



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE
MINAS GERAIS
IPSEMG/DEAPRAS - Departamento de Apoio a Processos Assistenciais

v2.2025.01

TERMO DE REFERÊNCIA

DATA	ÓRGÃO / ENTIDADE SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRAS
10/02/2026	Gerência Técnica Hospitalar	2012201

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA OU UNIDADE ADMINISTRATIVA
Nome: Marcela Rangel de Castro E-mail: marcela.castro@ipsemg.mg.gov.br Ramal para contato: 2277	Diretoria de Saúde

[1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO](#)

[2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO](#)

[3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO](#)

[4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO](#)

[5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO](#)

[6. PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO](#)

[7. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO](#)

[8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR](#)

[9. HABILITAÇÃO](#)

[10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES](#)

[11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS](#)

[12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO](#)

[13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA](#)

[14. EQUIPE DE APOIO](#)

[15. ANEXOS](#)

[ANEXO I - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO](#)

[ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL](#)

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

1.1. O presente termo de referência tem por objeto a contratação da prestação de serviços de solução de software integrada, com os módulos de Experiência do Paciente, Gestão de Leitos e Gestão de Salas Cirúrgicas, incluindo licenciamento, implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção corretiva e atualizações, com comodato dos equipamentos necessários para operacionalização da solução, sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

ITEM	CÓDIGO DO ITEM NO SIAD	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	COMPLEMENTAÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	00152030	SUBSCRICAO DE LICENCA, ATUALIZACAO E SUPORTE DE SOFTWARE DE SOLUCAO INTEGRADA PARA GESTAO HOSPITALAR	A SOLUCAO INCLUI IMPLANTACAO, CUSTOMIZACAO, TREINAMENTO OPERACIONAL E MANUTENCAO CORRETIVA	Unidade	01

1.1.1. O sistema deverá contemplar 03 (três) módulos integrados voltados:

1.1.1.1. À melhoria da experiência do paciente, permitindo a comunicação direta e rastreável entre paciente e serviços de apoio hospitalar (nutrição, manutenção, limpeza, hotelaria, logística etc.).

1.1.1.2. À gestão informatizada e em tempo real de leitos hospitalares, integrando registros assistenciais, administrativos e de apoio, com rastreabilidade dos tempos de ocupação, higienização, manutenção e liberação de leitos.

1.1.1.3. À gestão das salas cirúrgicas, possibilitando o registro e o monitoramento contínuo de etapas críticas do processo (agendamento, preparação, início e término da cirurgia, limpeza e giro de sala).

1.1.2. O comodato dos equipamentos deverá atender:

1.1.2.1. 40 unidades de *smartphones* e 22 unidades de *tablets* ou quantitativo de equipamentos necessários para atendimento a 455 leitos ativos, 40 colaboradores de serviços gerais responsáveis pela limpeza dos leitos e 22 salas cirúrgicas e de apoio ao Bloco Cirúrgico.

1.2. Caracterização do Objeto:

1.2.1. O objeto desta contratação é caracterizado como comum, pois apresenta padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. Lotes exclusivos para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:

1.3.1. A participação na presente licitação é aberta a todos (sem exclusividade ou reserva de lotes para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e equiparados aos benefícios do Decreto nº 47.437, de 2018, e Lei Complementar nº 123, de 2006).

1.4. Da Contratação:

1.4.1. O prazo de vigência da contratação é de 05 (cinco) anos contado do primeiro dia útil subsequente à divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), prorrogável por até no máximo de 10 anos, mediante justificativa da vantagem econômica e manutenção do interesse público, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

1.4.1.1. A presente prestação de serviço é enquadrada como continuada, sendo a vigência plurianual mais vantajosa para a Administração.

1.4.2. O contrato (ou outro instrumento que o substitua) oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5. Descrição da Solução:

1.5.1. Objetivo Geral: Informatizar e integrar fluxos assistenciais e de experiência do paciente, aprimorando a gestão e consolidando dados importantes para conhecimento do serviço prestado e para tomada de decisão.

1.5.2. Objetivos Específicos:

1.5.2.1. Melhoria da experiência do paciente, por meio de canal direto de comunicação com os serviços de apoio hospitalar.

1.5.2.2. Gestão informatizada e em tempo real de leitos hospitalares, permitindo rastreabilidade dos tempos de ocupação, higienização, manutenção e liberação, bem como monitoramento dos indicadores-chave do fluxo de internações.

1.5.2.3. Gestão centralizada das salas cirúrgicas, assegurando o registro padronizado das etapas críticas (agendamento, preparo, início e término da cirurgia, limpeza e giro de sala), além de gerar métricas de desempenho e apoiar o planejamento estratégico do bloco cirúrgico.

1.5.2.4. Suporte técnico integral e atualizações periódicas.

1.5.3. Estruturação da Contratação:

1.5.3.1. A contratação se dará mediante licenciamento anual de uso e pagamento de mensalidades pelo serviço.

1.5.3.2. A infraestrutura necessária para operação da solução (servidores, rede, banco de dados, conectividade com a internet, mecanismos de backup e contingência) deve ser provida pelo fornecedor em ambiente de nuvem ou similar, demandando apenas ajustes pontuais de capacidade, VPN, regras de firewall, etc.

