

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços de manutenção e suporte técnico, manutenção evolutiva e integração do Sistema de Gestão de Materiais e Medicamentos (SGM<sup>2</sup>) da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina.

##### 1.1. Contexto

A Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES) iniciou no ano de 2008 o desenvolvimento de uma solução informatizada para a gestão e operação de logística de armazenamento e distribuição de materiais e medicamentos com objetivo de melhorar o atendimento das demandas de materiais e medicamentos das suas unidades.

Como resultado foi implantado o Sistema de Gestão de Materiais e Medicamentos (SGM<sup>2</sup>), que está em operação desde então. A manutenção, suporte técnico e manutenção evolutiva vêm sendo operados por meio dos Contratos de Prestação de Serviços nº 783/2008 – PSES 38743/2008 (2008-2013) e 672/2013 – PSES 37549/2013(2013-2019).

O SGM<sup>2</sup> é o sistema que registra e controla a movimentação de materiais e medicamentos de todas as unidades da SES (Almoxarifado Central, Unidades Hospitalares, Gerências Regionais de Saúde, Vigilância Sanitária, Vigilância Epidemiológica, entre outros) totalizando 84 estabelecimentos e 502 usuários ativos. As movimentações de estoque do SGM<sup>2</sup> ultrapassam 3.100.000 de registros dos mais de 23.000 itens cadastrados.

No período de 12 meses, entre junho de 2018 e maio de 2019, o sistema de atendimento ao usuário registrou a abertura de 2.577 chamados de 425 usuários distribuídos conforme tabelas abaixo:

jun/18	jul/18	ago/18	set/18	out/18	nov/18
307	220	167	261	237	227

dez/18	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19
95	136	207	195	251	274

Ressalta-se que no quantitativo apresentado acima estão incluídos todos os chamados abertos, inclusive os chamados de 1º nível. Na presente licitação o suporte técnico de 1º nível será realizado pela Central de Serviços da SES, estimados em 25% dos chamados apresentados no quadro acima.

##### 1.2 Funcionalidades

###### 1.2.1. O SGM<sup>2</sup> possui os seguintes módulos:

- Controle de Qualidade
- Embarques
- Estratégico
- Inventário
- Orçamento
- Pedidos

- Planejamento
- Recebimento
- Saídas
- WMS
- Integração Sistemas SES

### 1.3 Justificativa

Os serviços de manutenção e suporte técnico para o SGM<sup>2</sup> é essencial para manutenção das atividades de gestão de materiais e medicamentos da SES, considerando que o sistema viabiliza as atividades de recebimento e distribuição de materiais e medicamentos, bem como o controle de estoque e planejamento.

O serviço de manutenção evolutiva é necessário frente às solicitações de melhorias dos usuários, bem como eventuais demandas de novas funcionalidades e integrações com sistemas do Estado e Ministério da Saúde e a necessária atualização tecnológica.

Vantagens obtidas com a utilização do SGM<sup>2</sup>:

- Agilidade na expedição e entrega de mercadorias;
- Aumento da eficiência;
- Aumento do giro de estoque;
- Aumento do nível de qualidade do serviço;
- Controle de consumo por item;
- Identificação de fraudes de compras;
- Gestão de validade;
- Histórico de consumo;
- Redução de perdas por validade, roubos ou avarias;
- Integração com os sistemas do estado;
- Otimização do tempo de estocagem e distribuição;
- Redução do ciclo e do volume de compra;
- Redução do capital imobilizado e estoques;
- Redução do custo de estocagem nos almoxarifados e de distribuição;
- Redução da falta ou quantidade excessiva de materiais;
- Otimização do planejamento baseado no consumo;
- Maior transparência.

### 1.4. Perspectivas

O esforço estimado em horas foi redimensionado em relação à última contratação considerando:

- Transferência do atendimento dos chamados de 1º nível para a Central de Serviços GETIN-SES;
- Implantação da Central de ajuda online com manuais, formulários e perguntas mais frequentes dos usuários;
- Foco na manutenção das funcionalidades já implantadas;
- Foco no monitoramento de integrações já implantadas.

## 2. CARACTERÍSTICAS DA SOLUÇÃO

2.1. Armazena os dados ligados aos usuários e respectivas ações de inserção, atualização e/ou exclusão do processo de recebimento para efeitos de auditoria;

2.2. Dispõe de controle do usuário com definição de perfis distintos para cada tipo de operação;

2.3. A ferramenta de integração InterSystems Ensemble possui as seguintes funcionalidades:

- Ambiente que permite modelar, documentar e gerar código dos processos de negócio;
- Possui Servidor de Aplicação e um banco de dados objeto-relacional integrado;
- Possui Servidor Orientado a Mensagens (MOM);
- Possui Monitoramento de atividades de Negócio (BAM);
- Possui processos de Integração orientados a dados e a objetos;
- Suporta a integração de aplicações de forma síncrona ou assíncrona;
- Possui adaptadores extensíveis e configuráveis;
- Suporta as seguintes arquiteturas: Arquitetura Multicamadas, orientadas a serviço (SOA), a eventos (EDA), WebServices (SOAP, WSDL) e Web (HTTP, SMTP);

2.4. Oferece as seguintes facilidades para desenvolvimento de integrações:

- Permite desenvolvimento orientado a objetos, com herança simples, herança múltipla, e polimorfismo;
- Possui geração automática de código para manipulação de classes e objetos;
- Possui a capacidade de gerar, importar e exportar documentos XML a partir de objetos e mensagens;
- Possui a capacidade de geração automática de código a partir de especificações de componentes de negócio em BPL e XML;
- Possui a capacidade de construir tabelas, views, índices, triggers, stored procedures, e regras de deleção;
- Permite uma visão unificada e sincronização automática dos modelos de classes e tabelas, sem necessidade de camadas adicionais de mapeamento;
- Possui a capacidade de utilizar ODBC e JDBC para acesso a bases de dados relacionais.

