

## **ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. OBJETO**

Contratação de empresa especializada para implantação de um software de gestão de serviços de saúde com licenças, treinamento, suporte técnico e garantia de novas versões para as unidades de saúde do Sesc em Minas, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

### **2. JUSTIFICATIVA**

Conforme diretriz da Diretoria Regional e diante do cenário atual do país e dos recentes acontecimentos mundiais, que estão provocando uma forte queda na atividade econômica, o Sesc em Minas voltará seus esforços, em especial, para os Programas Saúde e Educação, entre outras atividades fundamentais para a população. Com base nos estudos realizados e no planejamento estratégico da instituição de 2020, a perspectiva é atender mais de 78 (setenta e oito) mil pessoas nas consultas. Assim, se faz necessário desenvolver projetos com objetivo de, além de ampliar os atendimentos, oferecer novos serviços, automatizar os processos de trabalho por meio de sistemas com tecnologia para saúde digital, atender requisitos legais, apoiar o desenvolvimento das atividades e buscar a excelência nos processos e no atendimento ao cliente.

O programa Saúde do Sesc em Minas se encontra em expansão com aquisição de novas unidades móveis de saúde, expansão do portfólio das clínicas fixas além de estudos de viabilidade para implementação de novos serviços de saúde em vários municípios mineiros. Atualmente, não há automatização dos processos da jornada assistencial dos pacientes e toda gestão dos atendimentos e dos documentos obrigatórios que compõem o prontuário do paciente são manuais, comprometendo assim o gerenciamento, rastreabilidade, segurança da informação e controle dos recursos, bem como a prestação do serviço de forma segura para a clientela do Sesc em Minas.

O atendimento de saúde compreende diversas especialidades, tais como consultas médicas (cardiologia, clínica geral, dermatologia, geriatria, ginecologia, ortopedia, oftalmologia, pediatria, psiquiatria, urologia e mastologia), consultas não médicas (fonoaudiologia, fisioterapia, terapia ocupacional, psicologia, nutrição, enfermagem, farmácia clínica, ambulatório de lesões e saúde mental – administração de quetamina, pilates de reabilitação e acupuntura), exames de diagnósticos (ultrassom, raios-X, mamografia e teste ergométrico), vacinação, atendimentos de primeiros socorros e consultas odontológicas. Neste contexto, observa-se a existência de fragilidades relacionadas ao processo de gestão das agendas dos profissionais, ineficiência na rastreabilidade do uso de materiais e medicamentos, dificuldade no armazenamento de arquivos, fragilidade na elaboração dos documentos assistenciais, falhas na gestão do estoque e falta de integração dos Sistemas atuais da instituição. Além disso, é necessária adequação dos processos de acordo com as legislações aplicáveis, sendo elas:

- Resolução CFM 1638/2002: Define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Revisão de Prontuários nas instituições de saúde;

- Resolução CFM 1821/2007: Aprova as normas técnicas concernentes à digitalização e uso dos Sistemas informatizados para a guarda e manuseio dos documentos dos prontuários dos pacientes, autorizando a eliminação do papel e a troca de informação identificada em saúde;
- Resolução CFM 2218/2018: Revoga o artigo 10º da Resolução CFM nº 1.821/2007, de 23 de novembro de 2007, que aprova as normas técnicas concernentes à digitalização e uso dos sistemas informatizados para a guarda e manuseio dos documentos dos prontuários dos pacientes, autorizando a eliminação do papel e a troca de informação identificada em saúde;
- Lei 13.709/2018: Dispõe sobre a proteção de dados pessoais;
- Lei 13.787/2018: Dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente;
- Portaria MS nº 529/2013: Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP).
- RDC nº 36/2013: Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências;
- Código de Ética Médica;
- Código de Ética de Enfermagem;
- Código de Defesa do Consumidor;
- Código Penal, Civil e Criminal;
- Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Espera-se através de um SISTEMA completo e interligado, informatizar todo o atendimento e tornar eletrônico todo o registro de assistência à saúde da clientela atendida. Espera-se também atender os requisitos legais e dar eficiência operacional para os processos. Nesse contexto, se faz necessária a “Contratação de empresa especializada para implantação de um software de gestão de serviços de saúde com licenças, treinamento, suporte técnico e garantia de novas versões para as unidades de saúde do Sesc em Minas”, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento”.

Essa contratação permitirá que os processos de trabalho institucionais sejam quantificados e aperfeiçoados, seguros e efetivos, corroborando para gestão matricial da instituição e com a qualidade e segurança dos nossos clientes.

### **3. OBJETO DETALHADO**

#### **3.1. Objetivo Geral**

**3.1.1.** Contratação de empresa especializada para ceder o direito de uso de licença de SISTEMA de gestão de serviços de saúde com licenças, treinamento, suporte técnico e garantia de novas versões no modelo SaaS (Software como Serviço) ou em nuvem da Contratada para as unidades de saúde do Sesc em Minas. O fornecedor deverá se responsabilizar por toda a estrutura necessária para a prestação do serviço, considerando licenças de uso de software de terceiros, itens relativos à infraestrutura de servidores, sistemas operacionais,

cópias de segurança, conectividade, bancos de dados exclusivo para armazenamento das informações do Sesc em Minas, administração e segurança da informação, antivírus e firewall, e quaisquer outros necessários para um funcionamento seguro de alta disponibilidade do sistema a ser fornecido. Ou seja, toda a solução de infraestrutura, segurança, serviços ligados à solução devem ficar hospedados no fornecedor (nuvem ou datacenter próprio).

**3.1.2.** A empresa contratada deverá manter backup semanal full completo da aplicação, considerando suas customizações (quando houver), além de backup diário de toda a base de dados. Tais backups devem ser mantidos em servidores diferentes dos servidores de produção e alocados fisicamente em outro local.

**3.1.3.** Os serviços contratados deverão incluir também a prestação de serviços de apoio à análise, projeto de implantação, parametrização e operação assistida para início de utilização do software, bem como ter treinamento dos usuários, garantia de atualizações de versão, suporte técnico, manutenções preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato.

### **3.2. Objeto da Contratação**

**3.2.1.** O SISTEMA para gestão de serviços de saúde do Sesc em Minas deve compreender todos os itens discriminados a seguir:

1. Módulo Agendamento;
2. Módulo Agendamento Web;
3. Módulo Atendimento;
4. Módulo Farmácia;
5. Módulo Gestão de Custos;
6. Módulo Faturamento;
7. Módulo Relatórios, Pesquisas e Indicadores de Gestão;
8. Módulo Serviço Médico e Estatístico (SAME);
9. Módulo Pequenas Cirurgias;
10. Módulo Gestão;
11. Módulo Enfermagem;
12. Módulo Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP);
13. Módulo Laudos;
14. Módulo Central de Material Esterilizado (CME).

