que comprove a inequívoca qualificação técnica da **SUBCONTRATADA** para a execução dos serviços (certificações, atestados de capacidade técnica, trabalhos acadêmicos publicados etc), no mínimo equivalente àquela requerida como qualificação técnica no presente Termo de Referência;
- e) Modelo do Contrato de Prestação de Serviços que será firmando entre a **CONTRATADA** e a **SUBCONTRATADA**.

11.4 O preenchimento dos requisitos não impõe a aceitação da subcontratação, o que permanece como uma liberalidade da REDE SARA H.

11.5 A subcontratação de parte dos serviços não exonera a **CONTRATADA** das obrigações decorrentes do contrato celebrado com a REDE SARA H, permanecendo como o único responsável perante a REDE SARA H quanto ao fiel cumprimento de todas as obrigações pactuados.

11.6 A subcontratação está limitada a parcela não superior a 20% (vinte por cento) do valor total do contrato.

11.7 Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da **CONTRATADA** pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da **SUBCONTRATADA**, bem como responder perante a **CONTRATANTE** pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

## 12. ANEXOS

12.1 São anexos deste Termo:

- a) Anexo I – Política de Segurança da Informação da **CONTRATANTE**
- b) Anexo II – Requisitos Técnicos Mínimos de Segurança da Informação
- c) Anexo III – Termo de confidencialidade e sigilo.
- d) Anexo IV – Fluxo de Compras Alvo e de Follow-up de mercadorias
- e) Anexo IV – Planilha de Formação de Preços;

07 de novembro de 2025 | 10:19:36 AM SAEST

DocuSigned by:  
*Hector Andersen P. R da Silva*  
3B077EB81DEE42A...

DocuSigned by:  
*Robson Medeiros de Sousa*  
E2B127423EE84A5...

Área de Gestão De Compras

ANEXO I  
POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA CONTRATANTE

1 de 1



## **POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – PSI**

### **DIRETRIZES GERAIS**

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

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

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

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

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



## 1. APRESENTAÇÃO

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

## 2. OBJETIVO

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

## 3. CONCEITOS

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

#### **4. CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

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

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

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

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

## 5. PROCEDIMENTOS

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

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

O suporte técnico aos computadores e equipamentos de informática da Rede SARA H (APS) é feito exclusivamente pelos profissionais da Área de Informática. O compartilhamento de arquivos, pastas e outros recursos disponíveis nos servidores da Rede SARA H (APS) só serão efetuados por pessoas autorizadas. Arquivos recebidos e enviados por e-mail poderão ser bloqueados, caso apresentem riscos aos sistemas eletrônicos e a confidencialidade de dados.

## **6. INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

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

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

## **7. DIREITO À PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**

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

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

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

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

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

## 8. RESPONSABILIDADES

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

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

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

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



## **ANEXO II**

### **Requisitos Técnicos Mínimos de Segurança da Informação**

A solução tecnológica deve atender:

#### ❖ REQUISITOS DE ARQUITETURA E IMPLANTAÇÃO

- Definição clara do modelo de implantação (nuvem, on-premise ou híbrido);
- Se a solução for em Nuvem:
  - Em caso de nuvem, recomendado garantia de que os dados permanecem em datacenters duplos, para o caso de falha de um datacenter de nuvem (preferencialmente em território nacional);
  - Capacidade de integração total com infraestrutura existente na Rede SARA H;
  - Conectividade segura entre ambientes on-premise e nuvem;
- Se a solução for híbrida
  - Especificação detalhada dos componentes on-premise x nuvem;

#### ❖ REQUISITOS DE AUTENTICAÇÃO E ACESSO

- Se a solução for em Nuvem:
  - Integração obrigatória com Microsoft Active Directory para usuários internos;
  - Provisionamento e desprovisionamento automático baseado no AD;
  - Recomendada autenticação Multifator (MFA) obrigatória para todos os acessos externos (NO CASO DE NUVEM);
  - Suporte a protocolos LDAP/LDAPS ou SAML para autenticação (no caso de nuvem);
  - Requer contratação de licenciamento Microsoft para que o MFA possa ser executado caso a nova plataforma em nuvem valide usuários no AD (seja on-premises ou Entra);
  - Recomendado MFA obrigatório para acesso administrativo/privilegiado à plataforma;
  - Controle de acesso baseado em função (RBAC - Role-Based Access Control) granular;