2.5. Oferece ambiente integrado de desenvolvimento de modo a:

- Possui ferramenta de desenvolvimento Orientado a Objetos;
- Possui ferramenta para a criação e manutenção de tabelas relacionais;
- Permite integração com ferramentas de modelagem UML e de desenvolvimento Web disponíveis no mercado;

2.6. Suporta os seguintes protocolos e linguagens de programação:

- SMTP, FTP, HTTP, POP3, SMTP, SOAP, TCP/IP, WSDL;
- Java, EJB, C++, VB, PHP, VBA, ASP, COM, DCOM, ActiveX, .Net, XML, XSLT, BPL e Mumps.

2.7. Oferece os seguintes recursos de administração:

- Ambiente centralizado de gerenciamento;
- Visualização todos os processos de negócio que estão em execução;
- Possui a capacidade de iniciar, parar e configurar qualquer processo de negócio individualmente;
- Possibilita o acompanhamento do estado de cada processo de negócio;

- Permite a visualização das mensagens (XML ou objetos) trocadas entre os componentes de integração;
- Permite o trace visual do sincronismo das atividades envolvidas na execução de um processo de negócio;
- Possui ferramenta integrada para pesquisa de alertas e logs gerados pela execução dos processos;
- Permite a notificação de situações críticas através de e-mail;
- Permite testar a disponibilidade das aplicações envolvidas em um processo de integração, ou testar individualmente cada um dos componentes integrantes desse processo;
- Monitora a atividade dos processos de negócio através da construção de indicadores visuais (dashboards).

2.8. Integração com sistemas legados SES (LIC, MEJUD, SGS HOSPITALAR, SGS JUDICIAL, NUC, PERFORM, SCCD, SGP-e e SISMEDEX);

2.9. Utilização do módulo de Business Intelligence (BI) para visualizar de forma consolidada os dados gerados de cada módulo:

- Permite o uso de visões para apoiar o planejamento e a decisão;
- Constrói árvores de relacionamento para desdobramento das visões;
- Gera cenários sem limite de quantidade.

2.10. Funcionalidades de emissão de relatórios:

- Possibilita o desenvolvimento de relatórios sem programação;
- Permite salvar os relatórios em formato TXT (com configuração de separadores), PDF, XLS, HTML e ODF;
- Permite a classificação, criação de critérios de seleção e agrupamentos, para uso em tempo de execução;
- Fornece o uso de operações matemáticas;

2.11. Integração com coletores de dados:

- Coletores RF e impressoras;
- Leitura de código de barra com Tecnologias e Padrões homologados e em uso pelo mercado;
- Deverá permitir a sincronização dos leitores e/ou geradores das etiquetas de forma on-line.

2.12. Controle de gestão dos dispositivos, gestão das etiquetas e gestão de transações.

2.13. Recebimento e Expedição

2.13.1. Atende a todas as naturezas de operações ligadas aos processos de recebimento físico e fiscal do governo com o recebimento de material com vários tipos de documentos:

Guias de entrada:

- Adiantamento;
- Materiais e Medicamentos distribuídos;
- Doação;
- Doação de Permanente;
- Transferência de Secretaria de Desenvolvimento Regional;
- Entrada por Empréstimos;
- Retorno de Empréstimo/Devolução de Fornecedor;
- Reequilíbrio Financeiro;

- Compras de Materiais, medicamentos e permanentes.
- 2.13.2. Valida a comparação entre a nota do fornecedor e o Pedido, Ordem e/ou Autorização de Fornecimento;
- 2.13.3. Possui campo para registro do número do lote, validade e fornecedor;
- 2.13.4. Permite o controle simultâneo dos aspectos físicos e contábeis do processo de recebimento;
- 2.13.5. Permite configurar a conta contábil para lançamento do recebimento conforme o tipo de material;
- 2.13.6. Controla as operações com a entrada de material consignado tratando de forma fiscal e física completo a operações de materiais de terceiros;
- 2.13.7. Controla as operações de Recebimento, devolução e transferência entre fornecedores e estabelecimento do governo;
- 2.13.8. Permite o lançamento contábil a contas e centros de custos;
- 2.13.9. Possui funcionalidade de conciliação física e contábil;
- 2.13.10. Possui funcionalidade que permita separar o recebimento físico do fiscal;
- 2.13.11. Permite o planejamento anual das necessidades das unidades hospitalares considerando o consumo mensal dos últimos 12 meses e gera os dados para a central de abastecimento utilizar para distribuição do próximo ano.
- 2.13.12. Permite a administração dos pedidos mensais das unidades para a central afim de controlar a distribuição de medicamentos e materiais considerando os documentos abaixo:

Guias de Saída:

- Transferência entre Unidades da SES;
- Incineração;
- Empréstimos para terceiros/devolução de fornecedor;
- Retorno de empréstimos;
- Doação para terceiros;
- Devolução ao fornecedor;
- Devolução ao Ministério da Saúde;
- Incineração ou deterioração;
- Troca de lote com terceiros.

## 2.14. Estoque

2.14.1. Permite o registro das premissas orçamentárias (estoque, volumes de compras e consumo)

- Permite o cadastro do orçamento por período e estabelecimento;
- Permite o movimento do orçamento;
- Permite consultas e relatórios e recálculo do orçamento.