**3.2.2.** Segue abaixo quadro com a distribuição dos módulos por unidade:

Unidades Módulos	Sesc Saúde Mulher I	Sesc Saúde Mulher II	MedSesc Oftalmologia I	MedSesc Oftalmologia II	MedSesc Oftalmologia III	OdontoSesc I	OdontoSesc II	OdontoSesc III	OdontoSesc IV	OdontoSesc V	Sesc Cent. Ex. em Saúde	Sesc Montes Claros	Sesc Uberlândia	Sesc Almenara	Sesc Gov. Valadares	Sesc Tupinambás	Sesc Pouso Alegre	Sesc Lavras	Sesc Sete Lagoas	Sede I
Módulo Agendamento	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Módulo Agendamento Web											x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Módulo Atendimento	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Módulo Farmácia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Módulo Gestão de Custos											x									x
Módulo Faturamento											x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Módulo Relatórios, Pesquisas e Indicadores de Gestão	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Módulo Serviço Médico e Estatístico (SAME)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Módulo Pequenas Cirurgias						x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	
Módulo Gestão	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Módulo Enfermagem	x	x	x	x	x						x									
Módulo Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Módulo Laudos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	
Módulo Central de Material Esterilizado (CME)					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	

**3.2.3.** Os requisitos técnicos obrigatórios em cada módulo supracitado devem ser de acordo com o descrito no **ANEXO I - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS.**

**3.2.4.** O SISTEMA deve ser totalmente parametrizável e personalizável, de acordo com as necessidades do Sesc em Minas.

**3.2.5.** O SISTEMA deverá disponibilizar acesso simultâneo a 156 (cento e cinquenta e seis) perfis usuários, e 4 (quatro) perfis administradores, conforme estabelecido pelo Sesc em Minas.

**3.2.6.** Deve ser disponibilizado o Manual do Usuário em português (do Brasil).

**3.2.7.** A implantação do SISTEMA inicialmente será para 10 (dez) unidades móveis (Sesc Saúde Mulher I, Sesc Saúde Mulher II, MedSesc Oftalmologia I, MedSesc Oftalmologia II, MedSesc Oftalmologia III, OdontoSesc I, OdontoSesc II, OdontoSesc III, OdontoSesc IV e OdontoSesc V) e 10 (dez) unidades fixas (Sesc Centro de Excelência em Saúde, Sesc Montes Claros, Sesc Uberlândia, Sesc Governador Valadares, Sesc Almenara, Sesc Tupinambás, Sesc Pouso Alegre, Sesc Lavras, Sesc Sete Lagoas e Sede I) ambas localizadas no estado de Minas Gerais e compreendendo diversas especialidades de atendimento, tais como consultas médicas, consultas não médicas, clínica odontológica, exames por imagem, primeiros socorros e serviço de vacinação.

Unidade	Portfólio
Sesc Saúde Mulher I	Mamografia Ultrassom Exame Citopatológico Recepção/Agendamento Administrativo
Sesc Saúde Mulher II	Mamografia Ultrassom Exame Citopatológico Recepção/Agendamento Administrativo
MedSesc Oftalmologia I	Consulta Oftalmológica Recepção/Agendamento Administrativo
MedSesc Oftalmologia II	Consulta Oftalmológica Recepção/Agendamento Administrativo
MedSesc Oftalmologia III	Consulta Oftalmológica Recepção/Agendamento Administrativo
OdontoSesc I	Consultas Odontológicas Raio-X Odontológico CME Recepção/Agendamento Administrativo
OdontoSesc II	Consultas Odontológicas Raio-X Odontológico CME Recepção/Agendamento Administrativo
OdontoSesc III	Consultas Odontológicas

	<p>Raios-X Odontológico CME Recepção/Agendamento Administrativo</p>
OdontoSesc IV	<p>Consultas Odontológicas Raios-X Odontológico CME Recepção/Agendamento Administrativo</p>
OdontoSesc V	<p>Consultas Odontológicas Raios-X Odontológico CME Recepção/Agendamento Administrativo</p>
Sesc Centro de Excelência em Saúde	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultas Médicas (cardiologia, clínica geral, dermatologia, geriatria, ginecologia, ortopedia, oftalmologia, pediatria, psiquiatria, urologia e mastologia)</li> <li>- Consultas não médicas (fonoaudiologia, fisioterapia, terapia ocupacional, psicologia, nutrição, enfermagem, farmácia clínica, ambulatório de lesões e saúde mental – administração de quetamina, pilates de reabilitação e acupuntura)</li> <li>- Exames de diagnóstico (ultrassom, raios-X clínico e odontológico, mamografia e teste ergométrico) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vacinação</li> <li>- Consultas Odontológicas</li> <li>- Recepção Odontologia</li> <li>- CME- Recepção Odontologia</li> <li>- CME</li> <li>- Recepção/agendamento <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posso ajudar</li> <li>- Pós consulta</li> <li>- Administrativo</li> <li>- Arquivo</li> <li>- Manutenção</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
Sesc Montes Claros	<p>Consultas Odontológicas Raios-X Odontológico CME Recepção/agendamentos Administrativo</p>
Sesc Uberlândia	<p>Fisioterapia Acupuntura RPG Nutrição Consultas Odontológicas Raios-X Odontológico CME Administrativo Recepção/agendamento</p>
Sesc Governador Valadares	<p>Consultas Odontológicas Raios-X Odontológico CME Administrativo Recepção/agendamento</p>

Sesc Almenara	Fisioterapia Fonoaudiologia Psicologia Nutrição Consultas Odontológicas Raios-X Odontológico CME Administrativo Recepção/agendamento
Sesc Tupinambás	Acupuntura Massoterapia Nutrição Consultas Odontológicas Raios-X Odontológico CME Administrativo Recepção/agendamento
Sesc Pouso Alegre	Nutrição Administrativo Recepção/agendamento
Sesc Lavras	Nutrição Administrativo Recepção/agendamento
Sesc Sete Lagoas	Consultas Odontológicas Raios-X Odontológico CME Administrativo Recepção/agendamento
Sede I	Administrativo (Gerência de Saúde, Gerência Corporativa de Tecnologia e Segurança da Informação, Gerência Comercial e Contact Center, Gerência Financeira Contábil e Gerência de Suprimentos/ Almoxarifado, Gerência Administrativa/SAME)

**3.2.8.** A CONTRATADA deve realizar treinamento e capacitação dos usuários e administradores.

**3.2.9.** A CONTRATADA deve oferecer serviço de suporte técnico de segunda a sexta feira das 08:00 às 18:00 horas para resolução de dúvidas e problemas, fornecimento de novas versões e correções de erros.

