



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MILITARES DO
ESTADO DE MINAS GERAIS

Departamento de Licitações e Contratos

CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2021 - GAS/IPSM.

1. PREÂMBULO

1.1. O INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MILITARES (IPSM), Autarquia Estadual de Previdência com sede na Rua: Paraíba, nº: 575, Bairro: Savassi, Belo Horizonte - MG - CEP: 30.130-141, inscrito sob o nº de CNPJ: 17.444.779/0001-37, com o objetivo de contratar empresa especializada na prestação de serviço de atendimento remoto em saúde por meio plataforma online (por telefone, aplicativo e plataforma digital online), realizados por profissionais de saúde, fornecidos pela CONTRATADA, devidamente habilitados em seus respectivos conselhos de classe, utilizando protocolos clínicos baseados em evidência científica e devidamente registrados em prontuários clínicos, conforme legislação vigente, e em âmbito nacional no conceito de Software como Serviço (SAAS - Software as a Service), pela complexidade das características do serviço a ser licitado, vem por intermédio desta **CONSULTA PÚBLICA**, solicitar a todas as empresas do ramo de prestação de serviço de atendimento remoto em saúde, auxílio no que tange a elaboração final das especificações técnicas mínimas a serem exigidas e inseridas no Termo de Referência - TR, que dará início à confecção do Instrumento Convocatório (Edital), cujo objetivo é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de teleatendimento, em serviços de saúde, por meio de plataforma online. As empresas que ofertam soluções em telemedicina interessadas, poderão fornecer suas contribuições por meio da apresentação de informações, sugestões e críticas à Minuta do TR elaborada previamente pelo IPISM - ANEXO I deste Instrumento. A realização desta Consulta Pública visa garantir a observância dos princípios da isonomia, da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade administrativa, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhes são correlatos. Bem como propiciar a ampliação da participação do maior número de empresas do ramo em lide, no futuro procedimento licitatório, resguardando, para tanto, a governança e a boa gestão da futura contratação.

1.2. Seguem abaixo os detalhes da Consulta Pública:

CONSULTA PÚBLICA PARA AUXILIO TÉCNICO DAS EMPRESAS ESPECIALIZADAS
Data: 16 de julho de 2021
Horário: 09 h : 30 min
Endereço: Rua: Paraíba, nº: 575, Bairro: Savassi, Belo Horizonte - MG - CEP: 30.130-141 - Local: Auditório do IPISM.
Observações: <ul style="list-style-type: none">Neste dia e horário será realizada a presente Consulta Pública no intuito de resguardarmos a lisura do procedimento licitatório, propiciando a ampliação da participação do maior número de

empresas do ramo no futuro processo licitatório.

- O Termo de Referência foi formalizado pelo Instituto de Previdência dos Servidores Militares, que se responsabiliza pelos quantitativos e descritivos formulados.
- O Termo de Referência encontra-se à disposição dos interessados para consulta no site oficial do IPSM: <http://www.ipsm.mg.gov.br/>, na Aba: Institucional/Licitações, bem como no site do Portal de Compras de Minas Gerais: www.compras.mg.gov.br, na Aba: Licitações em Destaque.
- A condução da Sessão Pública se dará com a seguinte ordem:
 1. Abertura;
 2. Apresentação do escopo do serviço a ser contratado;
 3. Sugestões e Críticas dos fornecedores ao Termo de Referência; e
 4. Encerramento com assinatura de Ata final.

Fabiano Villas Boas, CEL. PM QOR
Diretor de Saúde do IPSM.

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

Termo De Referência - Serviços Continuados

1. DEFINIÇÕES DO OBJETO

Serviço de atendimento remoto em saúde por meio plataforma online (por telefone, aplicativo e plataforma digital online) realizada por profissionais de saúde fornecidos pela CONTRATADA devidamente habilitados em seus respectivos conselhos de classe, utilizando protocolos clínicos baseados em evidência científica e devidamente registrado em prontuário clínico, conforme legislação vigente, e em âmbito nacional no conceito de Software como Serviço (SAAS - Software as a Service), tudo em conformidade com os termos, condições, especificações e demais exigências previstas neste documento.

1.1. LOTE ÚNICO - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de teleatendimento, em serviços de saúde, por meio de plataforma online. Os serviços de saúde deverão ser realizados por profissionais de saúde, devidamente habilitados em seus respectivos conselhos de classe, por meio de atendimento remoto em plataforma online (por telefone, aplicativo e plataforma digital online) e em âmbito nacional no conceito de Software como Serviço (SAAS - Software as a Service). A prestação do serviço consiste na contratação de profissionais de saúde integrados a uma plataforma online, devendo ambos serem ofertados concomitante pela empresa CONTRATADA na forma de um serviço único e indivisível.

LOTE ÚNICO

Item de Serviço	Código do Item	Descrição do Serviço	Quantidade	Valor Global Mensal Estimado	Valor Global Anual Estimado
01		Prestação de serviço de teleatendimento em serviços de saúde realizado por profissionais de saúde, por meio de atendimento remoto em plataforma online (por telefone, aplicativo e plataforma digital online) e em âmbito nacional no conceito de Software como Serviço (SAAS - Software as a Service).	01		

1.2. DO PREÇO - Os preços deverão ser ofertados de forma individualizada para cada um dos serviços discriminados no quadro abaixo e a contratação será remunerada pelo valor global das Vidas Ativas - CPF habilitadas na plataforma, conforme descrito a seguir:

Descriminação do Serviço					
	Item	Serviço Prestado	Quantidade Estimada	Valor Unitário por Vida Ativa - CPF	Valor Total por Vida Ativa - CPF
VIDA ATIVA CPF	01	Tele triagem com desfecho médico - Urgência/Emergência	153.240		
	02	Tele consulta médica com especialista	76.010		
	03	Tele triagem (orientação) apenas Enfermagem	13.020		
	04	Atendimento de Enfermagem e Medicina para monitoramento de casos confirmado ou suspeitos (COVID-19)	17.780		
	05	Tele consulta nutricionista avulsa	6.600		
	06	Atendimento de Psicólogo	5.500		
	VALOR GLOBAL ESTIMADO - VIDA ATIVA CPF				

*** O Valor Global é a soma dos Valores Totais por Vida Ativa - CPF**

2. JUSTIFICATIVA/FINALIDADE

2.1 Contextualização Sobre o SISAU

O compartilhamento da gestão do Sistema de Saúde PMMG/CBMMG/IPSM (SISAU) implica ações coordenadas que visam à consolidação do modelo de atenção à saúde,

sendo que tais ações destinam-se à melhoria das condições de acesso aos serviços da rede orgânica e à garantia de continuidade de cuidados pela rede complementar de serviços credenciados.

Nos variados sistemas nacionais de prestação de serviços de saúde, a oferta, o modelo de financiamento, a operacionalização, o controle e avaliação, além da regulação da prestação dos serviços são, em grande parte, de responsabilidade de Instituições públicas e privadas, sendo a primeira a grande provedora no Brasil e em diversos países do mundo, como a principal artífice do provimento da prestação de saúde. Neste cenário, a criação de complexos de promoção assistencial reflete o consenso de que as forças de mercado, por si mesmas, não são capazes de dar a melhor destinação aos recursos da sociedade, em determinados campos. Por outro lado, há também grande desconfiança quanto ao valor que a ação fiscalizadora tem no mercado ante ao evidente conflito de interesses próprio das relações comerciais.

As ações prospectivas são dirigidas aos procedimentos de maior custo unitário na atenção terciária e de procedimentos de nível ambulatorial com foco na atenção primária e secundária, cuja a assistência prestada aos beneficiários, possuem um padrão de excelência comprovada, com a relevância do corpo técnico presente nas unidades de atendimento e pelo aporte de financiamento promovido pelo IPSM, que garante o custeio e o investimento necessário para a manutenção dessa estrutura. Na Rede Orgânica, os Núcleos de Atenção Integral à Saúde (NAIS) são responsáveis, prioritariamente, pela atenção à saúde no nível primário e saúde ocupacional. Por outro lado, o Hospital da Polícia Militar (HPM) e o Centro Odontológico (CODONT) têm suas atividades voltadas para atenção secundária e terciária.

Assim, a tarefa de regulação dos processos de atenção à saúde deve ser desenvolvida em três etapas. Na primeira, procura-se caracterizar a natureza do processo em questão. Na segunda, identificam-se os procedimentos a serem adotados, com o uso de técnicas baseadas em indicadores e na participação dos públicos interessados; apontando-se, ainda, as respectivas limitações. Na terceira etapa são elaborados indicadores de impacto, segundo as categorias cobertura, preço, investimento e morbidade.

Outro aspecto que demonstra a evolução do sistema de saúde e com a participação efetiva do IPSM nesta reorganização sistêmica, vem com o novo modelo de regulação assistencial implantado, cuja as ações relacionados à sinistralidade, ao perfil epidemiológico da população, à cultura de utilização de procedimentos, à cobertura de serviços, ao acesso aos prestadores, à resolubilidade das ações, às relações contratuais e às condições de mercado e sua comparação com referenciais externos, buscam identificar necessidades dos beneficiários, bem como problemas ou distorções a serem contingenciados. Tais medidas promovem melhoria da qualidade assistencial, redução da morbidade e da mortalidade por enfermidades transmissíveis e por doenças crônicas, diminuição do número de internações hospitalares e adequação da utilização de recursos propedêuticos de alta complexidade.

As atividades de controle e avaliação desenvolvidas durante os processos de auditoria das solicitações para atendimento, bem como das respectivas contas assistenciais permitem a verificação da coerência entre as ações propostas e aprovadas com as efetivamente realizadas. Essa rotina evidencia eventuais distorções, assegurando a possibilidade de adoção de medidas contingenciais face aos problemas encontrados.

O maior desafio do IPSM é oferecer aos seus beneficiários, soluções frente às suas necessidades, com máxima agilidade administrativa e mínimo custo financeiro e principalmente social, garantido assim, uma qualidade de prestação assistencial. Nos últimos anos, o IPSM vem enfrentando um grande desafio, propiciar o melhor amparo à Família Militar Mineira, sem comprometer a sustentabilidade do Instituto. Para tal, tem-se trabalhado no sentido de implementar uma gestão com maior agilidade nos processos e maior controle. A competência dos gestores é fundamental na elaboração do planejamento, programação e na avaliação das ações, para o

alcance destes objetivos, que por dedicação e principalmente zelo com as necessidades dos beneficiários, vem trazendo avanços significativos para a sustentabilidade do Instituto.

2.2 Novo Coronavírus

O novo Coronavírus produz a doença classificada como COVID-19, sendo agente causador de uma série de casos de pneumonia. Ainda não há informações plenas sobre a história natural, nem medidas de efetividade inquestionáveis para manejo clínico dos casos de infecção humana pela COVID-19, restando ainda muitos detalhes a serem esclarecidos. No entanto, sabe-se que o vírus tem alta transmissibilidade e provoca uma síndrome respiratória aguda que varia de casos leves, cerca de 80%, a casos muito graves com insuficiência respiratória, entre 5% e 10% dos casos. Sua letalidade varia, principalmente, conforme a faixa etária e condições clínicas associadas.

A cronologia da COVID-19, doença causada pelo novo coronavírus, tem revelado uma rápida disseminação mundial, o que fez a OMS decretar Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, o mais alto nível de alerta da Organização, no fim de janeiro. Em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia. Em termos práticos, a declaração é um comando para que todos os gestores municipais e estaduais adotem medidas para promover o distanciamento social e evitar aglomerações, conhecidas como medidas não farmacológicas, ou seja, que não envolvem o uso de medicamentos ou vacinas. Na mesma data, por meio do Decreto No 06/2020 - o país reconhece a ocorrência do Estado de Calamidade Pública.

2.3 Atenção Primária à Saúde e Tele atendimento por profissionais da área de Saúde

A saúde pública do Brasil e o seu sistema de atendimento são modelos de referência no mundo inteiro. Desenvolvido para abranger a diversidade que o Brasil apresenta, o SUS (Sistema Único de Saúde) tem como base a integralidade, a universalidade e a equidade de todos os pacientes e trabalhadores. Criado para democratizar a saúde brasileira, o SUS tem a missão de oferecer serviços de qualidade para a população, destacando o serviço público como um direito de todos os cidadãos. Atualmente, o SUS cobre cerca de 75% da população brasileira.

A pandemia do coronavírus suscitou medidas emergenciais dos países e, especificamente no Brasil, foram estabelecidos o fechamento indeterminado de escolas e universidades públicas, o distanciamento social e a permanência de todos em suas residências para evitar a disseminação do problema.

Uma forma de ultrapassar o desafio colocado COVID-19 é o maior investimento à atenção básica à saúde associada à telemedicina. Conforme orientações do Ministério da Saúde no Protocolo de Manejo Clínico do Novo Coronavírus, a Atenção Primária à Saúde é a porta de entrada para o atendimento à população e tem papel fundamental na resposta global à doença em questão. A Atenção Primária à Saúde oferece atendimento resolutivo, além de manter a longitudinalidade e a coordenação do cuidado em todos os níveis de atenção à saúde, com grande potencial de identificação precoce de casos graves que devem ser manejados em serviços especializados.

Assim, por meio da atenção primária à saúde associada à tele atendimento será possível:

- melhorar a triagem;
- dar mais racionalidade ao uso de recursos de saúde;
- garantir que as pessoas que desenvolvem a forma mais severa da doença tenham acesso em tempo ao tratamento necessário;
- reduzir a exposição das pessoas à contaminação;
- aumentar a proteção do profissional de saúde.