2.14.2. Possibilita a análise do consumo nos diversos níveis de controle: estabelecimento, depósito, grupo, classe, item e centro de custo;

2.14.3. Controla o processo de inventário físico e contábil, por item e endereço de armazenagem, inclusive os bloqueados;

2.14.4. Permite todos os modelos de inventários físicos como o rotativo por período anual;

2.14.5. Permite o suporte a ajustes de inventário, com configuração de contas de ajuste;

2.14.6. Possibilita a análise de desvio do inventário contábil com o físico para a emissão de fichas de contagem;

2.14.7. Controla os custos com opções de valorização fiscal e gerencial;

2.14.8 Permite o controle dos períodos de atualização do custo mensal.

2.14.9. Permite a emissão de relatórios e consultas, bem como:

- Relatório de evolução do estoque;

- Relatório de estoque de medicamentos estratégicos
  - Relatório de materiais com estoque disponível a MENOR que o estoque MÍNIMO (sugestão de compras);
  - Relatórios de Controle e Giro do Estoque (Posição Contábil e Valor);
  - Relatórios de Materiais para exclusão, inclusive por grupo de materiais;
- 2.14.10. Disponibiliza informações do Almoarifado para o Sistema de Contabilidade;
- 2.14.11. Permite a execução de inventário rotativo (portas abertas);
- 2.14.12. Possui uma rotina de fechamento mensal e anual do estoque que analise todo o processo de logística no enfoque da contabilidade fiscal e gerencial;
- 2.14.13. Fornece dados para métodos de previsão e otimização dos estoques;
- 2.14.14. Possui controle financeiro e fiscal dos materiais, tendo integração com o módulo de Gerenciamento da Armazenagem;
- 2.14.15. Realiza o controle por lote, série ou referência dos materiais, para viabilizar o rastreamento e controle de qualidade;
- 2.14.16. Permite a geração de solicitações de compra, com base nas variáveis definidas para cada item;
- 2.14.17. Permite o cálculo do custo médio em quatro fases;
- 2.14.18. Possui rotinas específicas para controle de atendimento das requisições, baseado em informações on-line geradas pelo estoque.
- 2.14.19. A ferramenta permite evitar a falta de material no momento de necessidade de consumo;
- 2.14.20. Possui funcionalidades que proporcionem a composição livre das políticas de ressuprimento;
- 2.14.21. Permite a divisão dos itens em grupos e classes. Permitindo que cada grupo possa adotar uma política de ressuprimento diferenciada.
- 2.15. Controle de Qualidade
- 2.15.1. Permite a definição de ação de Inspeção de Qualidade por item e/ou fornecedor;
- 2.15.2. Permite o Registro dos resultados das inspeções realizadas;
- 2.15.3. Consulta e gera relatórios gerenciais, livros dos controlados e alerta de medicamentos à vencer e vencidos;
- 2.15.4. Fornece a identificação do número do lote do fornecedor e campo para registro de observações.
- 2.15.5. Permite a indicação de qual o tipo de inspeção por item e/ou fornecedor;
- 2.15.6. Permitir o controle de perdas em manuseio de materiais;
- 2.15.7. Fornece a rastreabilidade de compra, movimentação e utilização do item;
- 2.16. Avaliação de Fornecedores
- 2.16.1. Controla e apresenta os índices de desempenho dos fornecedores;
- 2.16.2. Controla e demonstra como os fornecedores são monitorados;
- 2.16.3. Permite o desdobramento dos índices de desempenho do fornecedor por item e órgão.
- 2.16.4. Permite a definição de períodos de avaliação;
- 2.16.5. Permite a emissão de consultas e relatórios do desempenho de fornecedores
- 2.17. Gestão da Armazenagem
- 2.17.1. Permite um controle eficaz sobre a movimentação física dos produtos, identificando suas localizações e volumes ocupados no armazém;
- 2.17.2. Permite a automatização dos processos de armazenamento e retirada dos produtos;

- 2.17.3. Possui funcionalidade para apuração do controle de estoque com alta frequência;
- 2.17.4. Permite a configuração de regras de armazenamento;
- 2.17.5. Possui funcionalidades específicas para tratar o ambiente de Endereçamento, Estocagem, Ressuprimento, Picking, Packing e Inventário;
- 2.17.6. Possui funcionalidades específicas para tratar o ambiente de Automação com coletores e códigos de barra;
- 2.17.7. Permite o controle de embalagens:
- Múltiplas embalagens por item;
  - Controle sobre embalagem abertas e fechadas controlando as frações pertinentes;
  - Unidade de Volume (UA) configurável por Item x embalagem;
- 2.17.8. Controlar os endereços de armazenagem: Preferenciais, Obrigatórios e Indisponíveis.
- 2.17.9. Permite a utilização de diferentes políticas de estocagem: aleatória ou dedicada;
- 2.17.10. Possibilita o bloqueio de endereços para retirada e/ou armazenagem;
- 2.17.11. Cria áreas de Picking;
- 2.17.12. Permite o bloqueio de Lotes até conclusão da Inspeção;
- 2.17.13. Controla o processo de etiquetagem, com opção de integração do com controle de código de barras;
- 2.17.14. Controlar a Conferência, via código de barras, do armazenamento e retirada;
- 2.17.15. Possui condições de controlar todas as peculiaridades de movimentação de material de acordo com as características especiais de armazenagem;
- 2.17.16. Permite sugestão de armazenagem;
- 2.17.17. Controla o processo de movimentação os tipos de giro de estoque por FEFO e FIFO;
- 2.17.18. Controla as áreas de packing de forma a identificar as Especificações: Volumes, data da Entrega, data de validade e órgão que se destina o produto;
- 2.17.19. Possibilita a geração de roteiro de distribuição das cargas;
- 2.17.20. Monitora de forma centralizada as atividades de armazenagem com consolidação dos saldos e localizações de todos os órgãos do Estado.