#### ❖ REQUISITOS DE INTEGRAÇÃO SEGURA

- Conexão segura via VPN para integrações on-premise;
- Nunca armazenar credenciais em texto claro;
- API Security com autenticação e monitoramento;
- Criptografia end-to-end para dados sensíveis;

#### ❖ REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA RPA

- Armazenamento seguro de credenciais utilizadas pelos bots;
- Auditoria completa de todas as ações executadas pelos robôs;
- Isolamento de ambiente de execução dos processos RPA;
- Workflow de aprovação para execução de processos críticos;
- Monitoramento em tempo real das execuções dos bots;
- Capacidade de parada emergencial de processos RPA;

#### ❖ REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CHATBOT

- Validação de entrada para prevenção de injection attacks;

- Log de todas as interações do chatbot com usuários;
- Capacidade de escalonamento para atendimento humano;
- Política de retenção configurável para conversas;
- Identificação e bloqueio de tentativas de acesso não autorizado;

❖ REQUISITOS DE RESILIÊNCIA E DISPONIBILIDADE

- SLA de disponibilidade mínimo de 99% (recomendado, decisão da área de negócio);
- Plano de contingência para indisponibilidade é o atual modelo de atendimento de todo o processo de compras, que deverá continuar funcionando sempre, mesmo após a implantação da nova plataforma;
- Monitoramento 24x7 da plataforma;

❖ REQUISITOS DE CONFORMIDADE E AUDITORIA

- Geração de relatórios de auditoria sob demanda;
- Retenção de logs de segurança por no mínimo 365 dias;

❖ REQUISITOS DE GESTÃO DE VULNERABILIDADES

- Varredura regular de vulnerabilidades na plataforma;
- Programa documentado de gestão de patches;
- Notificação de vulnerabilidades críticas em até 24 horas;
- Recomendada realização de testes de penetração anuais por terceira parte independente;
- Recomendada Análise de segurança contínua do código fonte;
- Processo de resposta a incidentes de segurança.

## ANEXO III

## TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

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

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

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º 114/2021 doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas da **CONTRATANTE**. CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção.

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

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

**CLÁUSULA PRIMEIRA****OBJETO**

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

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

**CLÁUSULA SEGUNDA****ALCANCE**

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

**CLÁUSULA TERCEIRA****CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

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

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



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

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

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

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

#### CLÁUSULA QUARTA INFORMAÇÕES SIGILOSAS

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

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

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

#### CLÁUSULA QUINTA DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### CLÁUSULA SEXTA LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

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

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

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

#### CLÁUSULA QUINTA VIGÊNCIA

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

#### CLÁUSULA SEXTA PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do **CONTRATO PRINCIPAL** firmado entre as **PARTES**. Neste caso, a

**CONTRATADA** estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

**CLÁUSULA SÉTIMA**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

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

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

**CLÁUSULA OITAVA**  
**FORO**

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

Brasília-DF, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
**Rede SARAH**

\_\_\_\_\_  
**CONTRATADA**



**ANEXO IV**  
**FLUXO DE COMPRAS E DE FOLLOW-UP DE MERCADORIAS (ALTO NÍVEL)**

**1. Fluxo de Tarefas Detalhado: Processo de Compras Alvo**

Este documento detalha o fluxo de trabalho do Processo de Compras, desde a identificação da necessidade até a criação e aprovação do Pedido de Compra (PC), com foco nas tarefas, responsáveis, gatilhos e resultados de cada etapa.

**Processo de Compras Envolvendo Cotações no Bionexo**

<b>Etapas</b>	<b>Gatilho</b>	<b>Responsável</b>	<b>Tarefas Detalhadas</b>	<b>Resultado</b>	<b>Ferramenta</b>
<b>1. Abertura de Requisição de Compra</b>	Identificação da necessidade de compra.	Usuário Requisitante	1.1. Acessar o sistema SAP S4/hana. 1.2. Preencher a requisição de compra com as especificações do material/serviço.	Requisição de Compra (RC) criada no SAP.	SAP S4/hana (Transação Standard)
<b>2. Agrupamento de Requisições</b>	RC criada e disponível no SAP.	Comprador	2.1. Analisar as RCs pendentes. 2.2. Agrupar RCs semelhantes que possam ser atendidas por um único mercado fornecedor.	RCs agrupadas para um processo de cotação unificado.	SAP S4/hana (Transação Customizada)
<b>3. Geração do Nº do Processo de Compras</b>	RCs agrupadas.	Comprador	3.1. Gerar o número do processo de compras no SAP. 3.2. Definir a modalidade de compra (ex: valor, tipo de material exclusivo/padronizado, urgência/rotina). 3.3. Gerar o arquivo PDF do processo.	Nº do Processo de Compras criado e modalidade definida. Arquivo PDF gerado.	SAP S4/hana (Transação Customizada)