2.4 O papel do IPSM no enfrentamento à pandemia junto a trabalhadores e dependentes

O IPSM atende cerca de 225 mil vidas, que abrangem os Policiais e Bombeiros Militares, além dos seus dependentes.

O trabalho e a estrutura de atendimento do IPSM em saúde aos seus beneficiários são desafiados pela ocorrência da pandemia do novo coronavírus, não apenas para uma adequação dos serviços prestados a estes milhares de beneficiários, mas também no sentido de atuar de forma articulada à estratégia pública de enfrentamento da doença, em colaboração com as Instituições de saúde do Estado de Minas Gerais.

Como resposta a esses desafios o IPSM criou linhas de atuação que visam contribuir para ampliação da capacidade de atendimento em atenção primária à saúde do poder público conforme listadas a seguir:

Apoiar as unidades orgânicas na ampliação de sua cobertura assistencial;

Elaboração de planos de contingenciamento para prestação da assistência à saúde;

Vacinar contra gripe e orientar os beneficiários no processo de vacinação em tempos de COVID-19; Realizar atenção primária à saúde dos militares e familiares, com os mesmos protocolos públicos e de forma articulada com a atuação municipal local;

Realizar testagem dos segurados e seus dependentes;

Contribuir na integração de dados e geração de informação útil à tomada de decisão no âmbito do IPSM.

O atendimento ao protocolo do Ministério da Saúde de Manejo Clínico do novo coronavírus (COVID-19) na atenção primária à saúde permite buscar melhores resultados para a saúde do trabalhador e familiares; melhor uso e resposta do sistema de saúde público e do IPSM; melhor gestão de saúde e segurança por parte das empresas, pois contribui:

- 1.** Com o fortalecimento dos serviços digitais de saúde dos beneficiários fornecidos pelo APP do IPSM;
- 2.** Para ampliar a capacidade e efetividade da gestão na atenção primária à COVID-19, a partir da integração do tele atendimento multidisciplinar nas áreas de enfermagem, medicina e psicologia e fonoaudiologia;
- 3.** Para abordagem sistêmica à saúde do trabalhador e dependentes;
- 4.** Para uso racional do SISAU;
- 5.** Redução na busca por serviços de emergência hospitalares sem a devida triagem de gravidade, reduzindo riscos de exposição à contaminação;
- 6.** Orientação de profissionais da área de Saúde.

3. DEFINIÇÕES E GLOSSÁRIO

Para efeito deste Termo de Referência, devem ser consideradas as seguintes definições:

- a)** IPSM – Instituto de Previdência dos Servidores Militares de Minas Gerais;
- b)** PMMG – Polícia Militar do Estado de Minas Gerais;
- c)** CBMMG – Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais;
- d)** SISAU – Sistema de Saúde da PMMG-CBMMG-IPSM;
- e)** SIGAS – Sistema Integrado de Gestão da Assistência à Saúde;
- f)** DS/IPSM – Diretoria de Saúde do IPSM;
- g)** GAS – Gerência de Assistência à Saúde;
- h)** GAA – Gerência de Autorização de Benefícios de Saúde;

i) ATI – Assessoria de Tecnologia da Informação;

j) CA – Central de Atendimento do IPSM;

l) SaaS - Software as a Service; Software como serviço, do inglês Software as a Service (SaaS), é uma forma de distribuição e comercialização de software. No modelo SaaS o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária para a disponibilização do sistema (servidores, conectividade, cuidados com segurança da informação) e o cliente utiliza o software via internet, pagando um valor pelo serviço oferecido. Fonte: Wikipedia (https://pt.wikipedia.org/wiki/Software_como_serviço). SaaS é um software distribuído como um serviço, implementado em plataforma web de forma nativa e acessado usando tecnologias e protocolos de internet. Do ponto de vista do usuário, é um software que não é instalado localmente na infra-estrutura do cliente (on-premise), mas é utilizado através da web e pago pelo tempo de uso ou volume, por demanda. Desse modo, um software SaaS envolve mecanismos de tarifação e métricas de uso ou billing. Ainda, é um software que fornece uma API para acesso pela web, através de Web Services, interfaces REST, SOAP, entre outros protocolos. Fonte: Microsoft (<https://msdn.microsoft.com/pt-br/library/Dd875466.aspx>);

m) Dump - registro da estrutura de tabela e/ou dados de um banco de dados. Um dump de banco de dados é muito usado para realização de cópia de um banco de dados, desta forma seus conteúdos podem ser armazenados em caso de perda de dados. Dumps de banco de dados permitem reuso ou bifurcação de banco de dados.

4. ESCOPO

4.1. Tele triagem (orientação) de enfermagem com desfecho em tele consulta médica de urgência/emergência

4.1.1. Serviço receptivo, em que os atendimentos iniciarão sempre com tele triagem, realizada por chatbot, baseado em algoritmos, ou por enfermeiro supervisionado por médicos, o qual fará questionamentos clínicos ao Beneficiário, com objetivo de realizar uma triagem técnica para definir um dos 3 (três) desfechos:

a. orientações de autocuidado;

b. consulta médica eletiva, o qual será transferido para uma tele consulta por vídeo chamada, no mesmo momento que finalizar a tele triagem, ou será agendado para o momento mais oportuno e cômodo para o Beneficiário; Sugere-se flexibilizar a sincronia entre a consulta de tele triagem de enfermagem com a tele consulta médica, tendo em vista o alto custo envolvido referente a disponibilidade plena e ociosidade do profissional médico;

c. direcionado a buscar atendimento ambulatorial ou de emergência em rede de referência previamente alinhada com o contratante.

4.1.2. O Serviço de tele atendimento de enfermagem tem o objetivo de orientar o paciente de forma confiável, na conduta a ser tomada frente a descrição dos sintomas, esclarecendo dúvidas gerais sobre saúde, fornecendo orientações educativas e de autocuidado, inclusive quanto a prevenção de doenças, para melhora da qualidade de vida do beneficiário, diminuindo riscos, reduzindo custos e aumentando a segurança e satisfação do mesmo.

4.1.3. A tele consulta médica de urgência/emergência deverá ser realizada por profissionais médicos devidamente registrados no CRM com especialização em clínica geral e/ou médicos de família, por meio de vídeo chamada, considerando todo histórico de saúde do paciente e contexto em que se encontra, com olhar holístico e sistêmico do indivíduo e sua comunidade, para o melhor diagnóstico e orientações. Realizando, sempre que necessária, a prescrição de exames e medicamentos, mesmo aqueles com receitas controladas, bem como a emissão de atestados médicos diversos, relativos ao atendimento prestado.

4.1.4. Deverá ser procedimento padrão a realização de ligação de retorno para reavaliação pós um atendimento com encaminhamentos clínicos. Da mesma forma

que, se houver o encaminhamento do usuário para rede de atendimento presencial, seja de serviço de profissional especializado, médico, hospitalar ou de pronto atendimento, a equipe de enfermagem do tele atendimento deverá contatá-lo periodicamente, conforme a gravidade do caso, para verificar se o mesmo buscou o atendimento e acompanhar o desfecho do seu quadro de saúde garantindo o registro no prontuário clínico.

4.1.5. Caso o contato seja devido a sintomas de síndrome gripal, com suspeitas COVID-19, deverá ser utilizado como ferramenta a metodologia de FAST-TRACK, que é a ferramenta de fluxo rápido de triagem e atendimento de casos de Síndrome Gripal (COVID-19), metodologia preconizada pelo Protocolo de Manejo Clínico do Ministério da Saúde (disponível em <https://www.unasus.gov.br/especial/covid19/pdf/59>), bem como suas atualizações.

4.2. Tele triagem (orientação) apenas de enfermagem

4.2.1. Serviço receptivo, em que os atendimentos iniciarão sempre com tele triagem, realizada por chatbot, baseado em algoritmos, ou por enfermeiro supervisionado por médicos, o qual fará questionamentos clínicos ao Beneficiário, com objetivo de realizar uma triagem técnica para definir um dos 3 (três) desfechos:

a. orientações de autocuidado;

b. consulta médica eletiva, o qual será transferido para uma tele consulta, no mesmo momento que finalizar a tele triagem, ou será agendado para o momento mais oportuno e cômodo para o Beneficiário;

c. direcionado a buscar atendimento ambulatorial ou de emergência em rede de referência previamente combinada com a contratante.

4.2.2. O Serviço de tele atendimento de enfermagem tem o objetivo de orientar o paciente de forma confiável, na conduta a ser tomada frente a descrição dos sintomas, esclarecendo dúvidas gerais sobre saúde, fornecendo orientações educativas e de autocuidado, inclusive quanto a prevenção de doenças, para melhora da qualidade de vida do beneficiário, diminuindo riscos, reduzindo custos e aumentando a segurança e satisfação do mesmo.

4.2.3. Deverá ser procedimento padrão a realização de ligação de retorno para reavaliação pós um atendimento com encaminhamentos clínicos. Da mesma forma que, se houver o encaminhamento do usuário para rede de atendimento presencial, seja de serviço de profissional especializado, médico, hospitalar ou de pronto atendimento, a equipe de enfermagem do tele atendimento deverá contatá-lo periodicamente, conforme a gravidade do caso, para verificar se o mesmo buscou o atendimento e acompanhar o desfecho do seu quadro de saúde.

5.2.4. Caso o contato seja devido a sintomas de síndrome gripal, com suspeitas COVID-19, deverá ser utilizado como ferramenta a metodologia de FAST-TRACK, que é a ferramenta de fluxo rápido de triagem e atendimento de casos de Síndrome Gripal (COVID-19), metodologia preconizada pelo Protocolo de Manejo Clínico do Ministério da Saúde (disponível em <https://www.unasus.gov.br/especial/covid19/pdf/59>), bem como suas atualizações.

4.3. Tele consulta médica eletiva avulsa

4.3.1. Serviço receptivo, em que os atendimentos serão realizados diretamente com profissionais médicos devidamente registrados no CRM e suas respectivas especialidades conforme Subitem 4.7 deste Termo de Referência, que contem todas as especialidades médicas que devem ser disponibilizadas pela CONTRATANTE, passando por um agente administrativo humano ou virtual, apenas para agendamento ou solicitação de encaminhamento imediato para tele consulta médica. Input do cadastro de usuário e agendamento realizado por dispositivo disponibilizado pelo fornecedor, não havendo interface com o administrativo do IPSM.

4.3.2. A tele consulta médica deverá ser realizada por meio de vídeo chamada, considerando todo histórico de saúde do paciente e contexto em que se encontra, com olhar holístico e sistêmico do indivíduo e sua comunidade, para o melhor diagnóstico e orientação. Realizando, sempre que necessária, a prescrição de

exames e medicamentos, mesmo aqueles com receitas controladas, bem como a emissão de atestados médicos diversos, relativos ao atendimento prestado.

4.3.3. Se houver a solicitação de realização de exames complementares, ou continuação dos sintomas que necessite contato com o médico porque o tratamento não está surtindo o efeito esperado, o beneficiário deverá ser orientado a buscar rede de referência previamente alinhado com a CONTRATANTE.

4.3.4. Caso o contato seja devido a sintomas de síndrome gripal, com suspeitas COVID-19, deverá ser utilizado como ferramenta a metodologia de FAST-TRACK, que é a ferramenta de fluxo rápido de triagem e atendimento de casos de Síndrome Gripal (COVID-19), metodologia preconizada pelo Protocolo de Manejo Clínico do Ministério da Saúde (disponível em <https://www.unasus.gov.br/especial/covid19/pdf/59>), bem como suas atualizações.

4.4. Tele consulta de nutricionista avulsa

4.4.1. Serviço receptivo, em que os atendimentos serão realizados diretamente com o(a) nutricionista, passando por uma atendente administrativo apenas para agendamento ou solicitação de encaminhamento imediato para tele consulta.

4.4.2. A tele consulta de nutricionista deverá ser realizada por meio de vídeo chamada, com duração mínima de 30 minutos, e deverá considerar todo histórico de saúde do paciente e contexto em que se encontra, com olhar holístico e sistêmico do indivíduo, baseando-se em anamnese e recordatório alimentar. Serão solicitados ao paciente dados antropométricos a serem realizados preferencialmente antes da consulta, para subsidiar o profissional a apoiar o paciente para alcançar seus objetivos. Deverá ser elaborado um plano alimentar personalizado, tentando contemplar as preferências do beneficiário, objetivos e necessidades nutricionais, o qual deverá ser enviado ao paciente, por e-mail, em no máximo 5 (cinco) dias úteis, realizando posteriormente um contato telefônico ou vídeo chamada, para esclarecimento de possíveis dúvidas e demais orientações necessárias.

4.4.3. O principal objetivo da consulta nutricional será o fornecimento de orientações sobre alimentação saudável, estimulando para a reeducação alimentar, promoção e prevenção das doenças, com indicações direcionadas ao aumento da imunidade, melhora da energia para execução de atividades diárias, impactos da alimentação na qualidade do sono, entre outras.

4.4.4. Será considerado um diferencial o envio complementar ao paciente de receitas relacionadas ao plano alimentar do mesmo, bem como orientações nutricionais específicas do seu quadro de saúde, higiene e manipulação de alimentos no seu contexto familiar e de trabalho, bem como dicas de lista de compras de mercado e feira, substituições de alimentos, etc.

4.4.5. Caso o paciente tenha dúvidas ao longo dos 15 dias seguintes ao envio do plano alimentar, este poderá entrar em contato por até 4 (quatro) vezes, por e-mail, para esclarecê-las com o (a) nutricionista, que terá 48h úteis para respondê-las.