## 2.18. Ambiente Tecnológico

2.18.1. Datacenter: qualquer software e respectivo banco de dados deverá ter a compatibilidade com o ambiente do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina(CIASC) e/ou GETIN-SES, que apresenta as seguintes características:

<b>Função do Servidor</b>	<b>Espaço (GB)</b>	<b>Sistema Operacional</b>	<b>Memória (MB)</b>	<b>Número de CPU</b>
Servidor utilizado pelo Integrador - Progress - ODBC – Desenvolvimento.	82,05	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	2048	2
Servidor de Desenvolvimento Tortoise SVN - Client do controle de versão.	222,05	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	4096	2
Servidor de Programas/Replicação/ e Tortoise SVN - controle de versão - Banco de dados	308,05	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	4096	2

Servidor de Banco de Dados de Desenvolvimento.	215,05	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	16384	4
Servidor de Banco de Dados Produção	246,05	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	16384	8
Servidor RPW	195,11	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	4096	6
Servidor utilizado para sistema de controle de chamados - GLPI - LINUX	21,04	Red Hat Enterprise Linux 5 (32-bit)	1024	1
Servidor de Acesso WTS Usuário	64,54	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	4096	4
Servidor de Coletores/Perfil de Usuário/Manuais SGM <sup>2</sup> KpyM Telnet/SSH Server (KTS) servidor telnet - gratuito para os coletores.	34,22	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	4096	4
Servidor utilizado pelo Integrador - Progress - ODBC – Produção.	130	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)	8192	1

### 3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 3.1. Manutenção e suporte técnico

3.1.1. Os **serviços de manutenção e suporte técnico** compreendem as atividades necessárias para que o sistema realize ininterruptamente os serviços previstos aos usuários e o atendimento especializado de 2º nível ao usuário do sistema, incluindo:

- Monitoramento da performance do sistema;
- Execução de atividades de rotina para verificação e prevenção de incidentes;
- Verificação e análise de incidentes para ajustes corretivos e prevenção de reincidência;
- Customizações necessárias para manutenção corretiva e preventiva do sistema;
- Atualizações tecnológicas necessárias para o desempenho das funcionalidades e integrações do sistema;
- Recebimento de demandas do suporte de 1º nível, registradas pela Central de Serviços da SES, por sistema de gestão de chamados disponibilizado pela CONTRATANTE;
- Atendimento remoto por meio telefônico, ou outros dispositivos de comunicação disponíveis ao usuário, para a resolução de chamado aberto para a resolução de erro ou fornecimento de orientações quanto à utilização do sistema encaminhados pelo suporte de 1º nível;
- Análise de erros para a identificação de causas e resolução de incidentes informados;
- Repasse de ocorrências para os responsáveis pela manutenção, buscando subsidiar manutenções corretivas e preventivas;



- Documentação de erros de produção e tratativa adotada para orientação de usuários em suporte de 1º nível;
- Apresentação à CONTRATANTE de indicações de melhorias para a maximização da performance do sistema;
- Realizar atendimento presencial nos locais informados pela CONTRATANTE quando autorizado por essa;
- Elaborar especificações funcionais para demandas evolutivas ou ajuste em funcionalidades já implantadas;
- Executar testes no ambiente de homologação para posterior liberação em produção;
- Desenvolver materiais e manuais para treinamento das equipes de suporte de 1º nível e usuários do sistema;
- Realizar treinamentos para equipe de suporte e usuários do sistema, conforme solicitação da CONTRATANTE;
- Participação em reunião presencial ou telepresencial, conforme agendamento prévio.

### **3.2. Manutenção evolutiva**

3.2.1. Os serviços de manutenção evolutiva compreendem o atendimento de solicitações autorizadas pela CONTRATANTE de novos recursos e funcionalidades do sistema, bem como alteração de funcionalidades e novas integrações de sistemas, incluindo:

- Confecção de orçamento estimativo para manutenção evolutiva;
- Execução de novas funcionalidades no ambiente de desenvolvimento para posterior liberação em homologação e/ou produção;
- Liberação no ambiente de produção após testes e homologação pela equipe designada pela CONTRATANTE;
- Documentação de todo o trabalho de desenvolvimento e transferência de conhecimento à equipe designada pela CONTRATANTE;
- Oferecer garantia das melhorias entregues por 180 dias. Os esforços destinados à correção de erros de fabricação dentro do período de garantia não serão descontados das horas contratadas;
- Desenvolver materiais e manuais para treinamento das equipes de suporte de 1º nível e usuários do sistema;
- Realizar treinamentos para equipe de suporte e usuários do sistema, conforme solicitação da CONTRATANTE.

### **3.3. Integração de sistemas**

3.3.1. Os serviços de integração de sistemas compreendem o monitoramento e ajustes das integrações implantadas na SES bem como o desenvolvimento de novas integrações de sistemas, não restritas ao SGM<sup>2</sup>, incluindo:

- Monitoramento da performance do integrador;
- Execução de atividades de rotina para verificação e prevenção de incidentes;
- Verificação e análise de incidentes para ajustes corretivos e prevenção de reincidência;
- Repasse de ocorrências para os responsáveis pela manutenção e suporte, buscando subsidiar manutenções corretivas e preventivas;
- Recebimento de demandas do suporte, registradas pela Central de Serviços da SES, por sistema de gestão de chamados disponibilizado pela CONTRATANTE;
- Elaborar as especificações funcionais para demandas evolutivas ou ajuste em funcionalidades já implantadas;
- Desenvolvimento de novas integrações com sistemas indicados pela SES;

- Executar testes no ambiente de desenvolvimento e/ou homologação para posterior liberação em produção;
- Oferecer garantia das melhorias entregues por 180 dias. Os esforços destinados à correção de erros de fabricação dentro do período de garantia não serão descontados das horas contratadas.
- Documentação de todo o trabalho de desenvolvimento e transferência de conhecimento à equipe designada pela CONTRATANTE;
- Realizar treinamentos para equipe de suporte e usuários do sistema, conforme solicitação da CONTRATANTE;
- Desenvolver materiais e manuais para treinamento das equipes de suporte de 1º nível e usuários do sistema;
- Participação em reunião presencial ou telepresencial, conforme agendamento prévio.