#### 4. ESPECIFICAÇÕES DA PROPOSTA

**4.1.** A proposta de preço deverá ser apresentada em reais (R\$), conforme quadro abaixo:

Descrição		Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total
A	Licença concorrente de usuário (quando cabível)	Licença	156	R\$	R\$
B	Licença concorrente de administradores (quando cabível)	Licença	4	R\$	R\$
C	Projeto de Implantação (operação assistida e parametrizações) - 10 unidades móveis e 10 unidades fixas)	Valor único			R\$
D	Customização (UST's informadas nos anexos, respeitado o cronograma de execução)*	UST		R\$	R\$



E	Formação de multiplicadores para 266 pessoas	Serviço	1		R\$
F	Suporte técnico contemplando integralmente toda a Solução, incluindo o acesso concorrente de 156 perfis usuários e 04 perfis administradores.	Mensal	36	R\$	R\$
G	Desenvolvimento de funcionalidades, integrações e melhorias necessárias que farão parte de novos módulos e demandas	UST	750	R\$	R\$
<b>Valor total</b>					<b>R\$</b>
<p>Observações:</p> <p>*A quantidade constante na linha "D" deverá ser preenchida conforme a necessidade de customização (UST de desenvolvimento) de cada proponente apontada no anexo específico. Os anexos referidos deverão ser preenchidos pela proponente e anexados à proposta de preços. O valor unitário referente a linha "D" será o correspondente ao valor unitário da UST (Unidade de Serviço Técnico) de customização.</p> <p>** Consideramos os itens A, B e F como passíveis de renovação contratual, e os itens C, D, E e G como itens vedados de renovação contratual após a vigência de 36 meses.</p>					

**4.2.** A proposta técnica deverá contemplar e estar de acordo com critérios descritos e contidos no **ANEXO - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS, ANEXO - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS e ANEXO - REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS.**

**4.3.** A empresa proponente deverá incluir em sua proposta de preços, obrigatoriamente, as planilhas técnicas constantes nos: **ANEXO - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS, ANEXO - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS, ANEXO - REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS**, devidamente preenchidas com a indicação do grau de aderência da sua solução para cada um dos requisitos.

**4.4.** Caso o grau de aderência informado seja "Customização" ou "Parametrização", o proponente deverá informar na coluna "Esforço para Customização ou Parametrização" as UST's estimadas para desenvolvimento das funcionalidades requisitadas (Unidade de Serviço Técnico).

**4.5.** O custo decorrente do Esforço para Customização ou Parametrização deverá estar incluso na Proposta;

**4.6.** Caso sejam necessárias futuras customizações no curso da vigência do contrato, serão utilizados, para fins de acréscimos, o valor unitário de customizações, ofertado na proposta, respeitando o limite estabelecido em legislação própria.

**4.7.** Serão desclassificadas, as propostas que não tiverem 80% de aderência aos requisitos do **ANEXO - REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS e 100% de aderência aos requisitos constantes nos ANEXO - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS e o ANEXO - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS.** Caso algum requisito não seja atendido nativamente, será permitido a sua implementação por meio de parametrização ou customização, **limitado a 20% do total de requisitos** constantes em cada anexo de requisitos.

## 5. LICENÇAS

**5.1.** A Contratada deverá ceder ao Sesc em Minas o direito de uso do SISTEMA, em caráter definitivo e não exclusivo, para uma quantidade máxima de 156 (cento e cinquenta e seis) perfis usuários e 4 (quatro) perfis administradores simultâneos;



**5.2.** O Sesc não arcará com custos ligados a ambientes de simulação e treinamento, e sim, as UST's utilizadas para alguma melhoria, demanda ou treinamento. Todas as melhorias e demandas serão homologadas em outro ambiente que não seja a produção. Ou seja, é de responsabilidade da Contratada arcar com os custos ligados a aplicações adicionais que fazem parte da solução.

**5.3.** Deverá ser fornecido um conjunto completo de manuais técnicos originais dos softwares componentes do Sistema, em português do Brasil. Os manuais poderão ser apresentados de forma eletrônica.

## **6. PARAMETRIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO**

**6.1.** Os requisitos listados devem ser atendidos, preferencialmente, de forma nativa pela solução. Caso algum requisito não seja atendido nativamente, será permitido a sua implementação por meio de parametrização ou customização, **limitado a 20%** do total de requisitos constantes em cada anexo de requisitos deste termo de referência. As funcionalidades implementadas via customização devem ser incorporadas de forma transparente na solução, de modo que fiquem disponíveis por meio da interface gráfica.

**6.2.** A Contratada deverá adequar (isto é, parametrizar ou customizar) cada módulo do SISTEMA e/ou desenvolver funcionalidades de modo a tornar o SISTEMA aderente aos requisitos contidos no termo de referência.

**6.3.** Entende-se por 'parametrização' o processo de adequação da funcionalidade do SISTEMA a um requisito especificado através da definição dos valores de parâmetros já disponibilizados no próprio SISTEMA, sem a necessidade de alteração no código existente e de desenvolvimento de novo código. Ou seja, o requisito está incorporado de forma nativa ao SISTEMA, sendo necessários apenas ajustes de parâmetros quando de sua implementação.

**6.4.** Entende-se como 'parâmetro' as variáveis internas do SISTEMA que determinam, de acordo com seu valor, o comportamento do SISTEMA.

**6.5.** Entende-se por 'customização' as modificações ou adaptações feitas no código fonte do SISTEMA para que este possa se adequar aos requisitos impossíveis de serem reproduzidos através dos parâmetros já existentes.

**6.6.** Caberá à Contratada, manter, armazenar e documentar todas as customizações desenvolvidas, incluindo a versão dos códigos fontes.

**6.7.** A Contratada deverá fazer todo o projeto lógico (modelo de *design*) e arquitetural (modelo de arquitetura) das customizações a serem realizadas, fornecendo um documento oficial com todos os fluxos dos módulos dos sistemas.

**6.8.** A Contratada deverá realizar, durante toda execução do serviço de parametrização e customização os Casos de Teste, validando a integridade e fidelidade do SISTEMA com as regras de negócios e especificações dos requisitos.

**6.9.** Os serviços de parametrização e customização poderão ser executados presencialmente nas dependências da Contratada ou remotamente, desde que acordado previamente com o Sesc em Minas.

**6.10.** Para cada procedimento definido nos Casos de Teste deverão ser entregues as Evidências de Teste, deste Projeto Básico e que devem ser aceitas pelo Sesc em Minas. As Evidências de Teste deverão conter também o mapeamento da navegação interna realizada.

**6.11.** Produtos a serem entregues:

**6.11.1.** Casos de Teste de Adequação e Desenvolvimento.

**6.11.2.** Evidências de Testes, que devem ser aceitas pelo Sesc em Minas, contendo os resultados analíticos da execução de cada teste definidos nos Casos de Teste.

## **7. IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA E OPERAÇÃO ASSISTIDA**

**7.1.** Em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá reunir-se com representantes do Sesc em Minas Gerais para o planejamento e elaboração de projeto da instalação do novo software e planejamento das customizações.