4.5. Atendimento de Psicoterapia online com psicólogo

4.5.1. Serviço receptivo, em que os atendimentos serão realizados diretamente com o(a) psicólogo, passando por uma atendente administrativo apenas para agendamento ou solicitação de encaminhamento imediato para tele consulta.

4.5.2. A tele consulta com psicólogo deverá utilizar técnica de psicoterapia breve, sendo realizada por vídeo chamada, com duração mínima de 50 minutos, para realização de aconselhamento e orientação para o autoconhecimento, comportamentos de saúde e estratégias de enfrentamento que levarão a uma melhor saúde psicológica, proporcionando bem-estar e uma vida mais leve, equilibrada e saudável. A frequência de novas consultas, para dar segmento ao tratamento, deverá ser direcionada pelo profissional de psicologia, combinado com o paciente, conforme características técnicas de cada caso, podendo ser semanal, quinzenal ou mensal.

4.5.3. O profissional de psicologia irá identificar os fatores relacionados à condição

desencadeadora do contato, os padrões de comportamental do usuário, questões familiares de risco, a ocorrência de agravos e demais pontos associados ao desenvolvimento do quadro emocional, investigando fatores emocionais relacionados a condicionantes de carências e/ou excessos, além relacionar o uso e/ou abuso de agentes químicos e sua eventual intervenção. Mas também identificar, estimular e reforçar comportamentos positivos que possam apoiar na funcionalidade de resolução da condução desencadeadora do atendimento.

4.5.4. O serviço deverá ser realizado baseado em protocolos técnicos científicos da psicologia, podendo utilizar instrumentos de avaliação para apoiar a orientação, promoção e manutenção da saúde, apoiando o paciente nas suas questões pessoais, como doenças físicas ou mentais, na gestão das emoções, ansiedade, estresse, transtornos mentais e comportamentais, entre outros.

4.5.5. Eventualmente, poderá identificar a necessidade de encaminhamento médico, sendo este realizado em formato de tele atendimento ou presencial. O beneficiário deverá ser orientado a buscar em rede de referência, previamente alinhado com a CONTRATANTE.

4.6. Atendimento on line de Enfermagem e Medicina para monitoramento de casos confirmados ou suspeitos de Coronavírus (COVID-19)

4.6.1. Serviço pró-ativo, em que profissional de enfermagem entrará em contato por telefone, vídeo chamada e/ou chat, para uma tele consulta com as pessoas indicadas pelo IPSM ou já atendidas pela CONTRATADA, com suspeita de infecção respiratória caracterizada como Síndrome Gripal, causadas ou não por COVID-19. E o enfermeiro realiza novos contatos, a cada 48h por telefone, para acompanhamento e monitoramento dos casos ao longo de 14 dias, sendo todos os atendimentos evoluídos em prontuário.

4.6.2. O objetivo deste tele atendimento, é o monitoramento por meio de ações de atenção primária à saúde na pandemia do COVID-19, acompanhamento da evolução dos sintomas, bem como a estratificação da gravidade dos casos para realizar as orientações terapêuticas e isolamento domiciliar, direcionamento para atendimento médico, quando necessário; identificação precoce de complicações, e redução de risco de contágio em outras pessoas. Na identificação de casos graves, a estabilização e orientação para encaminhamento a serviços de urgência/emergência ou hospitalares, conforme rede de atendimento previamente acordada com a CONTRATANTE.

4.6.3. O Enfermeiro deverá realizar o tele monitoramento dos casos suspeitos e/ou confirmados para Covid-19, com o objetivo de orientá-los e acompanhar os sinais e sintomas/gravidade dos casos, perfil epidemiológico, alimentação, hidratação, medicamentos e autocuidado. Também deverá orientá-los quanto a realização de quarentena e isolamento domiciliar (quando não morar sozinho), para então, contribuir com a redução de contágios em outras pessoas.

4.6.4. O profissional de enfermagem deverá utilizar como ferramenta a metodologia de FAST-TRACK, ferramenta de fluxo rápido de triagem e atendimento de casos de Síndrome Gripal (COVID-19), metodologia preconizada pelo Protocolo de Manejo Clínico do Ministério da Saúde (disponível em <https://www.unasus.gov.br/especial/covid19/pdf/59>), bem como suas atualizações.

4.7. Relação das especialidade médicas reconhecidas:

ESPECIALIDADE MÉDICA	OBRIGATORIEDADE
1. Acupuntura	NÃO
2. Alergia e imunologia	SIM
3. Anestesiologia	NAO
4. Angiologia	SIM
5. Cardiologia	SIM
6. Cirurgia Cardiovascular	SIM
7. Cirurgia de mão	DESEJÁVEL

8. Cirurgia de cabeça e pescoço	SIM
9. Cirurgia do aparelho digestivo	DESEJÁVEL
10. Cirurgia geral	DESEJÁVEL
11. Cirurgia oncológica	SIM
12. Cirurgia pediátrica	SIM
13. Cirurgia plástica	DESEJÁVEL
14. Cirurgia torácica	SIM
15. Cirurgia vascular	SIM
16. Cirurgia médica	NÃO
17. Coloproctologia	SIM
18. Dermatologia	SIM
19. Endocrinologia e metabologia	SIM
20. Endoscopia	NÃO
21. Gastroenterologia	SIM
22. Genética médica	DESEJÁVEL
23. Geriatria	SIM
24. Ginecologia e obstetrícia	SIM
25. Hematologia e hemoterapia	SIM
26. Homeopatia	DESEJÁVEL
27. Infectologia	SIM
28. Mastologia	SIM
29. Medicina de emergência	SIM
30. Medicina de família e comunidade	SIM
31. Medicina do trabalho	DESEJÁVEL
32. Medicina de trânsito	NÃO
33. Medicina esportiva	DESEJÁVEL
34. Medicina física e reabilitação	DESEJÁVEL
35. Medicina intensiva	NÃO
36. Medicina legal e perícia médica	DESEJÁVEL
37. Medicina nuclear	NÃO
38. Medicina preventiva e social	NÃO
39. Nefrologia	SIM
40. Neurocirurgia	SIM
41. neurologia	SIM
42. Nutrologia	DESEJÁVEL
43. Oftalmologia	SIM
44. Oncologia clínica	DESEJÁVEL
45. Ortopedia e traumatologia	SIM
46. Otorrinolaringologia	SIM
47. Patologia	NÃO

48. Patologia clínica / medicina laboratorial	NÃO
49. Pediatria	SIM
50. Pneumologia	SIM
51. Psiquiatria	SIM
52. Radiologia e diagnóstico por imagem	NÃO
53. Radioterapia	NÃO
54. Reumatologia	SIM
55. Urologia	SIM

5. PREMISSAS

5.1. Segurança da informação e Privacidade

5.1.1. Atender obrigatoriamente aos requisitos mínimos da Segurança da Informação em cumprimento às normas que sejam pertinentes a prestação do serviço objeto desta contratação.

5.1.2. A base de dados e relacionamento com os clientes é exclusiva do IPSM, não podendo ser utilizada para outros fins comerciais, ou qualquer tipo de abordagem pela CONTRATADA.

5.1.3. Ao término do contrato, bem como nos casos de falência, recuperação judicial ou encerramento das atividades da CONTRATADA, esta deverá fornecer um dump da Base de Dados contendo todas as informações disponibilizadas durante a execução desse contrato, bem como todo o suporte técnico, orientação e acompanhamento durante a transição da operação para uma outra solução, num prazo máximo de 30 (trinta) dias. Este dump deverá estar em formato acessível por ferramentas de mercado (formatos csv, xls, xml), bem como comprovar a destruição dos dados após encerramento do contrato.

5.1.4. O Sistema deverá trabalhar com biometria de Reconhecimento Facial Humano, com capacidade mínima de até 3.5 milhões de faces identificadas, contemplando hardwares e softwares para a realização de comparações e confrontos faciais a partir de pesquisas 1:1 e 1:N. A capacidade do banco de dados deveser suficiente para atender a demanda do IPSM.

5.1.4.1. A autenticação inicial de cadastro para acesso da plataforma pelo beneficiário deverá ser a biometria facial.

5.1.4.2. Durante o atendimento ao beneficiário o profissional de saúde assistente deverá ter em seu sistema de gestão a imagem facial cadastrada do paciente, para fins de verificação quanto ao paciente atendido.

5.1.4.3. Com o usuário devidamente cadastrado novo acesso a plataforma deverá ocorrer seguindo protocolo de segurança usando autenticação em 2 passos (2-FA).

5.1.5. Acesso a servidores com base em permissões individuais e de equipe.

5.1.6. Manter cópias de segurança das bases de dados.

5.1.7. Proteção assegurada contra invasões e vazamento de dados por servidores cloud.

5.1.8. Processos de segurança e sigilo médico em conformidade com Registros de Classe (Normas e Orientações).

5.1.9. Disponibilizar termo de aceite/consentimento para prestação do serviço pelo beneficiário no ato do atendimento, atestando que este o paciente é beneficiário regularmente cadastrado no IPSM, sob pena de sanções nas esferas cível ou criminal por eventual fraude durante a validação do atendimento.

5.1.10. Incluir cláusula obrigatória no termo de aceite/consentimento do beneficiário

solicitando a autorização do compartilhamento dos seus dados abaixo discriminados com a equipe de profissionais de saúde do SISAU, os quais serão acessados por meio da plataforma da CONTRATADA com login e senha de uso exclusivo desses profissionais.

5.1.10.1. Dados cadastrais (CPF), de contatos (celular e e-mail) e do prontuário clínico eletrônico contendo histórico de informações de atendimentos da equipe de saúde, medicamentos de uso contínuo, vacinas e exames realizados; **5.1.10.2.** O acesso aos dados do prontuário médico do paciente do SISAU é fundamental para que seja complementado a linha de cuidados com a saúde do beneficiário.

5.1.11. O beneficiário que não aceitar o termo de aceite/consentimento não poderá ter seus dados compartilhados com a equipe médica IPSM, devendo esta informação ser apresentada na tela da plataforma da CONTRATADA.

5.2. Atendimentos

5.2.1. Abrangência em todos os Estados do país.

5.2.2. O atendimento deve contemplar segurança e privacidade no acesso a profissionais de saúde, sem necessidade de deslocamento, gerando economia de tempo, conveniência e comodidade, eliminando exposição a riscos e visitas sem necessidade a consultórios ou emergência.

5.2.3. Ser um meio de fácil acesso, com agilidade no atendimento e que proporcione tranquilidade à rotina do paciente, familiares e cuidadores, gerando satisfação e qualidade de vida a todos;

5.2.4. Todos os atendimentos devem ocorrer em caráter síncrono, com profissional e indivíduo atendido conectados ao mesmo tempo, utilizando a mesma ferramenta.

5.2.5. Funcionamento 24h X 7 dias da semana, para atendimento médico/enfermagem de urgência/emergência.

5.2.5.1. Consultas eletivas com médicos especialistas e atendimentos com psicólogos e nutricionistas devem atender de segunda a sexta das 8h às 20h.

5.2.5.2. Os atendimentos constantes do item: 5.2.5.1 deverão ser realizados até 10 (dez) dias corridos a partir da solicitação do usuário/beneficiário, não permitindo agendamento com período superior.

5.2.5.3 As consultas médicas de retorno com o mesmo profissional executante constantes do item 6.2.5.1, não poderão ser superiores a 30 (trinta) dias.

5.2.6. Todo atendimento deve ter abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas (escala de Manchester), com a possibilidade de análise concomitante de mais de um sintoma.

5.2.7. Os atendimentos por meio de telefone, aplicativo, plataforma digital on line ou URA/chatbot, deverá permitir vídeo chamada, mensagens e ligações, para a central de saúde independente do serviço contratado.

5.2.8. Orientar deslocamentos e encaminhamentos à rede credenciada presencial, tanto emergências e hospitais, quanto especialistas, somente quando necessário e conforme protocolo clínico, previamente validado pelo IPSM.

5.2.9. Os atendimentos deverão ser identificados por documento de identificação Oficial com foto e com validade legal do(a) beneficiário(a).

5.2.10. Antes de iniciar a gravação dos atendimentos telefônicos, o paciente precisa ser informado.

5.2.11. Os registros nos prontuários devem ser rastreáveis digitalmente, identificando os profissionais habilitados em seus respectivos conselhos. Documentos assinados durante o atendimento, como atestados, prescrições de medicamentos e encaminhamentos devem ter certificação digital devidamente emitida por alguma autoridade certificadora dentro dos padrões da ICP Brasil sob responsabilidade da CONTRATADA.

5.2.12. O apoio à decisão e/ou diagnóstico deve ser lastreado por protocolos clínicos suportados na literatura médica, com base em evidências clínicas cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas.

5.2.13. Encaminhamento a médicos especialistas de acordo com os sintomas avaliados.

5.2.14. Obrigatoriedade da visualização durante a atendimento do número do registro do profissional nos conselhos de classe de Medicina (CRM), de psicologia (CRP), de Nutrição (CRN) e de Enfermagem (COREN).

5.3. Gestão Técnica pela CONTRATADA

5.3.1. Nomear representante técnico para para interlocução junto ao IPSM.

5.3.2. Disponibilizar canal de comunicação direto para avaliação de casos em que haja necessidade de alinhamento quanto a coordenação do cuidado com o indivíduo.

5.3.3. Utilizar protocolos baseados em evidências clínicas cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas, seguindo as diretrizes atualizadas com o devido registro em prontuário clínico.