### **3.4. Quantitativo estimado para os serviços**

3.4.1. A prestação dos serviços será estimada em horas conforme quadro abaixo:

<b>Item</b>	<b>Atividade</b>	<b>Horas estimadas (mês)</b>	<b>Horas estimadas (ano)</b>
1	Manutenção e suporte técnico	450	5.400
2	Manutenção evolutiva	775	9.300
3	Integração	400	4.800

3.4.2. A CONTRATANTE definirá no início da prestação de serviços o quantitativo de horas autorizadas para a execução conforme demandas;

3.4.3. A CONTRATADA não poderá executar e/ou faturar serviços em volume superior ao contratado e autorizado.

### **4. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

4.1. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

4.2. Designar por escrito, a partir da assinatura do contrato, preposto e eventual substituto que tenha poder para resolução de possíveis ocorrências durante a execução deste Contrato;

4.3. Manter preposto no local de execução, durante horário de atendimento, durante toda a vigência do contrato;

4.4. Apresentar à CONTRATANTE, quando exigido, comprovante de pagamentos de salários, apólices de seguro contra acidente de trabalho, quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias, relativas aos seus empregados que prestam ou tenham prestado serviços à CONTRATANTE, por força deste Contrato;

4.5. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE em seu acompanhamento;

4.6 Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na Licitação indicada no

preâmbulo deste termo, apresentando à CONTRATANTE, inclusive, a licença de funcionamento correspondente a cada exercício;

4.7. Manter pessoal em número suficiente de forma a cumprir as obrigações assumidas;

4.8. Responsabilizar-se por eventuais paralisações dos serviços por parte de seus empregados, sem repasse de qualquer ônus à CONTRATANTE, para que não haja interrupção dos serviços prestados;

4.9. Dar ciência imediata e por escrito à CONTRATANTE sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

4.10. Providenciar a imediata substituição de qualquer profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados;

4.11. Prestar esclarecimentos que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços;

4.12. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções;

4.12.1. O prazo de garantia dos serviços entregues será de 180 (cento e oitenta) dias, contados após o seu recebimento definitivo;

4.13. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos deverão ser imediatamente comunicados;

4.14. Guardar absoluto sigilo quanto às informações contidas nos bancos de dados, em documentos e/ou processos da SES;

4.15. A CONTRATADA deve disponibilizar para a SES os códigos-fonte de todos os produtos desenvolvidos e toda documentação do sistema e funcionalidades desenvolvidas;

4.16. Permitir aos fiscais designados pelo CONTRATANTE acesso às instalações da CONTRATADA onde são executados os serviços;

4.17. Apresentar, mensalmente, relatório dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

4.17.1. O relatório de medição dos serviços deverá apresentar, no mínimo: descrição das atividades executadas e respectivo esforço em horas; relação dos empregados envolvidos na execução dos serviços, recomendações de ajustes e melhorias baseadas no atendimento prestado;

4.18. A CONTRATADA deverá, por meio de sua direção ou de seu preposto, participar das reuniões na unidade da CONTRATANTE, sempre que convocada, sem quaisquer ônus à SES;

4.19. Todas as despesas com alimentação, deslocamento e hospedagem do(s) técnico(s) envolvidos na execução do contrato correrão por conta da CONTRATADA;

4.20. Atender às solicitações do CONTRATANTE quanto a substituição de empregado alocado, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.

## **5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

5.1. Prover as informações necessárias para que a CONTRATADA possa dar andamento a suas atividades, devendo observar o sigilo das informações;

5.2. Fiscalizar o cumprimento contratual;

5.3. Nomear Gestor e Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto deste Termo de Referência.

5.4. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados com auxílio do Plano de Fiscalização (Anexo I –B).

5.5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

5.6. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA.

5.7. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições na execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

## **6. LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

6.1. Os serviços serão prestados em local próprio da CONTRATADA e na sede da SES, quando for solicitado;

6.1.1. Deverá ser disponibilizado no mínimo 01 profissional para atendimento presencial na sede da SES para a execução do item 01 (suporte técnico);

6.2. Os serviços de suporte técnico deverão estar disponíveis de segunda-feira a sexta-feira das 07h00 às 19h00, exceto feriados;

6.3. Deverá ser disponibilizado um canal para o recebimento de chamados emergenciais, da equipe GETIN-SES, 24 horas por dia e 07 dias por semana.

## **7. PRAZOS PARA EXECUÇÃO**

### **7.1. Manutenção e Suporte técnico e Integração de Sistemas:**

7.1.1. O prazo para o atendimento das demandas encaminhadas pelo suporte técnico de 1º nível deverá seguir o quadro abaixo:

<b>Severidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo para solução</b>
Alta	Incidente com paralisação do sistema ou funcionalidade que impeça o usuário de realizar atividade.	04 horas
Média	Incidente sem paralisação do sistema ou funcionalidades, mas com prejuízo na realização das atividades do usuário.	12 horas
Baixa	Incidente sem paralisação do sistema ou funcionalidades e sem com prejuízo na realização das atividades do usuário.	36 horas

7.1.2. O prazo para a resolução iniciará a partir do encaminhamento da demanda pelo suporte de 1º nível;

### **7.2. Manutenção Evolutiva e de novas integrações:**

7.2.1. O prazo para as manutenções evolutivas e novas integrações será definido em comum acordo conforme as características e urgência da solicitação, estado o prazo definido no orçamento estimativo e formalizado no Ordem de Serviço para Manutenção Evolutiva (Anexo I – D).