**7.2.** Nesta reunião, deverá ser alinhado com a CONTRATANTE todas as etapas necessárias para início, execução/implantação e conclusão deste projeto com a definição dos marcos para a entrega e homologação do conjunto de produtos que correspondem ao término de cada fase/etapa definidas neste Termo, sendo que:

**7.2.1.** O processo de desenvolvimento das parametrizações e customizações citadas na proposta técnica da CONTRATADA para o SISTEMA devem ser concluídos no prazo de até 6 (seis) meses a contar do dia da assinatura do contrato.

**7.2.2.** O fornecimento das licenças de uso deverá estar concluído no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos a contar do dia da assinatura do contrato. A implantação do software nas unidades deverá estar concluída no prazo de até 18 (dezoito) meses após a assinatura do contrato.

**7.3.** Caberá à Contratada o planejamento e a execução dos procedimentos de implantação em produção dos diversos módulos do SISTEMA.

**7.4.** A Contratada deverá executar os procedimentos de implantação do módulo em ambiente de produção e realizar os testes finais nesse ambiente juntamente com os usuários. Isso deve ser feito antes da disponibilização do SISTEMA para uso, fazendo uma última avaliação de funcionalidades e desempenho, e realizando os últimos ajustes nos programas e rotinas.

**7.5.** Para o início de operação do SISTEMA em produção, a Contratada deverá ter previamente preparado todo o ambiente de produção, incluindo a instalação, migração de dados cadastrais, parametrizações e customizações e a disponibilização de acesso para os usuários finais.

**7.6.** Com a realização dos testes e ajustes finais e aprovação formal do usuário, o SISTEMA será então liberado integralmente para uso.

## **8. FORMAÇÃO DE MULTIPLICADORES**

**8.1.** A Contratada deverá realizar a capacitação do SISTEMA para Formação de Multiplicadores do Sesc em Minas, abrangendo o treinamento operacional e funcional de cada módulo do SISTEMA, que deverá incluir

também a transferência de conhecimento sobre o SISTEMA, serviços, padrões, ferramentas, técnicas e metodologias de trabalho.

**8.1.1.** A formação de multiplicadores deverá ser realizada por meio de abordagens diferenciadas para usuários e administradores da solução.

**8.2.** As capacitações deverão ser ministradas na forma de cursos de formação de multiplicadores e emitido certificado nominal a cada colaborador capacitado.

**8.3.** As capacitações deverão ser executadas conforme definido no Plano de Implantação do SISTEMA. O prazo máximo para conclusão das capacitações será devidamente acordado com a Contratante.

**8.4.** As capacitações poderão ser realizadas no modelo híbrido (presencial e/ou remoto), desde que acordadas previamente com a Contratante. A Contratada será responsável pela organização e logística das capacitações.

**8.5.** A Contratada deverá elaborar todo o material didático a ser utilizado nas capacitações, incluindo vídeos e/ou apresentações e apostilas, os quais estarão sujeitos à aprovação prévia do Sesc em Minas. A Contratada deverá disponibilizar para o Sesc em Minas todo material didático em formato original, em meio eletrônico editável, visando posterior atualização e reprodução.

**8.6.** O material didático, o qual deverá incluir obrigatoriamente uma apostila impressa e encadernada, deverá ser fornecido pela Contratada para cada participante do curso, de modo que o aluno não necessite de qualquer outra bibliografia de apoio.

**8.7.** As capacitações poderão ser filmadas/gravadas pelo Sesc em Minas visando posterior reprodução, sem nenhum custo adicional ao Sesc em Minas. Apenas os custos operacionais com a filmagem são de responsabilidade do Sesc em Minas.

**8.8.** As capacitações deverão ser baseadas no uso prático do *software*, utilizando uma base de dados de testes que permita a entrada de dados, a análise e execução de todas as funcionalidades do SISTEMA.

**8.9.** A Contratada deverá disponibilizar, à época do curso, os perfis e senhas específicas para cada usuário a ser treinado, de modo a possibilitar o acesso ao SISTEMA.

**8.10.** A Contratada deverá disponibilizar instrutores em número, competência e experiência profissional adequada, primando também pela padronização metodológica, didática e de conteúdo programático.

**8.11.** Toda despesa decorrente da Formação de Multiplicadores (instrutores, confecção do material didático, deslocamento dos instrutores, hospedagem dos instrutores e certificados para os profissionais capacitados) será de exclusiva responsabilidade da Contratada.

**8.12.** A formação dos multiplicadores será realizada para aproximadamente 266 (duzentos e sessenta e seis) empregados do Sesc em Minas, que serão divididos em turmas específicas de, no máximo, 15 participantes, com a disponibilização de uma estação de trabalho para cada participante. A Contratada deverá ministrar um curso específico por módulo do SISTEMA.

**8.13.** As capacitações deverão ter carga horária para cada módulo do SISTEMA suficiente para garantir o aprendizado dos participantes. A carga horária diária das capacitações não poderá ser superior a 8 (oito) horas.

**8.13.1.** Os treinamentos serão avaliados por meio de análise de eficácia, onde o aprendizado dos participantes não poderá ser inferior a 70%. Caso ocorra resultado inferior a este, será solicitado reciclagem para os participantes sem custos adicionais ao Sesc em Minas.

## **9. SUPORTE TÉCNICO PARA SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO**

**9.1.** A Contratada deverá fornecer serviço de suporte técnico, incluindo resolução de dúvidas, fornecimento de novas versões e correções de erros, durante período de duração do contrato a contar a partir da implantação em produção do último módulo do SISTEMA, sendo responsabilidade da Contratada o perfeito funcionamento do mesmo. Não está contemplado nesse suporte o desenvolvimento de melhorias do SISTEMA, pois essas melhorias serão solicitadas via UST (Unidade de Serviço Técnico).

**9.2.** O atendimento compreenderá os seguintes serviços:

**9.2.1.** Resolução de dúvidas técnicas e correção de erros relativos à infraestrutura do SISTEMA, configurações de *hardware* e *software*, assim como cópia de segurança dos dados (i.e., *backup*) e sua restauração.

**9.2.2.** Correção de erros provenientes de atualizações de versões, incluindo aqueles resultantes de incompatibilidade da nova versão com o ambiente operacional (i.e., infraestrutura) existente.

**9.2.3.** Correção de erros do SISTEMA, incluídos os erros intrínsecos causados por erros de programação e customização (i.e., código defeituoso), erros relativos à instalação, configuração e parametrização do SISTEMA, à migração e carga de dados e às integrações realizadas.

**9.2.4.** Direito às atualizações dos *releases* ou versões lançadas pelo fornecedor. As novas versões devem contemplar as adaptações, modificações ou extensões desenvolvidas para atender às necessidades específicas do Sesc em Minas.