5.3.4. Atender por meio de profissionais de Saúde devidamente habilitados em seus respectivos conselhos de classe e disponibilizar gestão de corpo clínico para alinhamento de condução dos casos e, se necessário, discussão com profissionais de saúde do IPSM.

5.3.5. Arquivar Prontuário Médico por no mínimo de 20 anos ou conforme legislação vigente.

5.3.6. Assinar os documentos dos prontuários digitalmente por profissionais habilitados em seus respectivos conselhos e devidamente certificados por alguma autoridade certificadora dentro dos padrões da ICP Brasil.

5.3.7. Apresentar mensalmente ou quando demandado a relação de profissionais e seus respectivos comprovantes de registro nos conselhos de classe de sua área de atuação, bem como do especialista e do representante técnico de medicina;

5.3.8. Atualizar constantemente o conteúdo clínico por equipes especializadas e adequar às diretrizes médicas atualizadas.

5.3.9. O dimensionamento da equipe para a prestação de serviço é de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser observados os acordos de nível de serviço previstos no item 9 deste termo de referência.

5.4. Identidade Visual e personalização

5.4.1. Os dispositivos de interação/comunicação (telefone, aplicativo, plataforma digital ou chatbot) devem seguir o conceito de “White Label”, com toda identidade visual do IPSM, em que o aplicativo ou plataforma, tenham os serviços personalizados com logo do IPSM, de fácil utilização pelo beneficiário.

5.4.2. Todos os contatos, por telefone, aplicativo, plataforma digital ou URA/chatbot, baseado em algoritmos, devem estar contempladas na prestação dos serviços contratados e personalizados, de forma a serem identificadas sempre como um atendimento do IPSM, e não da empresa fornecedora.

5.5. Tecnologia

5.5.1. A tecnologia da plataforma disponibilizada deve ser compatível e responsivo com computadores (Windows, MacOS, LINUX e sistemas operacionais equivalentes) navegadores Internet Explorer, Mozilla, Chrome e Safari, Microsoft Edge, celulares e tablets com plataforma Android a partir da versão 4.1 e IOs a partir da versão 9.0.

5.5.2. A responsabilidade de desenvolvimento, manutenção e sustentação dos dispositivos será da CONTRATADA independentemente de ser equipe própria ou terceirizada.

5.5.3. Suporte 24h x 7 dias da semana.

5.5.4. Infraestrutura Cloud Based.

5.5.5. Backup de dados: Ferramenta que possibilite o IPSM manter os dados cadastrais, de contatos e prontuários clínicos, inseridos na plataforma resguardados (Snapshots de backups) 6.5.6. Ferramenta de chatbot, baseado em algoritmos: desejável que a ferramenta possibilite respostas e triagens por IA (Inteligência artificial), via APP/WhatsApp.

5.6. Requisitos Funcionais

5.6.1. O app/plataforma deverá conter as seguintes funcionalidades:

- a)** Vídeo Chamada: ligações através de vídeo chamada;
- b)** Chat Equipe Saúde: Contato entre pacientes e equipe de saúde através de chat online, troca de mensagens em tempo real;
- c)** Central de atendimento Saúde 24h (0800) - fácil acesso a discagem automática via ligação telefônica;
- d)** Prescrições: Espaço para armazenar prescrições médicas e atestados, um local seguro para consultar documentos quando necessário;
- e)** Prontuário eletrônico: histórico de informações de atendimentos da equipe de saúde, medicamentos de uso contínuo, vacinas e exames realizados, com acesso aos dados pelo IPSM e protegida por sigilo médico;
- f)** Compatibilidade com sistema de origem para consumo de dados cadastrais (CNPJ, Nome, Data de Nascimento e CPF) e captura de informações complementares para viabilizar o contato e o cumprimento dos itens de Segurança da Informação, inerente a prestação dos serviços (Celular, Email).

5.6.2. A plataforma deverá conter meios para o IPSM realizar a gestão de beneficiários, de vigências contratuais e execuções dos atendimentos, bem como permitir diferentes modelagens de negócio e serviços por DR.

5.6.3. A plataforma deverá possibilitar a configuração dos diferentes modelos de negócio e prestação de serviços junto aos seus clientes sendo: por vida ativa, por consultas e cobrança por pacote de serviços independente da forma de precificação prevista neste termo de referência.

5.6.4. A plataforma deverá permitir a extração de dados cadastrais (CPF, CNPJ, nome e data de nascimento, telefone, e-mail, sexo, idade) para inclusão no sistema de controle de produção do IPSM via exporta dados e/ou webservice.

5.6.5. Consumo de dados cadastrais pela CONTRATADA será de acordo com os níveis hierárquicos de dados do IPSM, para habilitação do serviço de teleatendimento, de forma automatizada devendo ser por meio de webservice ou outra funcionalidade que atenda a demanda do CONTRATANTE.

5.6.6. A origem dos dados cadastrais para utilização dos serviços se dará exclusivamente pelos sistemas do IPSM – através do SIGAS;

5.6.6.1. A CONTRATANTE deverá realizar a elegibilidade do beneficiário conforme serviço disponibilizado pelo IPSM através de interface com o SIGAS.

5.6.7. Disponibilizar painéis para análise de dados de gestão de fácil uso e acesso dos atendimentos realizados, conforme estrutura hierárquica do IPSM a serem disponibilizados a CONTRATADA.

5.6.8. Disponibilizar consumo de dados, de forma anonimizada, em uma plataforma de B.I de mercado, podendo ser uma das a seguir: Microsoft Power BI, Tableau, Oracle Analytics, QlikView, ThoughtSpot, MicroStrategy;

5.6.9. Sistema de avaliação de qualidade e desempenho - NPS (Net Promoter Score).

5.6.10. Viabilizar atualizações sem a necessidade de reset, paralisação parcial dos grupos de portas e paralisação do sistema de atendimento eletrônico, bem como a comunicação prévia destes eventos ao IPSM.

5.7. Relatórios e acesso a dados

A plataforma deverá disponibilizar relatórios, observando:

5.7.1. Os relatórios devem ser segmentados conforme estrutura hierárquica do IPSM a serem disponibilizados a CONTRATADA;

5.7.2. Deverá ser emitido relatório dos teleatendimentos mensais com dados dos beneficiários atendidos, perfil populacional, encaminhamentos e notificações realizadas, conforme o nível hierárquico estabelecido pelo IPSM;

5.7.3. Acesso a relatório em tela e por meio da plataforma de BI;

5.7.4. Disponibilizar para os profissionais de saúde do SISAU, acesso aos prontuários médico dos beneficiários atendidos por meio deste contrato, desde que sejam observados o cumprimento dos itens 6.1.1, 6.1.9 e 6.1.10 deste Termo de Referência;

5.7.5. Disponibilizar mensalmente a CONTRATANTE exportação de dados para fins de evidência de produção física conforme layout definido pela CONTRATANTE.

5.8. Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD - Condições Básicas

5.8.1. Os dados relativos à saúde dos Beneficiários são considerados dados sensíveis, nos termos do art. 5º, II da LGPD - Lei 13.709/2018.

5.8.2. A obtenção de consentimento por escrito do titular dos dados pessoais sensíveis poderá ser dispensada desde que a CONTRATADA se restrinja ao tratamento dos dados exclusivamente no âmbito da contratação, considerando serem indispensáveis para a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde, nos termos do art. 11, II, "f)" da LGPD.

5.8.3. Para fins desta contratação, o CONTRATANTE será considerado o controlador e a CONTRATADA será considerada a operadora em relação aos Dados Pessoais e sensíveis obtidos no âmbito da execução do objeto.

5.8.4. A CONTRATADA será responsável por quaisquer reclamações, judiciais ou extrajudiciais, feitas por titulares dos dados pessoais ou solicitações ou questionamentos feitos por qualquer autoridade competente, decorrentes do descumprimento da LGPD, das orientações do IPSM e da violação das cláusulas do contrato, quanto ao tratamento dos Dados Pessoais e sensíveis obtidos e em decorrência da execução do objeto, a qualquer tempo, devendo manter o CONTRATANTE isento de toda e qualquer responsabilidade relativa e/ou decorrente de tais reclamações e/ou ações.

5.8.5. As obrigações de proteção dos Dados Pessoais obtidos em decorrência do CONTRATO a ser celebrado vigoram a partir da data de sua assinatura e perdurarão enquanto as informações ainda existirem, continuando válidas mesmo após o término da vigência do CONTRATO.

5.8.6. Em qualquer hipótese a CONTRATADA deverá, em relação aos dados pessoais obtidos no âmbito da contratação:

5.8.6.1. Agir somente de acordo com as instruções do IPSM e com o previsto no contrato, além de cumprir prontamente com toda e qualquer instrução ou solicitação do IPSM, a qualquer tempo;

5.8.6.2. Informar quando solicitado pelo IPSM quais dados pessoais foram coletados, as formas de tratamento utilizadas e quais as medidas de proteção adotadas, bem como o local de armazenamento desses dados;

5.8.6.3. Abster-se de tratar, processar, utilizar, compartilhar e divulgar os dados pessoais para qualquer outra finalidade que não a prevista neste contrato;

5.8.6.4. Não revelar ou divulgar os dados pessoais a qualquer empregado, subcontratado ou empresa afiliada da CONTRATADA ou qualquer terceiro, exceto mediante consentimento prévio e por escrito do IPSM ou conforme possa ser exigido pela legislação aplicável;

5.8.6.5. Nos casos em que for necessária a obtenção de consentimento para

tratamento dos dados, providenciar a sua obtenção conforme orientação do IPSM e providenciar o seu registro de forma segura durante a vigência do contrato e por no mínimo cinco anos após expirada sua vigência ou sua rescisão;

5.8.6.6. Implementar todas as medidas técnicas preventivas e corretivas necessárias ou apropriadas para proteger a segurança e sigilo dos Dados Pessoais obtidos em decorrência do contrato, responsabilizando-se por qualquer destruição, perda acidental ou ilegal, alteração, divulgação, acesso ou processamento não autorizados;

5.8.6.7. Notificar ao IPSM de qualquer solicitação feita por qualquer titular de dados pessoais e/ou qualquer outro órgão competente, adquiridos em decorrência do contrato;

5.8.6.8. Caso o IPSM opte expressamente por não responder diretamente a solicitação, caberá à CONTRATADA atender à solicitação, cumprindo estritamente com o previsto a legislação aplicável e as orientações do IPSM.

5.8.7. A CONTRATADA deverá assegurar que os seus colaboradores ou terceiros a ele(s) vinculados que irão promover o tratamento de dados ou ter acesso a eles, estejam sujeitas a dever de confidencialidade mediante termo por escrito.

5.8.8. A CONTRATADA deverá auxiliar o IPSM no que diz respeito às requisições de informações realizadas pela autoridade pública competente, à segurança dos dados, à notificação de incidentes de privacidade, avaliações de impacto de proteção de dados e no atendimento a eventuais demandas dos titulares dos dados.

5.8.9. A CONTRATADA deverá eliminar e/ou devolver ao final da vigência do contrato e/ou em outro momento por determinação do IPSM ou dos seus titulares, os dados pessoais obtidos para execução do contrato.

5.8.10. A CONTRATADA deverá disponibilizar para o IPSM todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento de suas obrigações e se submeter a auditorias e inspeções conduzidas pelo IPSM ou que por este indicar.

5.8.11. Demais cláusulas acerca da proteção de dados no âmbito da contratação, estarão presentes no contrato celebrado.

5.9. Das Responsabilidades

5.9.1. A CONTRATADA se responsabilizar pelos danos eventualmente causados ao IPSM, os aderentes e aos Beneficiários, causados pelos atendimentos, se obrigando a isentar o IPSM e os aderentes de qualquer indenização, reclamação ou penalidade atribuída ao IPSM, obrigando-se a assumir a responsabilidade em eventuais litígios e pleiteando a exclusão do IPSM da lide.

5.9.2. A CONTRATADA se responsabiliza ainda por todos os encargos trabalhistas, fiscais e quaisquer outras despesas decorrentes do vínculo com os profissionais de saúde e com os desenvolvedores do software utilizado na prestação de serviços, assegurando a sua utilização durante todo o período de vigência deste registro de preços e dos contratos celebrados.

6. AVALIAÇÃO DE CUSTO

O IPSM procedeu à consulta de mercado para verificação dos preços e estimativa de custos e obteve a cotação de preços para realização dos serviços na licitação. A estimativa foi feita por pesquisa de preços no mercado, com no mínimo 03 (três) orçamentos por Lote, anexos a este termo, atendendo assim à Lei Federal 8.666, 21/06/1993 e o artigo 4º do inciso XX

do Decreto Estadual nº 44.786,18/04/2008, conforme Mapa de Preços regulamentado pela RESOLUÇÃO CONJUNTA SEPLAG/CGE Nº. 9447, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015, anexo ao processo

Valor total estimado para o serviço:

7. FONTES DE RECURSOS

As despesas decorrentes desta licitação correrão por conta da dotação orçamentária do IPSM abaixo discriminada, neste exercício financeiro correspondente ao objeto licitado ou outra(s) que vier(em) a substituí-la(s), são ela(s):

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

8. DOCUMENTAÇÕES TÉCNICAS DE HABILITAÇÃO

8.1. Apresentação de no mínimo 01 (um) Atestado de Capacitação Técnica, autenticado, fornecido por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove a execução satisfatória de serviços/fornecimento de materiais pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, constando o endereço do contratante ou ser informado pelo licitante, de forma a permitir possível diligência que comprove a execução dos serviços/fornecimento de forma satisfatória, devendo conter as seguintes informações:

a) nome da empresa e dados de identificação da instituição emitente do atestado (CNPJ, endereço, número de telefone, e-mail);

b) local e data de emissão;

c) nome, cargo, número de telefone, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações constantes no atestado;

d) indicação do fornecimento, qualidade do serviço, do atendimento, cumprimento de prazos e demais condições de fornecimento dos serviços/fornecimento de materiais pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação.