**Rede SARA H de Hospitais de Reabilitação**  
**Área de Gestão de Compras**



<b>Etapas</b>	<b>Gatilho</b>	<b>Responsável</b>	<b>Tarefas Detalhadas</b>	<b>Resultado</b>	<b>Ferramenta</b>
<b>4. Criação da Solicitação de Cotação</b>	Nº do Processo de Compras gerado.	Comprador	4.1. Criar a Solicitação de Cotação (SC) vinculada ao Nº do Processo.	Solicitação de Cotação criada no SAP.	SAP S4/hana (Transação Standard)
<b>5. Complemento de Informações da Cotação</b>	SC criada.	Comprador	5.1. Acessar o Portal de Cotação (Aplicação WEB SARA H). 5.2. Inserir orientações sobre a regra de cotação (data e hora limite para propostas). 5.3. Informar nome e telefone de contato. 5.4. Definir tipo de frete e forma de pagamento pretendida.	SC pronta para publicação externa.	Portal de Cotação (Aplicação WEB SARA H)
<b>6. Publicação da Solicitação de Cotação</b>	SC complementada.	Comprador	6.1. Publicar a Solicitação de Cotação na Plataforma Bionexo.	SC disponível para fornecedores no Bionexo.	Plataforma Bionexo (Aplicação de Terceiros)
<b>7. Avaliação e Negociação de Propostas</b>	Recebimento de propostas no Bionexo.	Comprador	7.1. Avaliar propostas com base em critérios (menor preço, prazo de atendimento, qualidade). 7.2. Realizar negociações com fornecedores. 7.3. Habilitar o download do "Carrinho de Compras" para envio ao Portal de Cotação.	Propostas vencedoras selecionadas e "Carrinho de Compras" habilitado.	Plataforma Bionexo (Aplicação de Terceiros)
<b>8. Envio do "Carrinho de Compras"</b>	"Carrinho de Compras" habilitado.	Comprador	8.1. O Bionexo envia os dados da cotação para o Portal de Cotação. 8.2. Indicar impostos (ICMS e IPI) no Portal de Cotação. 8.3. Calcular o valor líquido dos produtos cotados (preço bruto - impostos).	Valor líquido calculado e enviado ao SAP.	Portal de Cotação (Aplicação WEB SARA H)

Rede SARA H de Hospitais de Reabilitação  
Área de Gestão de Compras



Etapa	Gatilho	Responsável	Tarefas Detalhadas	Resultado	Ferramenta
9. Criação e Aprovação dos Pedidos de Compras	Valor líquido enviado ao SAP.	Comprador / SAP	9.1. O SAP cria automaticamente os Pedidos de Compras (PC) para os fornecedores vencedores. 9.2. <b>Se falha:</b> Comprador recebe mensagem de erro e solicita apoio da equipe de tecnologia. 9.3. O PC entra no <i>workflow</i> de aprovação.	Pedidos de Compras criados e aprovados.	SAP S4/hana (Transação Standard)
10. Documentação do Processo	PC aprovado.	Comprador	10.1. Armazenar no repositório: Arquivo PDF gerado na Etapa 3, documentos de propostas/mapas comparativos, pareceres de propostas (se necessário) e documentos que evidenciam a negociação.	Processo de Compras documentado e finalizado.	Repositório de Documentos

## 2. Fluxo de Tarefas Detalhado: Processo de Compras por Cotação via E-mail

Este documento detalha o fluxo de trabalho alternativo do Processo de Compras, utilizado quando a cotação não é realizada na plataforma Bionexo, mas sim por convites enviados por e-mail a fornecedores previamente selecionados.

Pré-requisito: As Etapas 1 a 3 do Processo de Compras (Abertura de Requisição, Agrupamento e Geração do Nº do Processo/Definição da Modalidade) são idênticas ao fluxo Bionexo. Este fluxo inicia após a definição da modalidade de compra.