**9.3.** Todos os erros, vícios e falhas em produtos entregues ou serviços executados deverão ser sanados pela Contratada de forma definitiva, sem ônus para o Sesc em Minas, mesmo que a correção acarrete alteração em outros produtos ou serviços executados pela Contratada.

**9.4.** O serviço de suporte técnico não se aplica às situações onde a origem do problema decorra de falhas de infraestrutura ou de componentes de terceiros (*hardware* ou *software*) e que repercutam no SISTEMA, a menos que seja comprovado que o problema foi proveniente de atualização de versão do SISTEMA.

**9.5.** A Contratada deverá registrar o chamado em SISTEMA próprio via plataforma de atendimento online.

**9.6.** O número de chamados para o suporte deverá ser ilimitado e não poderá haver restrições, por parte da Contratada, quanto ao tempo despendido para cada atendimento.

**9.7.** O Suporte não deverá implicar custos adicionais, além dos valores definidos na Proposta Comercial da Contratada.

**9.8.** A correção de erros poderá ser feita *on-site*, ou seja, nas dependências do Sesc em Minas, ou através de suporte remoto, no qual a Contratada se conectará aos equipamentos do Sesc em Minas, após prévia e expressa autorização.

**9.9.** A Contratada deverá prestar o serviço de suporte técnico em conformidade com o nível de serviço exigido a seguir:

Níveis de Serviço		
Categoria	Descrição	Prazo máximo de resposta
Baixa	O usuário não precisa de uma solução imediata. O obstáculo no trabalho de usuários individuais e/ou uma solução aceitável está disponível.	72 horas úteis
Média	O usuário não precisa de uma solução imediata. Interrupção do trabalho de usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível.	72 horas úteis
Alta	O usuário precisa de uma solução imediata. Interrupção dos processos críticos, afetando usuários individuais e nenhuma solução aceitável está disponível.	24 horas úteis
Urgente	O usuário precisa de uma solução imediata. Interrupção dos processos críticos, afetando diversos usuários e nenhuma solução aceitável está disponível.	8 horas úteis

**9.10.** Considera-se como hora útil aquela compreendida das 07:00 horas às 18:00 horas, de 2ª a 6ª feira, conforme o calendário de feriados nacional.

**9.11.** O Sesc em Minas poderá autorizar a prorrogação do prazo máximo de solução de um chamado, desde que seja justificada pela Contratada.

**9.12.** A justificativa de prorrogação deverá ser apresentada ao Sesc em Minas antes de finalizar o prazo de solução máximo do chamado.

## **10. CONFIDENCIALIDADE**

**10.1.** A Contratada e seu pessoal, não poderão revelar em nenhum momento a qualquer pessoa ou entidade nenhuma informação relativa aos dados manipulados durante a migração, implantação e “operacionalização” do SISTEMA, tais como prontuários médicos, informações de pacientes, resultados de exame etc.

**10.2.** É de total responsabilidade da empresa Contratada a garantia de confidencialidade das informações e dos dados enviados pelo Sesc em Minas a ela.

**10.3.** É vedado à empresa contratada o uso, distribuição, divulgação ou comercialização das informações e dados do Sesc em Minas, seja por qualquer tipo de interesse ou por negligência ou imperícia de funcionários da Contratada.

**10.4.** Caso aconteça vazamento de informações ou de dados, e se comprove a responsabilidade da Contratada, esta responderá pelos danos causados ao Sesc em Minas.

**10.5.** A Contratada deverá celebrar um acordo operacional que garantam medidas de proteção de dados e vazamento de informações.

**10.6.** A Contratada deverá apresentar um plano com todas as medidas de segurança adotadas para garantir a correta proteção de dados armazenados no seu sistema.

**10.7.** A Contratada deve atender todas as normas da Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/2018, obrigatoriamente a partir da data de sua publicação.

## **11. IMPORTAÇÃO DE DADOS**

**11.1.** No caso da necessidade de uma importação de dados cadastrais, caberá à Contratada disponibilizar o layout de importação de forma que o Sesc em Minas consiga preencher as informações no layout disponibilizado e enviar para a Contratada importar no novo sistema.

**11.2.** Caso após a importação de dados seja identificada qualquer inconsistência, será avaliado entre as partes se a causa está no sistema ou na origem da informação. Caso a inconsistência esteja relacionada ao sistema, será de responsabilidade da Contratada a correção e, se for necessário, uma nova importação dos dados.

**11.3.** A importação de dados deverá ocorrer, inicialmente, em ambiente de homologação para que sejam feitos os testes e validações.

## **12. PROVA DE CONCEITO**

**12.1.** O licitante provisoriamente vencedor será convocado pelo pregoeiro para a realização de prova de conceito.

**12.2.** O prazo para realização da prova de conceito é de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da convocação feita pelo pregoeiro.

**12.3.** Durante a Prova de Conceito, o licitante deverá comprovar o atendimento nativo aos requisitos e demonstrar nativamente ou registrar o prazo para atendimento com desenvolvimento de todos os requisitos listados nos **ANEXO - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS, ANEXO - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS e ANEXO - REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS**, de acordo com o percentual estabelecido no item 4.7.

**12.4.** O SISTEMA analisado será submetido a testes de comprovação do atendimento para verificar a aderência



aos requisitos e funcionalidades definidos nos Anexos dos requisitos, informada na proposta.

**12.4.1.** Serão avaliados na prova de conceito alguns requisitos conforme listado abaixo:

- **Módulo Agendamento:** RT 037, RT 038 e RT 040;
- **Módulo Agendamento Web:** RT 042, RT 044 e RT 052;
- **Módulo Atendimento:** RT 075, RT 081, RT 084, RT 099, RT 130 e RT 139;
- **Módulo Farmácia:** RT 149, RT 154, RT 163 e RT 165;
- **Módulo Gestão de Custos:** RT 178, RT 181 e RT 182;
- **Módulo Faturamento:** RT 203 e RT 205;
- **Módulo Relatório, Pesquisas e Indicadores de Gestão:** RT 207 e RT 211;
- **Módulo SAME:** RT 223 e RT 225;
- **Módulo Pequenas Cirurgias:** RT 232;
- **Módulo Gestão:** RT 236;
- **Módulo Enfermagem:** RT 243, RT 250, RT 254;
- **Módulo PEP:** RT 268, RT 270, RT 280, RT 289 e RT 293;
- **Módulo Laudos:** RT 307, RT 315, RT 321 e RT 322;
- **Módulo CME:** RT 325, RT 327, RT 330, RT 334 e RT 336;
- **Anexo II:** RF 24, RF 34 e RF 36;

**12.5.** O Sesc em Minas designará uma equipe para acompanhamento da execução dos testes, verificação do atendimento das especificações básicas, e das funcionalidades conforme descrito nos anexos dos requisitos, elaboração de parecer técnico e contendo a aprovação ou não da Prova de Aceite do Objeto.