## **8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

8.1. A Secretaria de Estado da Saúde efetuará o pagamento em 30 (trinta) dias após o recebimento serviços com a respectiva Nota Fiscal/Fatura ou documento legalmente equivalente, observado o cumprimento integral das disposições contidas neste edital;

8.2. A CONTRATADA apresentará mensalmente, em documento digital, relatório com o detalhamento das atividades executadas no mês anterior, o qual será submetido à apreciação da CONTRATANTE;

8.3. Os eventuais valores de glosa previstos no Acordo de Níveis de Serviços deverão ser apresentados no relatórios;

8.4. Após conferência, a CONTRATANTE atestará a medição mensal, comunicando à CONTRATADA, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data do recebimento do relatório, a autorização para a emissão da correspondente Nota Fiscal/Fatura ou documento legalmente equivalente, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação.

## **9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**

9.1. Previsão de desconto sobre valores previstos para os serviços de manutenção e suporte técnicos e integração de sistemas.

<b>Cumprimento de Prazo</b>	<b>Glosa Aplicada</b>
Acima de 95%	0,00%
Acima de 90% e Inferior a 95%	0,99%
Acima de 85% e Inferior a 90%	1,99%
Acima de 80% e Inferior a 85%	2,99%
Acima de 75% e Inferior a 80%	3,99%
Acima de 70% e Inferior a 75%	4,99%
Acima de 65% e Inferior a 70%	5,99%
Acima de 60% e Inferior a 65%	6,99%
Acima de 55% e Inferior a 60%	7,99%
Acima de 50% e Inferior a 55%	8,99%
Inferior a 50%	9,99%

9.2. Para os serviços de manutenção evolutiva e novas integrações será aplicado o desconto de 0,33% por dia de atraso, até o limite de 9,9%, sobre os valores previstos na execução da solicitação.

## **10. TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA E CONHECIMENTO E PROPRIEDADE INTELECTUAL**

### **10.1. TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA E CONHECIMENTO**

10.1.1. Consiste no fornecimento de subsídios para que a equipe designada pela SES obtenha todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento da solução (arquitetura, dados, objetos, funções, construção e instalação) estando capacitados a operar, customizar, configurar a solução, incluir novas funcionalidades, além de garantir o suporte técnico de 1º nível e 2º nível para o sistema;

10.1.2. O processo de transferência deverá prever palestras, treinamentos e entrega dos artefatos gerados no desenvolvimento dos requisitos do sistema, visando a transferência pela CONTRATADA de todo o conhecimento adquirido durante o processo de desenvolvimento aos profissionais da SES;

10.1.3. A documentação engloba os seguintes artefatos: documento de visão, histórias de usuários, casos de uso baseada em Diagramas UML - Unified Modeling Language (modelo de negócio e de sistemas), fluxogramas de processos, documento de regras de negócios, documento de regras de interface, documento de mensagens, documento de requisitos não funcionais, protótipo de interface do usuário, documento de padrão visual, wireframes,

glossário, casos de testes e cenários, evidências de testes, documento de arquitetura da aplicação, manual de instalação, dicionário de dados e modelos de dados, modelos entidade x relacionamento, apostilas, manuais de uso, apresentações;

10.1.4. A CONTRATADA deverá elaborar, manter e atualizar a documentação técnica das aplicações;

10.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, relatório com as atualizações realizadas, bem como especificações do ambiente tecnológico sempre que realizar novas atualizações no sistema ou quando solicitada;

10.1.6. A CONTRATADA se obriga a colocar à disposição da SES a formalização dos procedimentos de instalação nos ambientes da SES e/ou CIASC, do serviço executado, contemplando todas as atividades técnicas necessárias, em todas as plataformas tecnológicas envolvidas, para que o sistema torne-se plenamente operacional no referido ambiente;

10.1.7. Caberá à CONTRATADA zelar e assegurar a transferência de todo conhecimento adquirido ou produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados, para a SES;

10.1.8. A ausência da transferência de tecnologia e conhecimento caracterizará descumprimento e inexecução parcial do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente e no contrato.

## **10.2. PROPRIEDADE INTELECTUAL**

10.2.1. Os produtos aplicados ou resultantes da prestação de serviços da CONTRATADA, tais como estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas, páginas na Intranet e Internet, documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, projetos, sistemas, programas objetos ou executáveis, bases de dados, arquivos, interfaces, drives e outros correlatos, serão de propriedade patrimonial exclusiva do Governo do Estado de Santa Catarina, por meio da Secretaria de Estado da Saúde nos termos do artigo 111 da Lei nº 8.666/1993, concomitante com o artigo 4º da Lei nº 9.609/1998.

## **11. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

11.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da execução do contrato, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados para tanto;

11.2. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Sigilo e Confidencialidade (ANEXO I – G), comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com a segurança e sigilo das informações pertencentes da CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam processadas;

11.3. A Termo de Sigilo e Confidencialidade deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA na assinatura do Contrato;

11.4. A CONTRATADA deverá tomar assinatura de seus colaboradores no Termo de Ciência ( ANEXO I – H).

## **11. TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

11.1. **A transição inicial dos serviços** tem por objetivo a definição de etapas e requisitos para preparar a CONTRATADA para iniciar a prestação dos serviços;

11.1.1. O cronograma da transição deverá seguir o Plano de Inserção (Anexo I-A) a ser apresentado pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

11.1.2. O período de transição contratual deverá ocorrer em até 30 dias após o início da vigência contratual;

11.1.3. A CONTRATADA deverá comunicar em até 30 dias após o início da vigência contratual quaisquer pendências da CONTRATANTE que prejudique a perfeita execução dos serviços;

11.2. **A transição final dos serviços** tem por objetivo a definição de etapas e requisitos para preparar a CONTRATADA para o término da prestação dos serviços;

1.2.1. O plano de transição deverá ser apresentado pela CONTRATADA em até 180 dias após o início da vigência do contrato e ser periodicamente atualizado;

1.2.2. O plano de transição deverá conter no mínimo os seguintes procedimentos: entrega das versões finais dos produtos e documentação; entrega dos manuais atualizados, participação em reunião com equipe designada pela CONTRATANTE e/ou novo CONTRATADA para transferência final de conhecimento sobre a execução e a manutenção da solução; revogação de perfis de acesso.