### Processo de Compras por Cotação via E-mail

Etapa	Gatilho	Responsável	Tarefas Detalhadas	Resultado	Ferramenta
1. Seleção de Fornecedores	Nº do Processo de Compras gerado e modalidade definida.	Comprador	1.1. Consultar o SAP (pedidos anteriores) para identificar fornecedores. 1.2. Consultar manualmente a documentação de processos anteriores (fornecedores não vencedores). 1.3. Realizar pesquisa em catálogos online para identificar potenciais fornecedores. 1.4. Se novo fornecedor: Realizar contato prévio para coletar Razão Social, CNPJ e dados de contato. 1.5. Selecionar no mínimo 3 fornecedores aptos.	Lista de no mínimo 3 fornecedores selecionados.	SAP / Documentação Manual / Catálogos Online

**Rede SARA H de Hospitais de Reabilitação**  
**Área de Gestão de Compras**



<b>Etapas</b>	<b>Gatilho</b>	<b>Responsável</b>	<b>Tarefas Detalhadas</b>	<b>Resultado</b>	<b>Ferramenta</b>
2. Envio do Convite de Cotação	Lista de fornecedores selecionados.	Comprador	2.1. Elaborar o e-mail de convite, incluindo as especificações técnicas e o prazo para envio da proposta. 2.2. Enviar o convite de cotação por e-mail.	Convites enviados por e-mail.	E-mail
3. Recebimento e Registro das Propostas	Propostas recebidas por e-mail.	Comprador	3.1. Receber as propostas por e-mail. 3.2. Registrar as propostas em um mapa comparativo (digital ou físico).	Mapa comparativo de propostas preenchido.	E-mail / Planilha ou Sistema de Registro
4. Parecer Técnico (Condicional)	Mapa comparativo preenchido.	Área Técnica/Usuário Requisitante	4.1. Condição: Se a avaliação do produto não puder ser realizada de forma direta (ex: nº de série, referência ou marca especificada no cadastro). 4.2. Analisar as propostas sob o aspecto técnico (conformidade com as especificações). 4.3. Emitir parecer técnico indicando as propostas aprovadas tecnicamente.	Parecer Técnico emitido (se necessário).	E-mail / Documento Formal
5. Negociação e Seleção do Vencedor	Propostas aprovadas tecnicamente (ou todas, se Parecer não for necessário).	Comprador	5.1. Negociar preços e condições com os fornecedores. 5.2. Selecionar a proposta vencedora (menor preço, melhor condição, etc.).	Proposta vencedora selecionada.	E-mail / Telefone



**Rede SARA H de Hospitais de Reabilitação**  
**Área de Gestão de Compras**

<b>Etapas</b>	<b>Gatilho</b>	<b>Responsável</b>	<b>Tarefas Detalhadas</b>	<b>Resultado</b>	<b>Ferramenta</b>
6. Criação Manual do Pedido de Compra (PC)	Proposta vencedora selecionada.	Comprador	6.1. Acessar o SAP S4/hana. 6.2. Consultar o cadastro do fornecedor e a planilha de cálculo de impostos (Excel). 6.3. Inserir manualmente os impostos (ICMS/IPI) e calcular o valor líquido. 6.4. Criar o Pedido de Compra manualmente, inserindo os dados do fornecedor e do item.	Pedido de Compra criado no SAP.	SAP S4/hana / Planilha Excel
7. Aprovação e Documentação	PC criado no SAP.	Workflow/Comprador	7.1. O PC entra no workflow de aprovação. 7.2. O Comprador armazena no repositório: convites, propostas, mapa comparativo, parecer técnico (se houver) e evidências da negociação.	PC aprovado e processo documentado.	SAP / Repositório de Documentos

Observação Importante: Este fluxo, assim como o fluxo Bionexo, não inclui a compra de serviços, apenas de mercadorias e produtos. O fluxo de aprovação do PC (Etapa 7) é o mesmo do fluxo Bionexo.



### 3. Fluxo de Tarefas Detalhado: Processo de Monitoramento de Entrega de Mercadorias

Este documento detalha o fluxo de trabalho do Processo de Monitoramento de Entrega, desde a emissão do Pedido de Compra (PC) até a comunicação de atraso, com foco nas tarefas, responsáveis, gatilhos e resultados de cada etapa.