**12.6.** Os testes poderão ser realizados presencialmente no Sesc em Minas em Belo Horizonte (MG) ou remotamente, desde que alinhado previamente com a Contratante e podem durar até 30 (trinta) dias corridos a partir do início da prova de conceito.

**12.7.** O licitante deverá apresentar um caderno de testes realizados durante a prova de conceito, com todas as evidências de cumprimento de requisitos previstos no Termo de Referência.

**12.8.** Os testes deverão ser efetuados diretamente no sistema proposto.

**12.9.** Todas as despesas relativas à prova de conceito ficarão a cargo da proponente.

**12.10.** O Sesc em Minas não aceitará o sistema, independentemente da informação contida na proposta, caso verifique nos testes realizados que o sistema não atende às especificações exigidas neste Termo de Referência.

**12.11.** O Sesc em Minas Gerais deverá emitir declaração de validação da prova de conceito em até 10 (dez) dias úteis após o término da mesma.

**12.12.** Caso a solução apresentada não atenda as especificações durante a Prova de Conceito, a Proponente



será desclassificada e a próxima proponente classificada será chamada para realização da prova de conceito.

**12.13.** Este processo ocorrerá até que uma das proponentes seja aprovada na prova de conceito.

**12.14.** A proponente reprovada na Prova de Conceito não terá direito a qualquer indenização.

### **13. INSTALAÇÃO**

**13.1.** A Contratada será responsável pela instalação e configuração do SISTEMA em todos os ambientes necessários, referentes à homologação, produção e treinamento.

**13.2.** Caberá à Contratada a realização das configurações necessárias nos *softwares* básicos e a instalação e configuração de todos os demais produtos necessários visando o perfeito funcionamento do SISTEMA.

**13.3.** Produtos a serem entregues:

**13.3.1.** SISTEMA instalado e configurado nos diversos ambientes, e funcionando corretamente, sem apresentar erros.

**13.3.2.** Evidências de Testes contendo os resultados analíticos da execução de cada teste.

### **14. UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO)**

**14.1.** A Contratada deverá disponibilizar 750 UST's, até a vigência do contrato, a serem utilizadas para:

**14.1.1.** Realização de customizações e desenvolvimentos não especificados nos requisitos deste Projeto Básico, porém, relacionados ao escopo do objeto contratado.

**14.1.2.** Desenvolvimento de integrações com os demais Sistemas legados (gestão de clientes, gestão de materiais, gestão de produção, SBI, dentre outros) do Sesc em Minas.

**14.1.2.1.** Ressalta-se que a solução deve permitir a realização de integrações futuras com os sistemas legados do Sesc em Minas, sob demanda dessas UST's (Unidade de Serviço Técnico).

**14.1.3.** Manutenções evolutivas e adaptativas de cada módulo após a sua implantação em produção. Estas manutenções compreendem, no mínimo, as alterações, adaptações e ampliações necessárias para adequação do SISTEMA às novas regras de negócio ou novas tecnologias e para melhoria da qualidade do SISTEMA, visando atender às necessidades específicas do Sesc em Minas. Estas UST's (Unidade de Serviço Técnico) não poderão ser utilizadas para manutenções corretivas, adequações e desenvolvimentos dos requisitos funcionais obrigatórios descritos no Anexo I deste Termo de Referência, nem para a execução dos serviços de carga de dados, testes, interfaceamentos de equipamentos existentes, homologação e implantação em produção.

**14.2.** Para a execução de 1 (uma) UST (Unidade de Serviço Técnico) foi utilizada a produtividade média, adotada pelo mercado, correspondente a 08 horas de serviço, bem como à sua complexidade. Dessa forma, o Catálogo de Serviço considera que 01 UST é executada em média a cada 8 horas de trabalho.

**14.3.** Após a implantação em produção de todos os módulos previstos serão utilizadas UST's (Unidade de Serviço Técnico) para desenvolvimento de novas funcionalidades, integrações e melhorias necessárias.

**14.4.** A quantidade informada representa o total de UST's para a vigência do contrato, contratadas SOB DEMANDA, sem garantia de consumo mínimo, consumidas através de Ordens de Serviços, sendo que o

pagamento mensal dependerá da real demanda, isto é, da utilização do serviço, podendo não ocorrer ou podendo haver variação entre a quantidade de UST's efetivamente utilizados e a quantidade prevista.

**14.4.1.** Cabe ao CONTRATANTE efetuar as validações das contagens mensuradas pela CONTRATADA.

**14.5.** O Sesc em Minas realizará o pagamento pelas UST's, quando assim executadas e aprovadas nas OS's.

**14.6.** As Ordens de Serviço (OS) emitidas descreverão, de forma resumida, os serviços solicitados pelo Sesc em Minas e o prazo máximo para a Contratada apresentar uma proposta de execução. Esse prazo será contado a partir da emissão da OS e não será inferior a 5 (cinco) dias úteis.

**14.7.** Os serviços a serem prestados utilizando UST's obedecerão às condições estabelecidas nesse documento e no Contrato.

## **15. GARANTIA**

**15.1.** A Contratada se compromete a garantir o correto e pleno funcionamento do SISTEMA fornecido durante a vigência deste contrato.

**15.2.** Caso neste período forem identificados erros, vícios ou falhas em produtos entregues ou serviços executados, a Contratada deverá saná-los de forma definitiva, sem ônus para o Sesc em Minas, mesmo que a correção acarrete alteração em outros produtos ou serviços executados pela Contratada.

**15.3.** A Contratada deverá dar garantia de suporte técnico, de atualização de versões, de manutenção corretiva e de adequações à legislação vigente do SISTEMA, de acordo com as exigências legais estabelecidas em cada norma e sem ônus para o Sesc em Minas.

**15.4.** As versões contendo alterações decorrentes de mudanças legais deverão ser apresentadas ao Sesc em Minas dentro do prazo de implantação da nova exigência legal e sem ônus para a instituição.

**15.5.** Todos os produtos entregues como resultado dos serviços previstos neste Projeto Básico deverão ser mantidos e atualizados pela Contratada durante toda a vigência do contrato.

**15.6.** O recebimento definitivo e posterior pagamento ou quitação de um serviço ou produto não exime a Contratada das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada produto ou serviço.

## **16. PRAZOS DE EXECUÇÃO**

**16.1. Reunião de Planejamento:** Em 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, a Contratada deverá reunir-se com representantes do Sesc em Minas para o planejamento da instalação do novo software e planejamento das customizações (se houver).

**16.1.1.** Nesta reunião, deverá ser alinhado com a CONTRATANTE todas as etapas necessárias para a conclusão deste projeto com a definição dos marcos para a entrega e homologação do conjunto de produtos que correspondem ao término de cada fase/etapa definidas neste Termo de Referência.