## **12. VIGÊNCIA**

12.1. O presente contrato vigorará a partir da sua assinatura 31 de dezembro de 2019, podendo ser prorrogado, nos termos previstos no art. 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

12.2. A CONTRATADA obriga-se a aceitar, quando solicitado pela Administração, nas mesmas condições e dentro do prazo contratual estabelecido, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e as supressões resultantes de acordo celebrados entre as partes, na forma dos §§ 1.o e 2.o do art. 65 da Lei Federal 8.666/93.

12.3. O contrato poderá ser rescindido a critério da CONTRATANTE, mediante conclusão de processo licitatório.

## ANEXO I - A

### PLANO DE INSERÇÃO

1. O Plano de Inserção tem por objetivo subsidiar a transição da prestação dos serviços para a CONTRATADA que assumirá as atividades contratadas.

DADOS DO CONTRATO	
Nº do contrato	
Contratada	
Nº da licitação e Processo	
Gestor do Contrato	
Fiscal requisitante	
Fiscal técnico-administrativo	

2. Unidades SES interessadas nos serviços:

UNIDADE/SETOR	IMPACTO

3. O servidores designados para a gestão e fiscalização do contrato realizarão reunião após a homologação do resultado do processo licitatório, para a ajustes no Plano de Inserção conforme necessidades e definição de cronograma para a realização das atividades abaixo:

- a. Reunião inicial com licitante vencedora;
- b. Reunião entre licitante vencedora e contratada em exercício para a definição de ajustes na transição;
- c. Apresentação de cronograma de início do contrato às unidades interessadas da SES.

4. Documentos e infraestrutura necessária para a execução dos serviços:

ITEM	DATA DISPONIBILIDADE

5. O gestor do contrato deverá criar no Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico (SGP-e), ou equivalente, processo vinculado ao processo licitatório para inclusão do Plano de Inserção, Plano de Fiscalização, Atas de Reunião, Relatório de Fiscalização, entre outros documentos relacionados à gestão e fiscalização do contrato;

6. Todas as reuniões realizadas entre gestor do contrato e fiscais, ou entre esses e empresas contratadas deverão ser registradas em Ata e incluídas no processo aberto para a gestão do contrato e fiscalização do contrato;

7. Lista das etapas do Plano de Inclusão:

DATA	ATIVIDADE
	Reunião inicial entre gestor e fiscais do contrato
	Reunião inicial entre gestor, fiscais e licitante vencedora



	Reunião entre licitante vencedora e eventual contratada em exercício, se necessário
	Apresentação do cronograma à unidades usuárias do serviço
	Inclusão do Plano de Inserção e Fiscalização na pasta do contrato

9. A participação da licitante vencedora nas reuniões previstas no Plano de Inserção não será remunerada.

## ANEXO I – B

### PLANO DE FISCALIZAÇÃO

1. O Plano de Fiscalização tem por objetivo orientar a fiscalização e monitoramento da execução do contrato.

DADOS DO CONTRATO	
Nº do contrato	
Contratada	
Nº da licitação e processo	
Gestor do Contrato	
Fiscal requisitante	
Fiscal técnico-administrativo	

2. Rotina de fiscalização:

2.1. **MENSAL**: conforme apresentação do relatório de prestação de serviços.

2.1.1. O gestor e fiscais deverão emitir o termo de recebimento definitivo a partir das informações apresentadas no relatório;

2.2. **CONTÍNUA**: conforme manifestação de usuários dos serviços.

2.3. **ENTREGA**: conforme entregas dos projetos de desenvolvimento solicitados.

3. Itens para verificação

ITEM	PERIODICIDADE
Início dos serviços	Única
Cronograma de inserção	Única
Relatório de medição	Mensal
Documentação fiscal/trabalhista regular	Mensal
Termo de ciência dos empregados	Início/Eventual
Atualização manual do usuário	Mensal
Atualização manual de desenvolvimento	Mensal
Cronograma de desenvolvimento	Mensal

4. Critérios de aceitação

4.1. Nível mínimo de serviços para manutenção e suporte técnico e integração;

4.2. Nível mínimo de serviços para manutenção evolutiva e novas integrações.

5. Medidas corretivas

5.1 Descrição das ações tomadas para melhoria dos níveis de serviços.

<b>Gestor</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Fiscal Técnico-Administrativo</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Fiscal Requisitante</b>	<i>Nome / Matrícula</i>

ANEXO I – C

SOLICITAÇÃO DE ESTIMATIVA DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

DADOS DO CONTRATO	
Nº do contrato	
Contratada	
Nº da licitação e processo	
Gestor do Contrato	
Fiscal requisitante	
Fiscal técnico-administrativo	

SOLICITANTE
<i>Nome/Setor</i>

NECESSIDADES
<i>Qual o objetivo da melhoria?</i>

ESPECIFICAÇÕES
<i>Detalhamento das necessidades</i>

NÍVEL DE URGÊNCIA

<b>Gestor</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Fiscal Requisitante</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Fiscal técnico-administrativo</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Solicitante</b>	<i>Nome / Matrícula</i>