8.2. Cópia da Certidão de Registro e Quitação de Pessoa jurídica no Conselho Competente, bem como do "Responsável Técnico", expedida pela entidade ou site próprio (via internet). As empresas deverão apresentar certidão de registro no Conselho Competente na atividade.

8.3. Apresentação de declaração que possui em seu quadro permanente de pessoal, na data da licitação, profissional detentor de acervo técnico por execução de serviço de características similares às do objeto desta licitação, comprovado através da Certidão de Acervo Técnico – CAT, emitida pelo Conselho Competente, ou documento similar se for o caso.

9. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

O critério a ser utilizado será o de menor preço ofertado pelo Lote Único.

10. DO CONTRATO

Será firmado contrato entre o IPSM e a empresa vencedora, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados a partir da convocação para a assinatura do mesmo via SEI.

10.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, prorrogável até o limite de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de assinatura.

10.2. Após 12 (dozes) meses do início do contrato ou da renovação, sendo vedado reajustes financeiros em períodos inferiores a estes, havendo prorrogação da vigência o valor estimado será atualizado de acordo com o índice acumulado do IPCA/IBGE (Índice de Preços ao Consumidor Amplo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), conforme os 12 (doze) últimos índices conhecidos na data da prorrogação, consoante ao previsto no art. 1º, da Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 8898, de 14/07/13 ou outro índice oficial que vier substituí-lo.

10.3. A contratação poderá ser rescindida amigavelmente, em observância ao II do art. 79 da lei Federal nº 8.666/93, sem acarretar ônus entre as partes, devendo o CONTRATANTE comunicar à CONTRATADA a intenção da rescisão com antecedência de 30 (trinta) dias.

11. DA FISCALIZAÇÃO/ACOMPANHAMENTO CONTRATUAL:

11.1. A fiscalização/acompanhamento e conferência dos serviços realizados pelos prestadores, recebimento da Nota Fiscal e de documentos complementares do contrato serão exercidos por Servidor Designado pelo Ordenador de Despesas em ato próprio, com apoio da GAA - Gerência de Atendimento e Autorização de Benefícios de Saúde, Chefe de Serviço - DBC (Departamento de Atendimento ao Beneficiário e ao Credenciado), Chefe de Serviço da DAA - Departamento de Apoio Administrativo e Chefe de Serviço da DAFC - Gerência de Administração Financeira e Contábil.

O recebimento dos serviços, mediante termo circunstanciado, ficará a cargo de no mínimo 03 (três) servidores em observância ao §8º, art.15 da Lei Federal nº 8.666/93, §2º, art. 10, Decreto Estadual nº 37.924/96 e §2º do Art. 5º da Resolução nº 13/201- SEPLAG ou a cargo da CPARM (Portaria DG vigente), que assinarão o termo, comprovando que os serviços foram realizados conforme o objeto contratado.

11.2. Os serviços terão supervisão permanente da CONTRATADA, e o gerenciamento do contrato será executado pela CONTRATANTE.

11.2.1. É vedado à CONTRATADA proceder, sem prévia autorização, alteração de qualquer natureza nos serviços. E quaisquer modificações ou providências necessárias à adequação dos serviços ou a suprir falhas ou omissões, devem ser solicitadas, por escrito, à CONTRATANTE.

11.2.2. O Instituto de Previdência dos Servidores Militares efetuará a fiscalização dos serviços, por intermédio de seu preposto, que contará com plenos poderes para:

a) Embargar a continuação dos serviços que estejam sendo executados em desacordo com os elementos dos serviços, ou ainda, em desacordo com as Normas de Segurança, das quais a Contratada declara ter pleno conhecimento;

b) Colocar à disposição da CONTRATADA as informações técnicas sobre os serviços executados.

12. DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1. Será solicitado garantia ao licitante vencedor antes da assinatura do contrato, e este a apresentará obrigatoriamente no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados da data do protocolo de entrega de uma via do contrato devidamente assinada pelas partes, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, podendo optar por uma das modalidades de garantia previstas no § 1º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93:

12.1.1. caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

12.1.2. seguro garantia;

12.1.3. fiança bancária.

12.2. A inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

12.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

12.3.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

12.3.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo

durante a execução do contrato;

12.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;
e

12.3.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

12.4. A cobertura do seguro-garantia vigorará até a extinção das obrigações do tomador, devendo este efetuar o pagamento do respectivo prêmio por todo o período da garantia, independentemente do prazo da vigência indicada na apólice, conforme

disposto no art. 3º, inciso I, Circular SUSEP nº 232/03.

12.5. A garantia na forma de Fiança Bancária terá sua vigência até o cumprimento total das obrigações contratuais.

12.5.1. A garantia deve vigorar no seu valor integral por, no mínimo, 90 (noventa) dias após o término do contrato.

12.5.2. Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e 835 do Código Civil.

12.6. Os depósitos para garantia das obrigações decorrentes da participação em licitações e/ou execução em contrato, (em dinheiro), serão obrigatoriamente efetuadas através da conta corrente do banco a ser designado pelo Ordenador de Despesas, vinculando-a ao contrato, sendo que este documento deverá ser entregue na Divisão de Administração, Financeira e Contábil

- DAFC do IPSM, em até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do contrato.

12.6.1. A garantia oferecida deverá permanecer íntegra ao longo de toda a execução do contrato e terá início a partir da data de recebimento definitiva do (s) serviço (s) e/ou equipamento (s) /material (ais).

12.7. O CONTRATANTE poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à CONTRATADA, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados à Administração Pública Estadual ou a terceiros nas suas dependências.

12.8. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA se obrigará a fazer a respectiva reposição no prazo máximo e improrrogável de 48 (quarenta e oito) horas, contadas da data em que for notificada pelo CONTRATANTE.

12.9. O valor da garantia será atualizado nos mesmos índices de reajustamento do contrato, conforme §2º, do art. 56, da Lei Federal nº 8.666/93, no que couber;

12.9.1. Deverá apresentar garantia complementar do valor inicialmente contratado quando dos aditamentos posteriores se for o caso, no mesmo prazo estipulado no subitem 10.1 deste edital;

12.10. O valor da garantia se reverterá integralmente, em favor do CONTRATANTE ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, sem prejuízo das perdas e danos porventura verificados.

12.11. A garantia somente será liberada ou restituída após a execução do contrato, desde que não haja no plano administrativo, pendência de qualquer reclamação a ela relativa, hipótese em que ficará retida até a solução final.

12.12. O (s) documento (s) referente (s) à (s) garantia (s) contratual (is) será (ão) entregue ao Preposto do contrato que de imediato o entregará na Divisão de Administração Financeira e Contábil - DAFC para avaliação, conferência, registro e guarda, ficando a mesma na responsabilidade de anexar 01 (uma) cópia ao processo.

12.13. A não prestação de garantia equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando a adjudicatária sujeita às penalidades legalmente estabelecidas.

12.14. O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.

12.15. Caso a CONTRATADA opte pela modalidade de seguro-garantia ou fiança bancária, essa garantia deverá ter a vigência mínima correspondente ao prazo de vigência do contrato.

12.16. Será considerada extinta a garantia:

12.16.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do IPSM, mediante termo circunstanciado, de que a empresa CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

12.16.2. Com a extinção do contrato.

12.17. Para efeitos da execução da garantia, os inadimplementos contratuais poderão ser comunicados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA e/ou à Instituição Garantidora, no prazo de até 90 (noventa) dias após o término de vigência do contrato.

12.18. A garantia deverá ser entregue no Departamento de Autorização de Benefícios de Saúde – DBS, no que couber a administração do contrato, para avaliação e conferência, ficando o mesmo na responsabilidade de enviá-lo à Gerência de Administração Financeira e Contábil – GAFC, para registro e guarda, sendo que uma cópia deverá ser anexada ao processo.

13. DO LOCAL E PRAZO PARA ENTREGA/REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

13.1. A CONTRATADA obriga-se a efetuar a entrega/realização do serviço citado neste Termo de Referência conforme demonstrado no Cronograma de Entregas descrito a seguir.

13.1.1. CRONOGRAMA DE ENTREGAS: Cada etapa deverá ser apresentada conforme cronograma abaixo:

ITEM	ENTREGAS	DATA (A PARTIR DA ASSINATURA DO CONTRATO, EM DIAS)*
1	Apresentação dos protocolos clínicos para validação IPSM	05 dias
2	Apresentação da relação de profissionais que atuarão na prestação dos serviços	05 dias
3	Apresentação do plano de trabalho de implantação	05 dias
4	Apresentação do fluxo definitivo de dados entre IPSM e contratada, considerando o modelo macro da Figura 1	05 dias
5	Capacitação	15 dias
6	Adequação das funcionalidades tecnológicas para personalização e identidade visual IPSM	20 dias
7	Disponibilização de todos os canais de comunicação e ferramentas para	15 dias

	prestação dos serviços contratados	
8	Relatórios e painéis de atendimentos para monitoramento	45 dias
9	Conexões com as bases de B.I com os departamentos regionais	60 dias

* **Tabela 3 - Cronograma de entregas** - Os itens acima serão apresentados para validação pelo IPSM com prazo máximo de 3 (três) dias para possíveis ajustes, a contar da entrega ao IPSM para validação.

Figura 1



14. DA ENTREGA E RECEBIMENTO DO SERVIÇO

14.1. Os serviços deverão ser entregues sem qualquer ônus e em perfeitas condições especificadas neste edital e seu anexo, bem como a proposta apresentada, as especificações técnicas e os níveis de desempenho mínimos exigidos e acompanhados das respectivas notas fiscais, com início imediato a partir da assinatura do contrato. Os serviços deverão conforme previsto neste Termo e serão acompanhados e recebidos provisoriamente por Servidor Designado pelo Ordenador de Despesas em ato próprio, com apoio da GAA - Gerência de Atendimento e Autorização de Benefícios de Saúde, Chefe de Serviço do DBC-Departamento de Atendimento ao Beneficiário e ao Credenciado, Chefe de Serviço da DAA - Departamento de Apoio Administrativo e Chefe de Serviço da DAFC - Gerência de Administração Financeira e Contábil. e definitivamente pela CPARM do IPSM, designado pelo Ordenador de Despesas, que examinará o serviço prestado, conforme especificações técnicas constante deste Termo, em observância ao §8º, art.15 da Lei Federal n.º 8.666/93, §2º, art. 10, Decreto Estadual n.º 37.924/96 e §2º do Art. 5º da Resolução nº 13/201- SEPLAG, que adotará os seguintes procedimentos:

14.1.1. Provisoriamente: de posse dos documentos apresentados pela CONTRATADA, para verificação de especificações, qualidade, prazo, preço, embalagem, testes de funcionamento, se for o caso, e outros dados pertinentes, em caráter provisório, para ser submetido à aprovação do serviço e encontrando irregularidade, notificará à empresa CONTRATADA por formalmente de qual (is) o(s) item (ns) que deverá (ão) ser substituído(s) / trocado(s), refeito(s) de imediato, ou se aprovado, receberá provisoriamente o(s) serviço(s). O prazo para troca do (s) serviço (s) rejeitado(s) será de imediato, a partir da notificação formal do IPSM.

14.1.1.1. O recebimento provisório não se traduz por aceitação, esta somente será efetivada após ter sido o (s) serviço (s) avaliado (s) e julgado (s) em condições de ser (em) aceito (s) definitivamente pela CPARMS. Caberá à CONTRATADA arcar com

todas as despesas de embalagem, frete, seguro e outras despesas que porventura vierem a existir para que seja refeito/substituído/trocado o (s) serviço (s) rejeitado (s), mesmo que seja realizada fora do Brasil, sem nenhum ônus adicional para o CONTRATANTE. A não substituição/reposição ou serviço refeito no prazo estabelecido constitui motivo para rescisão do contrato.

14.1.2. Definitivamente: A partir do recebimento provisório, após a verificação da integridade e realização de testes de funcionamento, se for o caso, e sendo aprovados, nos exatos termos do edital e da proposta vencedora, será efetivado o recebimento definitivo mediante expedição de termo circunstanciado e recibo aposto na nota fiscal, em conformidade com as normas internas do IPSM.

14.1.2.1. O(s) serviço(s) licitado(s) será (ão) considerado (s) entregue (s) definitivamente, quando tiver (em) sido recebido (s) definitivamente pela CPARMS mediante expedição de termo circunstanciado e recibo aposto na nota fiscal (1ª e 2ª via).

14.1.2.2. Verificando-se a rejeição do (s) serviço (s), o fornecedor será notificado para retirá-lo (s) e substituí-lo (s) /refazê-lo (s) por outro (s) que satisfaça (ão) às exigências pré-estabelecidas, podendo ser prorrogado, se o motivo for devidamente justificado, após recebimento formal de recusa expedido pelo CONTRATANTE, sob pena de pagamento do valor adicional de permanência, arbitrado em 1% (um por cento) por dia de atraso na correção, sobre o valor do contrato;

14.1.2.3. As rejeições do (s) serviço (s) desta licitação que porventura ocorram quando do recebimento, não justificam a alteração dos prazos e condições fixados neste edital.