**16.2. Customizações:** O processo de customização do SISTEMA (se houver), deve ser iniciado a partir da assinatura do contrato.

**16.2.1.** Todas as **Parametrizações e Customizações** necessárias para atendimento às especificações contidas neste Termo de Referência e seus anexos devem estar concluídas em até 6 (seis) meses após a assinatura do contrato.

**16.3. Implantação:** Conclusão da implantação em todas as unidades de saúde em até 18 (dezoito) meses, após assinatura do contrato por todas as partes envolvidas.

**16.4.** O **fornecimento das licenças de uso**, documentação, implantação e configuração do software nos servidores e disponibilização dos ambientes de homologação e produção deverão estar concluídos no prazo de até 18 (dezoito) meses após a assinatura do contrato.

**16.5. Suporte Técnico:** deverá estar disponível a partir da implantação em produção do último módulo do SISTEMA na primeira unidade de saúde o Sesc em Minas até o final da vigência contratual.

**16.6.** As manutenções corretivas decorrentes de erros ou falhas, necessárias ao bom funcionamento do software, serão de inteira responsabilidade da empresa Contratada, portanto sem qualquer ônus ao Sesc em Minas.

**16.7.** O cronograma a seguir estabelece etapas para a implantação e os prazos máximos para a conclusão destas etapas, que deverão ser observados pela Contratada quando da elaboração do plano de trabalho para a implantação.

<b>Etapas</b>	<b>Prazo</b>
Assinatura do contrato	Após término da licitação
Reunião de Planejamento e Definição de Projeto	Até 30 dias corridos após a assinatura do contrato por todas as partes envolvidas
Parametrização e Customização do SISTEMA para as unidades de saúde do Sesc em Minas	Até 6 (seis) meses a contar do dia da assinatura do contrato
Implantação do SISTEMA e fornecimento de licenças nas unidades de saúde do Sesc em Minas	Até 18 (dezoito) meses após a assinatura do contrato
Implantação da solução e fornecimento de licenças no Sesc Centro de Excelência em Saúde (unidade piloto)	6 meses após a parametrização da solução
Implantação da solução e fornecimento de licenças nas Unidades Móveis	2 meses após a implantação na Unidade Piloto (SCES)
Implantação da solução e fornecimento de licenças no Sesc Uberlândia	2 meses após a implantação na Unidade Piloto (SCES)
Implantação da solução e fornecimento de licenças no Sesc Montes Claros	2 meses após a implantação na Unidade Piloto (SCES)
Implantação da solução e fornecimento de licenças no Sesc Governador Valadares	2 meses após a implantação na Unidade Piloto (SCES)

<b>Etapas</b>	<b>Prazo</b>
Implantação da solução e fornecimento de licenças no Sesc Pouso Alegre	4 meses após a implantação na Unidade Piloto (SCES)
Implantação da solução e fornecimento de licenças no Sesc Lavras	4 meses após a implantação na Unidade Piloto (SCES)
Implantação da solução e fornecimento de licenças no Sesc Sete Lagoas	4 meses após a implantação na Unidade Piloto (SCES)
Implantação da solução e fornecimento de licenças no Sesc Almenara	4 meses após a implantação na Unidade Piloto (SCES)
Implantação da solução e fornecimento de licenças no Sesc Tupinambás	4 meses após a implantação na Unidade Piloto (SCES)
Formação de Multiplicadores	Conforme definido no Plano de Implantação do Sistema. O prazo máximo para conclusão das capacitações será devidamente acordado com a Contratante.
Suporte Técnico	A partir da implantação em produção do último módulo do SISTEMA na primeira unidade de saúde do Sesc em Minas.

**16.8.** A implantação da solução deverá ser executada em no máximo 18 meses.

## **17. LOCAL DE EXECUÇÃO**

**17.1.** A entrega e implantação do Sistema será realizada pela contratada acompanhada de pelo menos um técnico da Gerência Corporativa de Tecnologia da Informação e um técnico da Gerência de Saúde do Sesc em Minas em dias úteis, respeitado o horário de 8:30 horas às 16:30 horas.

**17.2.** As unidades estão localizadas conforme abaixo:

<b>Unidade</b>	<b>Endereço</b>	<b>Método de Implantação</b>
Sesc Centro de Excelência em Saúde	Rua Viana do Castelo, 645. Bairro: São Francisco. Belo Horizonte/MG	Híbrido (presencial e/ou remoto)
Unidades Móveis	Rua Padre José Maria Deman, 805. Bairro: Novo Riacho. Contagem/MG	Híbrido (presencial e/ou remoto)
Sesc Uberlândia	Rua Benjamin Constant, 844. Bairro: Nossa Sra. Aparecida. Uberlândia/MG	Remoto
Sesc Montes Claros	Avenida Viúva Francisco Ribeiro, 200. Bairro: Centro. Montes Claros/MG	Remoto
Sesc Governador Valadares	Avenida Veneza, 877. Bairro: Grã-Duquesa. Governador Valadares/MG	Remoto
Sesc Almenara	Rua Dr. Sabino Silva, 13. Bairro: Centro. Almenara/MG.	Remoto

Sesc Lavras	Rua Misseno de Pádua, 831. Bairro: Centro. Lavras/MG.	Remoto
Sesc Tupinambás	Rua dos Tupinambás, nº 908. Bairro: Centro, Belo Horizonte/MG.	Híbrido (presencial e/ou remoto)
Sesc Sete Lagoas	Rua Francisco Vicente, 23. Bairro: Papavento. Sete Lagoas/MG.	Remoto
Sesc Pouso Alegre	Avenida Vicente Simões, 152. Bairro: Centro. Pouso Alegre/MG	Remoto
Edifício Sede I	Rua dos Tupinambás, 956. Bairro: Centro. Belo Horizonte/MG.	Híbrido (presencial e/ou remoto)

**17.3.** As customizações e o suporte técnico poderão ser desenvolvidas na sede da empresa contratada.

**17.4.** Será de responsabilidade da proponente, em caso de necessidade de deslocamento do seu pessoal, o custeio de todas as despesas com transporte, hospedagem e alimentação realizadas na execução dos serviços estipulados neste contrato.

## **18. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**18.1.** Prazo de vigência do instrumento contratual: 36 meses contados da assinatura, podendo ser renovado nos termos da Resolução nº 1252/2012. **Obs:** Foi considerado 36 meses de vigência contratual, tendo em vista que o prazo de implantação da solução é de 18 meses.

## **19. SUBCONTRATAÇÃO**

**19.1.** Não será permitido a subcontratação do objeto principal da contratação.

## **20. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

**20.1.** A contratação será realizada pelo menor preço global, conforme critério de aderência obrigatória aos requisitos definidos no termo de referência.