#### Processo de Monitoramento de Entrega de Mercadorias

Etapa	Gatilho	Responsável	Tarefas Detalhadas	Resultado	Ferramenta
<b>1. Envio Automático do Pedido de Compra (PC)</b>	Pedido de Compra (PC) aprovado no <i>workflow</i> .	SAP	1.1. O sistema SAP envia o PC ao fornecedor.	PC enviado ao fornecedor.	SAP
<b>2. Confirmação e Previsão de Entrega</b>	PC enviado ao fornecedor (imediatamente).	Follow-up	2.1. Ligar ou enviar e-mail ao fornecedor. 2.2. Confirmar o recebimento do PC pelo fornecedor. 2.3. Solicitar a data de entrega prevista.	Confirmação de recebimento e previsão de entrega obtidas.	Telefone ou E-mail
<b>3. Apresentação das Informações</b>	Contato do Follow-up.	Fornecedor	3.1. Informar a data de entrega prevista. 3.2. Informar o nome da pessoa que está comunicando a informação.	Informações de entrega repassadas ao Follow-up.	Telefone ou E-mail

**Rede SARA H de Hospitais de Reabilitação**  
**Área de Gestão de Compras**



<b>Etapa</b>	<b>Gatilho</b>	<b>Responsável</b>	<b>Tarefas Detalhadas</b>	<b>Resultado</b>	<b>Ferramenta</b>
<b>4. Registro das Informações de Entrega</b>	Informações de entrega repassadas pelo fornecedor.	Follow-up	4.1. Acessar o SAP (Transação Customizada). 4.2. Registrar a data do contato. 4.3. Registrar o nome da pessoa que comunicou (lado do fornecedor). 4.4. Registrar a data de entrega prevista. 4.5. Registrar qualquer informação relevante sobre a entrega.	Informações de monitoramento registradas no SAP.	SAP (Transação Customizada)
<b>5. Comunicação da Previsão de Entrega</b>	Informações de monitoramento registradas no SAP.	SAP	5.1. O sistema SAP dispara um e-mail de comunicação ao usuário requisitante sobre a previsão de entrega.	Usuário requisitante comunicado sobre a previsão.	SAP (Transação Customizada)
<b>6. Verificação e Notificação de Atraso</b>	Data de remessa do PC (definida no PC) fica no passado.	SAP	6.1. O sistema verifica se a operação de MIGO (entrada de mercadoria) foi realizada. 6.2. <b>Se MIGO não realizada:</b> O sistema considera a mercadoria "atrasada". 6.3. O sistema dispara notificações sobre o atraso, solicitando providências de entrega imediata.	Notificação de atraso disparada.	SAP (Transação Customizada)
<b>7. Registro das Informações de Atraso</b>	Notificação de atraso disparada.	Follow-up	7.1. Ligar ou enviar e-mail ao fornecedor para solicitar providências. 7.2. Obter uma nova data de entrega estimada. 7.3. Acessar o SAP (Transação Customizada). 7.4. Registrar a data do contato, o nome da pessoa que comunicou e a nova data de entrega estimada.	Nova data de entrega estimada registrada no SAP.	SAP (Transação Customizada) / Telefone ou E-mail
<b>8. Comunicação das Informações de Atraso</b>	Nova data de entrega estimada registrada no SAP.	SAP	8.1. O sistema SAP dispara um e-mail de comunicação ao usuário requisitante sobre o atraso e a nova previsão de entrega.	Usuário requisitante comunicado sobre o atraso.	SAP (Transação Customizada)

Rede SARA H de Hospitais de Reabilitação  
Área de Gestão de Compras



FIM DO FLUXO	Entrega da mercadoria realizada (Recebimento Físico).	-	O processo de monitoramento é finalizado. As etapas de Recebimento Físico, Conferência e Entrada no Estoque são realizadas por outra equipe.	Monitoramento concluído.	-
--------------	---	---	--	--------------------------	---



ANEXO V  
PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PLANILHA MODELO DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Item	Descrição	Soluções	Unidade	Qtd	Valor unitário (R\$)	Valor total (R\$)
1	Serviços de implantação, integração, configuração das soluções	Robô Comprador	Unidade	1		
		Assistente Virtual Inteligente	Unidade	1		
2	Licenciamento de uso de software como serviço (SaaS) para Usuário	Robô Comprador	Mensal	36		
		Assistente Virtual Inteligente	Mensal	36		
PREÇO GLOBAL						

- 1) Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços, incluindo o custo de equipamentos e demais recursos necessários à prestação do serviço, bem como todos os tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto desta licitação, estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis
- 2) **Prazo de Validade:** não inferior a 60 (sessenta) dias.
- 3) **Prazo de Início dos serviços:** Detalhar cronograma de implementação, funcionalidade, testes e treinamentos.
- 4) **Aceite das condições do TR e minuta do contrato:** Termo de Referência e a Minuta de Contrato foram integralmente compreendidos e, portanto, aceitamos as condições.

\_\_\_\_\_  
(local e data)

\_\_\_\_\_  
(assinatura do representante legal devidamente identificada)