Ciente,

<b>Contratada</b>	
-------------------	--

ANEXO I – D

ORDEM DE SERVIÇO PARA MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

DADOS DO CONTRATO	
Nº do contrato	
Identificação OS	
Contratada	
Nº da licitação e processo	
Gestor do Contrato	
Fiscal requisitante	
Fiscal técnico-administrativo	

SOLICITANTE
Nome/Setor

NECESSIDADES

ESPECIFICAÇÕES

ESTIMATIVA DE ESFORÇO
<i>Em horas</i>

CRONOGRAMA DE DESENVOLVIMENTO

NÍVEL DE PRIORIDADE

<b>Gestor</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Fiscal técnico-administrativo</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Fiscal requisitante</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Solicitante</b>	<i>Nome / Matrícula</i>

Ciente,

<b>Contratada</b>	
-------------------	--

**ANEXO I – E**

**TERMO DE RECEBIMENTO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA**

<b>DADOS DO CONTRATO</b>	
Nº do contrato	
Identificação OS	
Contratada	
Nº da licitação e processo	
Gestor do Contrato	
Fiscal requisitante	
Fiscal técnico-administrativo	

<b>DESCRIÇÃO DA MELHORIA</b>	
Descrição resumida das melhorias desenvolvidas	
Esforço estimado	<i>Em horas</i>
Esforço realizado	<i>Em horas</i>

<b>CRONOGRAMA EXECUTADO</b>	
Teste	
Homologação	
Treinamento	
Documentação	

Certificamos que os serviços solicitados foram executados de forma satisfatória conforme descrição acima.

<b>Gestor</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Fiscal técnico-administrativo</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Fiscal requisitante</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Solicitante</b>	<i>Nome / Matrícula</i>

Ciente,

<b>Contratada</b>	
-------------------	--

**ANEXO I – F****TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

<b>DADOS DO CONTRATO</b>	
Nº do contrato	
Contratada	
Nº da licitação e processo	
Gestor do Contrato	
Fiscal requisitante	
Fiscal técnico-administrativo	

<b>DADOS DO RELATÓRIO</b>	
Nº do Relatório	
Período da execução	DD/MM/AAAA - DD/MM/AAAA

## 1. Critérios de aceitação

<b>1 – Acordo de Níveis de Serviço</b>			
Percentual obtido	Glosa aplicada (%)	Valor previsto	Valor a pagar

<b>2 – Entregas realizadas (projetos)</b>			
Projeto	Glosa aplicada (%)	Valor previsto	Valor a pagar

## 2. Documentos apresentados

- 2.1. [ ] Relatório dos serviços prestados;
- 2.2. [ ] Documentação da solução e novas funcionalidades atualizada;
- 2.3. [ ] Manual do usuário com novas funcionalidades atualizado;
- 2.4. [ ] Comprovante de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária.

<b>Gestor</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Fiscal Técnico-Administrativo</b>	<i>Nome / Matrícula</i>
<b>Fiscal Requisitante</b>	<i>Nome / Matrícula</i>

## ANEXO I – G

### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

#### MINUTA DO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO Nº \_\_\_/\_\_\_

A \_\_\_\_, doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_, com endereço \_\_\_\_, neste ato representada por \_\_\_\_\_, nos termos do Contrato nº XXXX/XXXX, compromete-se a observar o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**, firmado perante o **ESTADO DE SANTA CATARINA**, por meio da **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**, doravante referido simplesmente como **CONTRATANTE**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

O objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº XXXX/XXXX.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – As estipulações constantes neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao CONTRATANTE, tem acesso a informações que pertencem ao CONTRATANTE, que devem ser tratadas como sigilosas.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**

Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do Contrato, contendo ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – O termo “INFORMAÇÃO” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: diagramas de redes, fluxogramas, processos, projetos, ambiente físico e lógico, topologia de redes, configurações de equipamentos, entre outras e que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do Contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal do CONTRATANTE, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

#### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE**

As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento não serão aplicadas a nenhuma informação que:

I – seja comprovadamente de conhecimento público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – já esteja em poder da CONTRATADA, como resultado de sua própria pesquisa, contanto que a CONTRATADA possa comprovar referido fato.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES**

A CONTRATADA se obriga a manter sigilo de toda e qualquer informação definida neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do Contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** – A CONTRATADA determinará a observância deste TERMO DE

CONFIDENCIALIDADE a todos os seus empregados, prepostos e prestadores de serviço que estejam direta ou indiretamente envolvidos com a execução do Contrato, ficando responsável por tomar assinatura de seus empregados no TERMO DE CIÊNCIA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** – A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** – Compromete-se, ainda, a CONTRATADA a não revelar, reproduzir ou utilizar, bem como não permitir que seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço revelem, reproduzam ou utilizem, em hipótese alguma, as informações referidas no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE como confidenciais ressalvadas as situações previstas no Contrato e neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

**PARÁGRAFO QUARTO** – A CONTRATADA deve cuidar para que as informações consideradas confidenciais nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE fiquem restritas ao conhecimento dos empregados, prepostos ou prestadores de serviço que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e negócios, devendo cientificá-los da existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e da natureza confidencial das informações.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES**

A CONTRATADA devolverá imediatamente ao CONTRATANTE, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO DESCUMPRIMENTO**

O descumprimento de qualquer cláusula deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE acarretará a responsabilidade civil, criminal e administrativa, conforme previsto na legislação.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA**

Tendo em vista o princípio da boa-fé objetiva, permanece em vigor o dever de sigilo, tratado no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, após o término do Contrato nº XXXX/XXXX.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos omissos neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo CONTRATANTE.

Por estar de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Florianópolis,

---

(Nome do representante da Contratada)