14.1.2.4. Em caso de irregularidade não sanada pela CONTRATADA, o funcionário responsável pelo recebimento do (s) serviço (s) reduzirá a termo os fatos ocorridos e encaminhará ao Ordenador de Despesas, para adoção das penalidades cabíveis em lei, que poderá optar pelos demais concorrentes, obedecida a ordem de classificação, nos termos do §2.º, art. 64, Lei Federal n.º 8.666/93.

14.1.2.5. A CONTRATADA que tiver o (s) serviço (s) recusado (s), e após lhe ser dado o direito de ampla defesa e do contraditório, ou seja, o devido processo legal e, caso não seja sanadas as irregularidades, poderá ser incluída no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual - CAFIMP.

14.1.2.6. A CONTRATADA deverá entregar, juntamente com o objeto licitado, o Certificado de Garantia do Fabricante, manual de instrução/funcionamento e prospectos referente à utilização e manutenção dos objetos, se for o caso, além de informações referentes à composição do(s) serviço(s) e materiais utilizados, dentre outros dados julgados úteis, referente ao item ofertado escritos em língua portuguesa (BRASIL), se for o caso.

14.1.2.7. No ato da entrega, caso o (s) Serviço (s) cotado (s) tenha (m) saído de linha, deverá ser entregue aquele que substituiu o antigo, ou seja, o mais atualizado / superior, sem ensejar ônus para o IPSM, devendo ser apresentada a respectiva comprovação da retirada deste serviço (s) do mercado.

14.1.2.8. O recebimento em caráter provisório ou definitivo não retira da CONTRATADA a responsabilidade sobre o(s) serviço (s) oferecido (s) que, caso este venha a apresentar qualquer irregularidade dentro do prazo garantia/validade, será considerado como prestado, sujeitando-se a CONTRATADA, ainda, às penalidades previstas no edital e na Lei, sendo que todo o ônus pertinente à reparação do objeto para conserto/manutenção/correção e retorno deste depois de sanadas as possíveis irregularidades será totalmente de responsabilidade da CONTRATADA.

15. DA GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO SERVIÇO

15.1. A garantia dos serviços será por todo o período de vigência do contrato, a contar de sua assinatura.

15.2. A Assistência Técnica deverá ser realizada durante o período da garantia e a CONTRATADA deverá prestá-la em período integral, 24 horas por dia e 07 dias por semana.

16. DA FORMA DO PAGAMENTO

16.1. O pagamento será realizado **por vida Ativa**: Valor máximo resultante deste certame multiplicado por vida ativa (CPF) habilitado na plataforma, independente de atendimento.

16.2. O pagamento será efetuado pela Diretoria de Planejamento, Gestão e Finanças – DPGF/IPSM, por intermédio do Sistema Integrado de Administração Financeira do Estado de Minas Gerais SIAFI/MG, a crédito da empresa vencedora em conta bancária, mediante processamento da documentação fiscal, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, da data da aceitação definitiva dos serviços pelo Chefe do Departamento de Atendimento ao Beneficiário e ao Credenciado – DBC/IPSM, designado para tal, assessorado pela equipe técnica da Diretoria de Saúde (DS), sendo que para a efetivação do pagamento deverão ser observadas as seguintes prescrições:

I - A nota fiscal/fatura ou fatura comercial deverá ser apresentada em 02 (duas) vias e em conformidade ao contrato celebrado entre as duas partes, sendo que, 01 (uma) via deverá ser encaminhada por e-mail para **gestao.dbc@ipsm.gov.br**;

II - Após o recebimento definitivo do serviço, atesto das notas fiscais/faturas e conseqüentemente o recebimento definitivo por servidor ou pela comissão designada para tal fim, mediante a expedição do termo circunstanciado e recibo aposto na nota fiscal (1ª e 2ª via), será efetuado o pagamento em favor da CONTRATADA, através de ordem bancária creditada na conta corrente indicada na proposta, devendo para isto, ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que serão efetivados os créditos, o qual ocorrerá em no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, da data da aceitação definitiva dos serviços.

III - o prazo de pagamento das faturas será contado da data de aceitação técnica do objeto deste termo.

IV - a ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas entre as partes.

V - No momento do pagamento, a empresa CONTRATADA deverá estar com a documentação fiscal atualizada no Cadastro Geral de Fornecedores da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG/MG.

VI - O sistema SIAD-MG verificará, automaticamente, o atendimento às exigências para a habilitação jurídica e regularidade fiscal definida nos incisos I a IV do art. 12 da Resolução Conjunta nº 93/18, para a efetivação de contratação, emissão de nota de empenho e reforço de empenho em favor do fornecedor no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo estadual. O disposto neste subitem não exime o fornecedor de comprovar a regularidade de todos os documentos exigidos no processo de contratação, conforme determina o inciso XIII do art. 55, da Lei Federal nº 8.666/93;

VII - Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista da CONTRATADA não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da empresa e rescisão contratual.

VIII - O CONTRATANTE deverá, em prazo razoável antes do pagamento, comunicar aos credores quanto a inadimplência da CONTRATADA, bem como a existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

IX - As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas neste Contrato.

X - As Notas Fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação dos documentos, considerados válidos pelo CONTRATANTE.

17. DO PAGAMENTO

17.1. Os custos com os profissionais de saúde, com o sistema, sua manutenção preventiva, corretiva e as evoluções necessárias para atendimento dos itens previstos neste termo de referência são de responsabilidade da CONTRATADA.

17.2. A contratada será remunerada conforme apresentado na tabela de prestação dos serviços abaixo:

	ITEM	SERVIÇO PRESTADO	QTDE. ESTIMADA	VIDA ATIVA	
				VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
(A) VIDA ATIVA CPF	1	Tele triagem com desfecho médico - Urgência/Emergência	153.240		
	2	Tele consulta médica com especialista	76.010		
	3	Tele triagem (orientação) apenas Enfermagem	13.020		
	4	Atendimento de Enfermagem e Medicina para monitoramento de casos confirmado ou suspeitos (COVID-19)	17.780		
	5	Tele consulta nutricionista avulsa	6.600		
	6	Atendimento de Psicólogo	5.500		
	(A) VALOR TOTAL ESTIMADO - VIDA ATIVA CPF				

Tabela 1 - Quantidade estimada, precificação.

17.3. A CONTRATADA deverá ofertar o preço para os Serviços contemplados no item A, sendo aplicada a tabela de desconto para ganho de escala abaixo ao somatório das vidas ativas dos respectivos serviços, considerando todos os serviços contratados e prestados aos aderentes ao pregão. Independente do período de início, ou seja, ao atingir o quantitativo das faixas de vidas ativas no mês, conforme variação mensal, o preço praticado será atribuído a todas as vidas, a partir do mês subsequente ao que o quantitativo foi atingido, mesmo que já tenham o serviço contratado em período anterior:

	FAIXA	QUANTIDADE	% DESCONTO POR VIDA ATIVA MENSAL*
(A) VIDA	01	Até 25.000 vidas ativas	02%
	02	de 25.001 á 45.000 vidas ativas	03%
		De 45.001 á	

(A) VIDA ATIVA POR CPF	03	65.000 vidas ativas	05%
	04	De 65.001 á 95.000 vidas ativas	10%
	05	De 95.001 á 125.000 vidas ativas	15%
	06	Acima de 125.000 vidas ativas	20%

Tabela 2 - % de desconto por vida ativa

* Vidas ativas cadastradas no mês

18. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

ITEM	SLA	VALOR	PENALIDADES*
Tele consulta Médica	80% em até 20min ou agendamento por definição do paciente em prazo máximo de 12h por urgência e 24h para eletiva	De 65,01% a 79,99%	5%
		De 50,01% a 65,00%	15%
		Abaixo de 50%	20%
Tele Triagem	80% de ligações atendidas em 60 segundos	De 65,01% a 79,99%	5%
		De 50,01% a 65,00%	15%
		Abaixo de 50%	20%
Vídeo Consulta (sem hora agendada)	80% de atendimentos vídeo consulta realizados em até 20min	De 65,01% a 79,99%	5%
		De 50,01% a 65,00%	15%
		Abaixo de 50%	20%
Vídeo Consulta (agendadas)	100% realizadas em até 24h	De 90,01% a 99,99%	5%
		De 80,01% a 90,00%	15%
		Abaixo de 80%	20%
		De 00,01%	

Correção de bug	95% de correção 48 horas	90,01% a 94,99%	5%
		De 80,01% a 90,00%	15%
		Abaixo de 80%	20%
Disponibilidade dos dispositivos de acesso ao serviço	95% de disponibilidade no mês	De 90,01% a 94,99%	5%
		De 80,01% a 90,00%	15%
		Abaixo de 80%	20%

Tabela 4 - Penalidades

*As penalidades serão aplicadas sobre o valor faturado do serviço cujo SLA for descumprido no mês de sua competência.

- O descumprimento do SLA por 3 meses consecutivos ou 6 meses alternados com média abaixo de 75% em quaisquer dos itens, mesmo que distintos ou reiterados, será motivo para rescisão unilateral do contrato.

19. EQUIPE TÉCNICA

19.1. A licitante vencedora deverá apresentar os documentos solicitados no item 13.2, no prazo de até 5 (cinco) dias contados da data da assinatura do contrato.

19.2. A Equipe Técnica da empresa contratada se responsabilizará efetivamente pela execução dos serviços e deverá ser composta por, no mínimo, dois profissionais, um de cada, com as qualificações definidas a seguir:

PROFISSIONAIS	RESPONSABILIDADE	FORMAÇÃO, EXPERIÊNCIA E CONHECIMENTO ESPECÍFICO
Especialista em Gestão de Projetos em Saúde	Profissional com participação integral na: - gestão do desenvolvimento, implantação e suporte da solução em ambientes mobile e nuvem para processo de gestão e operação de tele atendimento em saúde.	Experiência comprovada de mínimo 5 (cinco) anos para a área de gestão de projetos de Saúde.
	Profissional com participação integral na: - Análise, revisão e	Formação em Medicina, devidamente registrado no

Responsável técnico com formação em medicina	aprovação dos formulários do Protocolo de Manejo Clínico para o Novo Corona Vírus - COVID-19 e os demais aplicáveis para os serviços previstos no objeto deste termo de referência.	Conselho Regional de Medicina e com experiência comprovada de mínimo 5 (cinco) anos na área de Atenção Primária em Saúde.
--	---	---

Tabela 5 - Equipe Técnica

*A empresa CONTRATADA deverá apresentar os dados da equipe técnica mínima no ato da assinatura do Termo de Compromisso de Registro.

20. PROPOSTA DE PREÇOS

20.1. A Proposta de Preços deverá ser cotada conforme previsto Modelo de Proposta de Preços com preços fixos e irrevogáveis, em moeda corrente nacional (Real), em algarismos e por extenso, já computados todos os custos decorrentes do fornecimento objeto da licitação, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, treinamento, instalação, manutenção e suporte de software, além de seguros e fretes, garantia, deslocamentos de pessoal e de bens, se houver e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente nesta contratação.

20.2. A empresa vencedora será aquela que apresentar o menor valor global referente aos serviços conforme abaixo:

	ITEM	SERVIÇO PRESTADO	QTDE. ESTIMADA	VIDA ATIVA	
				VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
(A) VIDA ATIVA CPF	1	Tele triagem com desfecho médico - Urgência/Emergência	153.240		
	2	Tele consulta médica com especialista	76.010		
	3	Tele triagem (orientação) apenas Enfermagem	13.020		
	4	Atendimento de Enfermagem e Medicina para monitoramento de casos confirmado ou suspeitos (COVID-19)	17.780		
	5	Tele consulta nutricionista avulsa	6.600		
	6	Atendimento de Psicólogo	5.500		
	(A) VALOR TOTAL ESTIMADO - VIDA ATIVA CPF				

Tabela 6 - Menor valor global estimado = soma do valores propostos para os itens (A) + (B)

21. PROVA DE CONCEITO - POC

21.1. A licitante melhor CLASSIFICADA provisoriamente realizará a PROVA DE CONCEITO para demonstrar o cumprimento dos Requisitos Funcionais Obrigatórios, declarados como atendidos conforme Subitem 21.10 deste Termo de Referência, mediante testes práticos de demonstração da plataforma de tele atendimento, bem como a simulação da jornada de atendimento do Beneficiário.

21.2. A Prova de Conceito será realizada em data marcada pelo GAS e GAA/IPSM, em até 15 dias após a classificação provisória da licitante na fase de Proposta de Preço.

21.3. A duração máxima da Prova de Conceito será de até 4 (quatro) dias úteis.

21.4. Serão de responsabilidade da licitante:

a) Todos os custos envolvidos para a realização da prova de conceito, inclusive os equipamentos necessários;

b) Os ajustes e parametrizações necessários para a realização da prova de conceito, bem como a base de dados;

c) A disponibilização dos profissionais necessários para a realização da prova de conceito, limitado à quantidade máxima de 02 (dois) profissionais, que deverão ser previamente identificados no dia da realização da prova de conceito.

21.5. Durante a demonstração da Prova de Conceito de uma licitante será permitida a presença de no máximo 2 (dois) profissionais de cada uma das demais licitantes, que não poderão se manifestar.

21.6. Na fase de prova de conceito, o IPSM poderá, a qualquer momento, solicitar a consulta, a inclusão, a alteração e a exclusão de dados, a execução de rotinas, a emissão de relatórios, como também, fazer questionamentos às licitantes, sempre relacionados aos requisitos previstos na prova de conceito.

21.7. Será aprovada a solução que tiver demonstrado um percentual de 100% (cem por cento) dos Requisitos Funcionais Obrigatórios.