**20.2.** A escolha da licitação será de menor preço global, opção mais vantajosa ao Sesc em Minas em função do objeto do escopo se tratar de atividade de Serviço. A contratação por item inviabilizaria a prestação de serviço, uma vez que a empresa que ceder a licença de uso, deverá ser a mesma que deverá executar os outros serviços, como formação de multiplicadores, customização.

## **21. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**21.1.** Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por meio de apresentação de no mínimo 01 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o desenvolvimento de soluções de informática no modelo SaaS (software como serviço) ou em nuvem da Contratada.

## 22. PROPOSTA DE PREÇOS

**22.1.** Na proposta de preços, os proponentes deverão informar o preço unitário e o valor total da proposta de prestação de serviço, conforme modelo de proposta (anexo II).

**22.2.** Juntamente com a proposta de preços (anexo II), a empresa deverá encaminhar os Anexos III, IV e V devidamente preenchidos.

## 23. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**23.1.** O pagamento à Contratada será feito por etapa executada, de acordo com o quadro abaixo:

Projeto				
Etapas		Proporção	Critérios	Pagamento
<b>1</b>	Implantação da solução - Sesc Centro de Excelência em Saúde (projeto de implantação, disponibilização de usuários, parametrização, treinamento de formação de multiplicadores e operação assistida)	40%	Mediante aceite do Sesc e apresentação de nota fiscal	50% no início da implantação 50% no final da implantação
<b>2</b>	Implantação da solução – Unidades Móveis (projeto de implantação, parametrização, treinamento de formação de multiplicadores e operação assistida)	7%		50% no início da implantação 50% no final da implantação
<b>3</b>	Implantação da solução - Sesc Uberlândia (projeto de implantação, parametrização, treinamento de formação de multiplicadores e operação assistida)	7%		50% no início da implantação 50% no final da implantação
<b>4</b>	Implantação da solução - Sesc Montes Claros (projeto de implantação, parametrização, treinamento de formação de multiplicadores e operação assistida)	7%		50% no início da implantação 50% no final da implantação
<b>5</b>	Implantação da solução - Sesc Governador Valadares (projeto de implantação, parametrização, treinamento de formação de	7%		50% no início da implantação 50% no final da implantação



	multiplicadores e operação assistida)			
6	Implantação da solução - Sesc Pouso Alegre (projeto de implantação, parametrização, treinamento de formação de multiplicadores e operação assistida)	7%		50% no início da implantação 50% no final da implantação
7	Implantação da solução – Sesc Lavras (projeto de implantação, parametrização, treinamento de formação de multiplicadores e operação assistida)	7%		50% no início da implantação 50% no final da implantação
8	Implantação da solução - Sesc Almenara (projeto de implantação, parametrização, treinamento de formação de multiplicadores e operação assistida)	7%		50% no início da implantação 50% no final da implantação
9	Implantação da solução - Sesc Sete Lagoas (projeto de implantação, parametrização, treinamento de formação de multiplicadores e operação assistida)	7%		50% no início da implantação 50% no final da implantação
10	Implantação da solução – Sesc Tupinambás (projeto de implantação, parametrização, treinamento de formação de multiplicadores e operação assistida)	4%		50% no início da implantação 50% no final da implantação
11	Customização (UST's informadas nos anexos, respeitado o cronograma de execução)	100%		100% após entrega
<b>Suporte e manutenção</b>				
<b>Etapas</b>		<b>Proporção</b>	<b>Critérios</b>	<b>Pagamento</b>
Suporte técnico e manutenção		N/A	N/A	Mensal
<b>USTs (Unidades de Serviço Técnico)</b>				
<b>Etapas</b>		<b>Proporção</b>	<b>Critérios</b>	<b>Pagamento</b>
Customizações e desenvolvimentos não especificados nos requisitos deste Projeto Básico, manutenções evolutivas e adaptativas de cada módulo.		N/A	Termo de recebimento conforme autorização de Ordem de Serviço (OS)	Após a finalização do serviço referente às UST's



**23.2.** A nota fiscal deverá ser emitida até o dia 20 do mês subsequente da prestação do serviço.

**23.3.** O pagamento ao fornecedor será realizado nos dias 05, 15 e 25 de cada mês, conforme critérios indicados a seguir:

**23.3.1.** As Notas Fiscais emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente, serão pagas no dia 05 do mês subsequente.

**23.3.2.** As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 20 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente.

**23.3.3.** As Notas Fiscais emitidas entre os dias 01 e 05 do mês corrente, serão pagas no dia 25.

**23.4.** Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto houver pendências de liquidação de qualquer obrigação contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços ou correção monetária.

#### **24. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**24.1.** Realizar o pagamento de todos os serviços prestados, de acordo com os valores estabelecidos em contrato.

**24.2.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

**24.3.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, através do Fiscal do Contrato.

**24.4.** Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços e acompanhar o cumprimento dos prazos estipulados.

#### **25. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**25.1.** Prestar os serviços descritos neste termo de referência, de acordo com a proposta apresentada.

**25.2.** Responder pelos serviços executados.

**25.3.** Assumir todos os gastos e despesas que se fizerem necessários para o ato das obrigações decorrentes deste termo de referência.

**25.4.** Cumprir prazos de execução do serviço.

**25.5.** Seguir a legislação vigente aplicáveis à execução do serviço.

**25.6.** Dimensionar e responsabilizar-se pela equipe técnica disponibilizada para a realização do serviço.

**25.7.** Realizar a gestão da equipe técnica disponibilizada, cabendo ao Sesc em Minas somente realizar acompanhamento do trabalho, testes e validação das entregas.

**25.8.** Garantir a qualidade dos serviços prestados.

#### **26. REAJUSTE**

**26.1.** O contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – Amplo – IPCA, ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da data de apresentação da proposta ou do último reajuste.

## **27. RESCISÃO**

**27.1.** O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no instrumento contratual.

**27.2.** Além das hipóteses previstas na minuta contratual, o contrato poderá ser rescindido, sem que assista à Contratada qualquer direito de indenização a qualquer tempo unilateralmente, pelo Contratante, sem a incidência de qualquer ônus ou multa, devendo o Contratante notificar a Contratada com antecedência mínima de 30 dias.

## **28. PENALIDADES**

**28.1.** As condições de aplicação das penalidades serão previstas na minuta contratual, devendo garantir a possibilidade de advertência, multa moratória e compensatória.

## **29. FISCALIZAÇÃO**

**29.1.** Sem prejuízo ou dispensa das obrigações da Contratada, o Sesc Minas exercerá ampla supervisão, controle e fiscalização sobre a execução do contrato, através de equipe própria de prepostos seus, devidamente credenciados, ou empresa contratada.

**29.2.** A execução do objeto será acompanhada pelo fiscal designado pelo Sesc em Minas Gerais.

## **30. GESTOR DO CONTRATO**

**30.1.** Gerência de Saúde.