21.8. Caso a licitante com menor preço seja reprovada na prova de conceito, será convidada a licitante seguinte, para realizar a prova de conceito.

21.9. Com a aprovação na prova de conceito, a licitante será declarada vencedora, abrindo-se o prazo para os recursos sobre esta declaração e sobre a prova de conceito, nos termos da legislação vigente.

21.10. Requisitos funcionais:

ITEM	OBRIGATORIEDADE
1. CADASTROS GERAIS	
1.1.Cadastro de Empresa (Pessoa Jurídica)	
1.1.1. CNPJ	Sim
1.1.2. Razão Social	Sim
1.1.3. Nome Fantasia	Sim
1.2. CADASTRO DE PESSOA (PACIENTE)	
1.2.1. Nome	Sim
1.2.2. CPF	Sim
1.2.3. Data de Nascimento	Sim
1.2.4. Sexo	Sim

1.3. Cadastro de Usuário da Aplicação	Sim
1.3.1. Nome	Sim
1.3.2. E-mail	Sim
1.3.3. CPF	Sim
1.3.4. Perfil de Acesso	Sim
2. FUNCIONALIDADES	
2.1. White Label na visão do cliente (APP+Web+Logo+Cores)	Sim
2.2. Vídeo Chamada entre Paciente e Médico - Ambiente Web	Desejável
2.2.1. WEB - Deve permitir acessibilidade (ex: surdos, mudos, cegos e amputados)	Desejável
2.3. Vídeo Chamada entre Paciente e Médico - Aplicativo Android e IOs	Sim
2.3.1. APP - Deve permitir acessibilidade (ex: surdos, mudos, cegos e amputados)	Desejável
2.4. Central de Atendimento 0800	Sim
2.4.1. 0800 - Deve permitir acessibilidade (ex: surdos, mudos, cegos e amputados)	Sim
2.5. Percorrer a jornada de atendimento do paciente finalizando com a apresentação do Prontuário Eletrônico assinado digitalmente	Sim
2.6. Apresentar conteúdo de ficha clínica / prontuário	Sim
2.7. Demonstrar triagem via Chatbot com transbordo para equipe técnica de saúde	Sim
2.8. Deve permitir o atendimento automático com inteligência aplicada e linguagem natural	Sim
2.9. Atendimento de primeiro nível em Português	Sim
2.10. Atendimento de primeiro nível em Inglês e Espanhol	Desejável
2.11. Deve permitir consulta ao registro de todas as interações, respostas e ações por meio de relatórios de acordo com as permissões de acesso	Sim
2.12. Deve oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o status do agente incluindo mensagens de "digitando" e "online"	Desejável
2.13. Deve permitir que o agente visualize que o cliente está	Desejável

escrevendo e vice-versa	Desejável
2.14. Deve permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões de web chat ao atendente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e especialidade do atendente	Desejável
2.15. Quando o atendente estiver ocupado novas interações devem ser encaminhadas ao atendente livre mais qualificado conforme regras de roteamento definidas ou ficam em fila de atendimento	Sim
2.16. Deve ter uma interface amigável e interativa (WEB, APP, 0800) disponibilizando ainda opção de ajuda online com informações sobre o atendimento	Sim
2.17. Sistema de Avaliação de Qualidade	Sim
2.18. Permitir a importação de beneficiários	Sim
2.19. Deve permitir importação via webservice conectando com o sistema IPSM	Sim
2.20. Validação de regras de negócio via integração com o SIGAS/IPSM	Sim
2.21. Deve conter tela de log de erros de integração	Desejável
2.22. Deve permitir reintegração de dados (no caso de falhas)	Desejável
2.23. Geração de documento de encaminhamento para especialistas	Sim
2.24. Gerenciamento de Push para app (ex: para direcionamento de campanhas)	Desejável
3. RELATÓRIOS	
3.1. Apresentar Relatórios de Atendimentos	Sim
3.2. Registro de chamadas perdidas	Sim
3.3. Registro de duração de chamadas	Sim
3.4. Fluxo de atendimentos (origem/desfecho/condução)	Sim
3.5. Rastreabilidade de atendimentos e pontos de controle	Sim
3.6. Diagnóstico populacional de pacientes (ex: COVID)	Sim
3.7. Demonstrar boletim de medição de acordo com modelo de negócio contratado pelos clientes do IPSM: por vida, por consulta e por pacote de serviços	Sim
4. B.I (DENTRO DA FERRAMENTA DO FORNECEDOR)	

4.1. Apresentar os painéis disponíveis no B.I em todas as visões possíveis (Medicina/Enfermagem/Nutricionista/Psicólogo/Cliente) conforme os níveis hierárquicos do IPSM	Sim
4.2. Demonstrar indicadores na ferramenta de BI: Gerenciamento de processos; Gerenciamento SLA com clientes; Indicadores gerais	Sim
4.3. Explorar 1 ou 2 indicadores detalhando analiticamente alguns dos dados apresentados	Sim
5. EXPORTA DADOS	
5.1. Demonstrar extração de dados via Exporta Dados nos formatos de saída disponíveis	Sim
6. SEGURANÇA E INFRA	
6.1. Deverá possuir backups Diários/Semanais/Quinzenais/Mensais/Anuais com relatório mensal sobre a efetividade dos backups realizados	Sim
6.2. Deverá comprovar a redundância/replicação de servidores	Sim
6.3. Deverá apresentar um plano de contingência de negócio	Sim
6.4. Apresentar e comprovar quais são os procedimentos utilizados para detectar e reparar vulnerabilidades, como varreduras regulares, ferramentas de integridade de arquivos e identificação de anomalias	Sim
6.5. Deve possuir conexões seguras via HTTPS em todas as suas plataformas	Sim
6.6. Disponibilização de interface de integração baseada em eventos através de um broker de mensageria com uso de Segurança baseado em TLS versão 3 e mecanismo de autenticação e autorização por tópico/fila e tipo de acesso leitura/escrita.	Desejável
6.7. As integrações deverão ser disponibilizadas através de serviços RESTFUL e preferencialmente autenticadas com OAUTH2	Desejável
6.8. Deve ter Multitenancy - (Refere-se a um princípio em arquitetura de software, onde uma única instância do software executado em um servidor pode servir à múltiplas organizações(DRs)	Sim

22. DO O SIGILO E DO DIREITO AUTORAL

22.1. A CONTRATADA se obriga a não quebrar a confiança que lhe é depositada em razão de celebração do futuro Contrato, guardando, durante sua vigência e mesmo após a sua expiração, total sigilo de todas as informações que obtiver em razão do contrato e da prestação do serviço, que serão consideradas “informações

confidenciais”, e somente poderão ser reveladas a terceiros, mesmo que sejam empregados do CONTRATANTE e dos Departamentos Regionais do IPSM, se houver prévia e expressa autorização, por escrito, do representante indicado para a gestão do contrato.

22.2. A CONTRATADA se compromete a adotar as medidas necessárias para que seus diretores, empregados, e em geral todas aquelas pessoas sob sua responsabilidade, que precisem conhecer a “informação confidencial”, mantenham o sigilo acordado neste instrumento, sendo responsável pela eventual ruptura do compromisso de confidencialidade por essas pessoas.

22.3. Não serão consideradas “informações Confidenciais” as informações que:

22.3.1. Sejam ou venham a ser identificadas como de domínio público;

22.3.2. Encontravam-se na posse legítima da CONTRATADA, livres de quaisquer obrigações de confidencialidade, antes de sua revelação em razão do futuro Contrato;

22.3.3. Sejam expressamente identificadas pelo CONTRATANTE como “não confidenciais”;

22.3.4. Devam ser divulgadas por força de decisão em processo judicial, neste caso, sendo a divulgação a mais restrita possível, o que deverá ser imediatamente comunicado ao CONTRATANTE.

22.4. Quando solicitado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA está obrigada a devolver de imediato àquele todas as informações e dados recebidas em decorrência do futuro Contrato e da prestação dos serviços, inclusive aquelas constantes do banco de dados da plataforma, nos termos do item 5.1.3.

22.5. O descumprimento da confidencialidade obrigará a CONTRATADA à reparação de eventuais perdas e danos, inclusive os valores que o CONTRATANTE venha eventualmente a despendar para indenização de terceiros, sem prejuízo das demais consequências legais e contratuais.

22.6. O não exercício pelo CONTRATANTE de qualquer direito previsto nesta Cláusula de Confidencialidade, ou a não aplicação de qualquer medida, penalidade ou sanção possível não importará em renúncia ou novação, não devendo, portanto, ser interpretada como desistência de sua aplicação em caso de reincidência.

22.7. Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre a plataforma objeto deste edital pertencem exclusivamente a CONTRATADA.

22.8. É da exclusiva responsabilidade da CONTRATADA a obtenção da competente cessão de direitos de autor e conexos, em favor do CONTRATANTE, junto às pessoas envolvidas na elaboração dos projetos desenvolvidos, sob pena de vir a responder pela integralidade dos prejuízos que o não cumprimento desta sua obrigação vier a ocasionar ao CONTRATANTE.

22.9. A plataforma objeto da licitação pertence à CONTRATADA, que autoriza por meio do contrato celebrado o uso pelo CONTRATANTE durante a prestação de serviços.

22.10. O Banco de dados será de propriedade do IPSM.

23 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA QUANTO À EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

É dever da CONTRATADA com relação à execução dos serviços:

a) Prestar esclarecimentos sobre as circunstâncias em que foram observadas as irregularidades e/ou problemas no desenvolvimento dos serviços;

b) Responsabilizar-se pelo controle qualitativo e quantitativo dos procedimentos realizados;

c) Planejar, organizar, supervisionar e controlar o serviço e o pessoal, do ponto de

vista técnico, operacional e administrativo;

d) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

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

f) Dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

g) Prestar esclarecimento que lhe forem solicitados e atender prontamente às reclamações sobre seus serviços;

h) Manter pessoal em número suficiente, de forma a cumprir as obrigações assumidas;

i) Prestar os serviços de acordo com os parâmetros e rotinas estabelecidas, com a observância às recomendações aceitas pela técnica e pela legislação;

j) Observar as normas de segurança relativas à segurança da operação;

l) A CONTRATADA compromete-se a prestar aos beneficiários do PAS/SISAU tratamento idêntico ao dispensado a particulares, conforme o objeto deste contrato. Qualquer tipo de discriminação constituirá causa de instauração de processo administrativo punitivo, podendo haver a imediata rescisão deste Contrato de Prestação de Serviços, sem embargo das demais medidas cabíveis;

m) É proibida a cobrança pela CONTRATADA ao CONTRATANTE e/ou aos beneficiários do PAS/SISAU, em qualquer hipótese, de adicionais, de diárias, de taxas, de materiais e de medicamentos ou de honorários profissionais, sob qualquer pretexto e/ou forma sob pena do não pagamento das despesas pelo CONTRATANTE, por descumprimento contratual, sujeito a aplicação das penalidades cabíveis conforme contrato e legislação vigente.

n) Todas as despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação de profissionais quando em viagens referentes ao objeto desta licitação serão de responsabilidade da CONTRATADA.

24. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

DA CONTRATADA:

I - Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, enquanto perdurar a vigência da garantia oferecida sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.

II - Deverá se responsabilizar integralmente por quaisquer avarias, riscos, violações e eventuais problemas ocorridos durante o transporte da mercadoria ou realização do serviço, até a sua efetiva entrega ou prestação do serviço.

III - Dar garantia para o objeto licitado de acordo com os prazos estabelecidos, contados a partir da data do recebimento definitivo pela Comissão, mediante a expedição do termo circunstanciado e recibo aposto na nota fiscal (1ª e 2ª via).

IV - Observar para transporte seja ele de que tipo for, as normas em vigor adequadas relativas a embalagens, volumes, expedidos pelo órgão competente.

V - Fornecer juntamente com a entrega do objeto toda a sua documentação técnica e seu respectivo termo de garantia se for o caso.

VI - Responsabilizar-se por todos os ônus relativos ao fornecimento do objeto a si adjudicado, inclusive fretes e seguros desde a origem da fabricação do mesmo até sua entrega no local de destino.

VII - Responsabilizar pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização e o acompanhamento da

contratante.

VIII - Aceitar nas mesmas condições acréscimos e supressões na contratação, conforme legislação vigente.

IX - Responsabilizar-se pela troca gratuita durante o período de garantia.

X - Manter os dados cadastrais atualizados junto ao CONTRATANTE.

XI - Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas na licitação.

XII - Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo CONTRATANTE.

XIII - Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as normas estatuídas pela legislação trabalhista, social e previdenciária, tanto no que se refere aos seus empregados, como a contratados e prepostos, responsabilizando-se, mais, por toda e qualquer autuação e condenação oriunda da eventual inobservância das citadas normas, aí incluídos acidentes de trabalho, ainda que ocorridos nas dependências do CONTRATANTE.

XIV - Responsabilizar-se pela assistência técnica do material durante o período de garantia, se for o caso.

DO CONTRATANTE:

I - Efetuar o(s) pagamento(s) da(s) nota(s) fiscal (ais) /fatura (s) da contratada, após a entrega do objeto e recebimento definitivo por parte do servidor ou comissão designada para tal finalidade; através da Diretoria de Planejamento, Gestão e Finanças do IPSM, por meio do Sistema Integrado de Administração Financeira do Estado de Minas Gerais - SIAFI/MG - a crédito da CONTRATADA em conta bancária, mediante processamento da documentação fiscal, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos de acordo com legislação específica, da data do recebimento definitivo.

II - Rejeitar os materiais que não atendam aos requisitos exigidos nas especificações constantes do edital convocatório.

III - Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por intermédio de Servidor Designado pelo Ordenador de Despesas em ato próprio, com apoio da GAA - Gerência de Atendimento e Autorização de Benefícios de Saúde, Chefe de Serviço - DBC (Departamento de Atendimento ao Beneficiário e ao Credenciado), Chefe de Serviço da DAA - Departamento de Apoio Administrativo e Chefe de Serviço da DAFC - Gerência de Administração Financeira e Contábil ou por comissão de recebimento, de acordo com a Lei Federal nº 8.666/93 e posteriores alterações.

IV - Comunicar imediatamente à CONTRATADA as irregularidades manifestadas na execução do contrato.

V - Promover o recebimento provisório e o definitivo nos prazos fixados.

VI - Assegurar ao pessoal da CONTRATADA, devidamente autorizado, o livre acesso à seção do agente de atividade responsável pela plena execução do contrato.

25. DISPOSIÇÕES LEGAIS

25.1. Os serviços de tele atendimento em saúde devem seguir as regulamentações de Portarias Ministeriais e orientações de Conselhos de Classe vigentes, sendo que se houver cessamento deste formato de atendimento, é causa para cancelamento do registro de preços e rescisão dos contratos celebrados dele decorrentes, sem qualquer ônus para o IPSM ou os aderentes.

26. DA PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

§1º - A CONTRATADA, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a

Lei nº13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

§2º - No presente Contrato, o CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI da Lei nº 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII da Lei nº 13.709/2018.

§3º - A CONTRATADA tratará os dados pessoais segundo os ditames e interesses do CONTRATANTE, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, nos termos do artigo 39 da Lei nº 13.709/2018.

§4º - A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE, por meio eletrônico, em 03 (três) dias úteis de qualquer incidente de segurança detectado no âmbito das atividades da CONTRATADA que implique vazamento de dados pessoais.

§5º - O CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de operador para a proteção de Dados Pessoais referentes à execução deste contrato, mediante acordo prévio entre as partes.

§6º - O presente contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados do CONTRATANTE para a CONTRATADA, nos termos desta cláusula.

§7º - São obrigações da Contratada no âmbito da Lei Geral da Proteção de Dados:

I - Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato ou o CONTRATANTE está exposta;

II - Reportar de imediato ao órgão CONTRATANTE incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados a uma Solução de TIC. Deve ser utilizado um canal formal e apropriado para notificar os incidentes de segurança da informação e forma rápida e eficaz;

III - Manter controles e procedimentos específicos para assegurar o sigilo quanto aos dados e informações aos quais os empregados da Contratada venham tomar conhecimento. Assim, assegura-se que os empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato e as restrições de uso dos ativos utilizados para desenvolvimento e/ou operação da Solução de TIC, fazendo cumprir o disposto neste contrato, firmados, pelo representante legal e pelo(s) empregado(s) da Contratada;

IV - Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos do CONTRATANTE, que estejam em posse da Contratada, ao encerrar a execução do contrato;

V - Revogação de Privilégios Comunicar ao órgão o CONTRATANTE, de imediato, a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do órgão contratante;

VI - Informar e obter a anuência do órgão CONTRATANTE sobre a utilização de serviços de terceiros (como Content Delivery Network, Youtube, Flicker etc.) para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de TIC;

VII - Implementar e manter, em conjunto com o CONTRATANTE, controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e lógica dos ativos que compõem a Solução de TIC. Previne-se, portanto, qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas à Solução de TIC. Assegurar, também, a proteção das credenciais de acesso dos usuários, durante o seu tráfego e armazenamento e que os acessos externos à Solução de TIC sejam realizados por meios seguros, por exemplo, implementando VPN.

VIII - Certificar que os ambientes tecnológicos possuam controles de segurança da informação adequados, de forma a reduzir o nível de riscos de acessos ou modificações não autorizadas;

IX - Apresentar ao órgão CONTRATANTE sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.

§8º - Serão consideradas infrações na contratação, passíveis de Sanções conforme Cláusula específica do Contrato e no âmbito da LGPD:

I - Não atender cláusulas contratuais que asseguram o tratamento de dados pessoais conforme previsto pela Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018;

II - Não atender a política ou norma de privacidade de dados pessoais que aborde pelo menos: a finalidade da Contratada perante o processamento de dados; a transparência com relação à coleta e processamento de dados pessoais; a estrutura estabelecida para a privacidade de dados pessoais; regras para tomar decisões em questões de privacidade de dados pessoais; critérios de aceitação de risco de privacidade; compromisso de satisfazer os requisitos aplicáveis de proteção à privacidade;

III - Não atender a dispositivo(s) contratuais para implementação e manutenção de estratégia abrangente de treinamento e conscientização, destinada a garantir que os envolvidos entendam suas responsabilidades e os procedimentos de privacidade de dados pessoais;

IV - Não atender a dispositivo(s) contratuais de monitoramento contínuo das ações de privacidade de dados pessoais, a fim de determinar o progresso no cumprimento dos requisitos de conformidade com a privacidade de dados pessoais e dos controles de privacidade de dados pessoais;

V - Não atender a dispositivo(s) contratuais de modo que o tratamento de dados pessoais seja realizado para o atendimento de sua finalidade pública, na persecução do interesse público, com o objetivo de executar as competências legais ou cumprir as atribuições legais do serviço público (embasamento legal);

VI - Não atender a dispositivo(s) contratuais de modo que os dados coletados e seu processamento sejam limitados ao mínimo necessário para atendimento da finalidade do tratamento;

VII - Não atender a dispositivo(s) contratuais da obrigação do operador de dados pessoais notificar o Controlador em caso de ocorrência de violação de dados pessoais;

VIII - Não atender a dispositivo(s) contratuais de implementação de medidas que garantam e maximizem a precisão dos dados pessoais coletados, antes de qualquer armazenamento ou processamento de dados pessoais;

IX - Não atender a dispositivo(s) contratuais de modo que os dados pessoais armazenados/retidos possuam controles de integridade permitindo identificar se os dados foram alterados sem permissão;

X - Não atender a dispositivo(s) contratuais de modo que as operações de processamento realizadas com dados pessoais sejam registradas identificando a operação realizada, quem realizou, data e hora;

XI - Não atender a dispositivo(s) contratuais implantando um canal de comunicação ativo, seguro e autenticado para o recebimento de reclamações e manter um ponto de contato para receber e responder a reclamações, preocupações ou perguntas dos titulares sobre o tratamento de dados pessoais realizados pela Contratada;

XII - Não apresentar documentos quando solicitados que evidenciem que as versões adotadas nos softwares utilizados são comprovadamente seguras e atualizadas no ambiente utilizado;

XIII - Não apresentar documento, quando solicitado, que evidencie o fluxo de notificação de incidentes e os canais disponíveis para notificação;

XIV - Não fazer com que seu preposto ou outros empregados cumpram as Cláusulas contratuais e a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018;

XV - Não apresentar documentação, quando solicitada, que evidencie a definição e execução de procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos do CONTRATANTE ao encerrar o contrato;

XVI - Não providenciar a revogação de todos os privilégios de empregados que não mais estejam alocados ao projeto objeto da contratação;

XVII - Não obter anuência do CONTRATANTE sobre a utilização de serviços de terceiros (como Content Delivery Network, Youtube, Flickr, etc.) para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de TIC.

27. DAS PENALIDADES

27.1. Aos fornecedores que descumprirem total ou parcialmente os contratos celebrados com a Administração Pública Estadual serão aplicadas as sanções previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93, com observância do devido processo administrativo, respeitando-se o contraditório e a ampla defesa observado o disposto abaixo:

I - Advertência escrita – comunicação formal de desacordo quanto à conduta do fornecedor sobre o descumprimento de contratos e outras obrigações assumidas e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

II - Multa – deverá observar os seguintes limites máximos:

a) 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso;

b) 10 % (dez por cento) sobre o valor do fornecimento, no caso de entrega após 30 (trinta) dias corridos em relação ao fim do prazo de entrega estabelecido no contrato;

c) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia;

d) 10% (dez por cento) sobre o valor do fornecimento, no caso de entrega após 45 (quarenta e cinco) dias corridos em relação ao fim do prazo de entrega estabelecido no contrato;

e) 15% (quinze por cento) sobre o valor do fornecimento, no caso de entrega após 60 (sessenta) dias corridos em relação ao fim do prazo de entrega estabelecido no contrato;

f) 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento, serviço ou obra não realizada ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

III - Suspensão temporária do direito de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a dois anos, nas seguintes conduções e prazos:

a) 06 (seis) meses no caso de alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida, ou prestação de serviço de baixa qualidade;

b) 12 (doze) meses, no caso de descumprimento de especificação técnica do bem, serviço ou obra prevista em contrato;

c) 24 (vinte e quatro) meses nos casos de:

1 - Retardamento imotivado da execução de obra, de serviço, de suas parcelas, ou de fornecimento de bens;

2 - Paralisação de obra, de serviço ou de fornecimento de bem, sem justa causa e prévia comunicação à Administração Pública Estadual;

3 - Entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse;

4 - Praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da

Administração Pública Estadual; ou

5 - Sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo.

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação do fornecedor perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos resultantes de sua ação ou omissão, obedecida o disposto no inciso II, do art. 54, do Decreto Estadual nº 45.902/12.

V - Rescisão unilateral do contrato, sujeitando-se a CONTRATADA ao pagamento de indenização ao CONTRATANTE por perdas e danos;

§ 1º - Findo o prazo estabelecido no contrato a ser celebrado para a entrega do objeto, a CONTRATADA estará constituída em mora, sendo cobrados juros moratórios de três décimos por cento ao dia sobre o valor do bem, até o trigésimo dia de atraso;

§ 2º - As sanções de advertência, suspensão temporária do direito de licitar e declaração de inidoneidade, previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II, de acordo com a gravidade da infração, assegurada ampla defesa no respectivo processo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da intimação do ato, salvo na hipótese de declaração de inidoneidade, cujo prazo é de 10 (dez) dias;

§ 3º - O valor da multa aplicada, nos termos do inciso II, será descontado do valor da garantia prestada, prevista no § 1º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93, retido dos pagamentos devidos pela Administração Pública Estadual ou cobrado judicialmente.

§ 4º - Garantido o direito de defesa em processo administrativo, os juros de mora e as multas previstas neste contrato serão aplicados, salvo se restar provado que o atraso ou o não fornecimento do bem ocorreu em virtude de:

I - Ato praticado pelo CONTRATANTE;

II - Caso fortuito ou de força maior.

§ 5º - A CONTRATADA responderá pela impossibilidade do cumprimento do contrato, quando esta resultar do caso fortuito ou força maior ocorrido no momento em que já estiver constituída em mora, salvo, se comprovado que o caso fortuito ou força maior gerador do dano que levou ao descumprimento atingiria o bem mesmo se tivesse sido entregue dentro do prazo.

§ 6º - Em caso de autorização da prorrogação do prazo, os juros moratórios e penalidades previstas neste termo só poderão ser exigidos findado o prazo da prorrogação.

§ 7º - Findo o prazo para o fornecimento do objeto do contrato, o fiscal deverá imediatamente informar à CONTRATADA de seu estado de inadimplência e eventuais consequências, bem como estabelecer o prazo limite para a entrega do bem nos casos em que a execução do contrato for de interesse para a Administração.

§ 8º - Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ou inexecução contratual ocasionado por motivo de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovado, salvo no caso previsto no subitem § 5º;

§ 9º - O recolhimento das multas aplicadas será feito através do DAE - Documento de Arrecadação Estadual, conforme normas vigentes do IPSM;

§ 10º - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SIAD e no caso de suspensão de licitar, o licitante deverá ser descredenciado por igual período, sem prejuízo das multas previstas no edital, contrato e demais cominações legais.

§ 11 - Ao licitante com processo(s) de multa iniciado(s) somente será efetuado o pagamento das obrigações cumpridas no contrato com retenção do montante necessário para cobrir a multa à qual estiver sujeito. Se a multa for de valor superior

ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente, conforme art. 86, da Lei Federal nº 8.666/93. Os valores retidos pela Administração só poderão ser pagos à CONTRATADA quando findado o processo e decididos eventuais recursos.

§ 12 - A CONTRATADA poderá ser incluída no “Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual - CAFIMP”, após processo administrativo conclusivo pela aplicação da sanção, quando a conduta do fornecedor se enquadrar nas situações previstas nos artigos 45 e 46, do Decreto Estadual nº 45.902/12.

§ 13 - Observado o disposto no inciso I, constatando-se a existência de fraude ou abuso de forma na criação de novas pessoas jurídicas, os efeitos das sanções administrativas de suspensão temporária e declaração de inidoneidade poderão ser a elas estendidos, bem como às pessoas naturais envolvidas, sem prejuízo das demais medidas administrativas e judiciais cabíveis, conforme art. 39 do Decreto Estadual nº 45.902/12;

I - Aplica-se o disposto no subitem retro à nova pessoa jurídica quando for constituída por empresário individual, acionista controlador, sócio administrativo ou sócio majoritário de sociedade que esteja cumprindo as referidas sanções; e que tenha objeto social similar ao da sociedade punida.

Fabiano Villas Boas, CEL. PM QOR
Diretor de Saúde do IPSM.



Documento assinado eletronicamente por **Fabiano Villas Boas, Diretor**, em 04/07/2021, às 21:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **31764911** e o código CRC **1277BFC5**.

Referência: Processo nº 2120.01.0006715/2021-70

SEI nº 31764911