1.5.3.3. Disponibilização da solução em regime de serviço contínuo, sem interrupções, assegurando a essencialidade e habitualidade da prestação, em razão da criticidade dos serviços hospitalares.

1.5.3.4. A solução deve suportar autenticação centralizada, criptografia em trânsito (HTTPS/TLS) e mecanismos robustos de auditoria.

1.5.3.5. O sistema deverá integrar com sistemas hospitalares já existentes (como o sistema de gestão hospitalar MV, aplicativo do Ipsemg para *Smartphones*), ficando a integração responsabilidade da empresa contratada, sem custo adicional para a Contratante.

1.5.3.5.1. As integrações previstas devem respeitar padrões seguros de comunicação (REST sobre HTTPS, autenticação com tokens, segregação de credenciais, logs de integração) e deverão seguir as boas práticas de governança de integrações do IPSEMG, incluindo documentação técnica, monitoramento de falhas e tratamento de erros em cooperação com a contratada.

1.5.3.6. A solução deverá ser disponibilizada para acesso via navegador web e dispositivos móveis.

1.5.3.7. A contratada para prestação de serviço deverá promover a capacitação da equipe usuária (servidores e beneficiários) e suporte técnico com canais de atendimento.

1.5.3.8. O módulo de experiência do paciente deve permitir a abertura de solicitações para áreas de apoio definidas pela Instituição, além de realizar avaliação de experiência em tempo real.

1.5.3.8.1. A solução deve oferecer a possibilidade de personalização com as escolhas das áreas de apoio ao qual o beneficiário terá acesso no Ipsemg, assim como as métricas para cada área.

1.5.3.8.2. As solicitações devem ser registradas e gerarem alerta para poderem ser acessadas em tempo real pela área de apoio.

1.5.3.8.3. A solução deve permitir as áreas de apoio concluírem solicitações após atendimento.

1.5.3.8.4. A solução deve permitir a análise, em tempo real, das solicitações realizadas, do tempo médio para resolução das solicitações e demais dados gerados, extratificados por área de apoio, por leito, por unidade de internação.

1.5.3.8.5. A solução deve permitir a inclusão de dados e orientações destinadas aos beneficiários internados.

1.5.3.9. O módulo de gestão de leitos deve possibilitar a personalização com a inclusão de etapas que compõe o fluxo do processo no Ipsemg.

1.5.3.9.1. A solução deve permitir o acesso às funcionalidades de gestão de leito por senha individual ou geral.

1.5.3.9.2. O módulo deve permitir o *check in* e o *check out* em cada etapa que compõe o fluxo.

1.5.3.9.3. O módulo deve permitir a realização de *check in* e *check out* por meio de senha ou por leitura de QRCode.

1.5.3.9.4. A solução deve gerar dados sobre o desempenho de cada etapa registrada e em tempo real.

1.5.3.9.5. A solução deve gerar dados extratificados por etapa, leito, unidade de internação.

1.5.3.9.6. O módulo deve gerar alerta a cada etapa iniciada e a cada etapa em atraso, possibilitando cada ator envolvido ter o acesso em tempo real.

1.5.3.10. O módulo de gestão de salas cirúrgicas deve possibilitar a personalização com a inclusão de etapas que compõe o fluxo do processo cirúrgico no Ipsemg para a comunicação de todos os atores envolvidos no processo.

1.5.3.10.1. A solução deve permitir o cadastro (*check in*) e a finalização (*check out*) de cada etapa do processo registrada no sistema, assim como as métricas individuais.

1.5.3.10.2. O cadastro e a finalização de cada etapa deve ser realizado por senhas individuais ou por leitura facial.

1.5.3.10.3. O módulo deve permitir a geração de dados em tempo real de cada etapa cadastrada, por profissionais cadastrados, por sala cirúrgica.

1.5.3.10.4. O módulo deve gerar alertas para gestão de tempo acima das métricas cadastradas.

1.5.3.11. A solução deve possibilitar a personalização dos indicadores, conforme necessidade da Instituição.

1.5.3.11.1. A disponibilização do *dashboard* deve ocorrer em tempo real.

1.5.3.11.2. Geração de relatórios por períodos diversos.

1.5.3.12. A solução, em seus módulos, deve possibilitar o acesso sem restrição de número de usuários.

1.5.3.13. A solução deve proporcionar requisitos mínimos de acessibilidade, em linha com as diretrizes WCAG, a fim de garantir inclusão de usuários com diferentes perfis.

1.5.4. Fornecimento de Equipamentos em Regime de Comodato

1.5.4.1. Para viabilizar o pleno uso da solução contratada, caberá à CONTRATADA o fornecimento, em regime de comodato, dos equipamentos móveis necessários (*tablets* e *smartphones* ou qualquer outro que se fizer necessário) para uso pelas equipes assistenciais e de apoio do IPSEMG/HGIP, em quantidade abaixo descrita:

1.5.4.1.1. *Tablets*: 22 (vinte e duas) unidades

1.5.4.1.2. *Smartphones*: 40 (quarenta) unidades

1.5.4.2. Especificações mínimas dos equipamentos:

1.5.4.2.1. Os *tablets* fornecidos em comodato deverão atender, no mínimo, às seguintes especificações técnicas, ou superiores:

1.5.4.2.1.1. Sistema operacional: Android 11 ou superior, ou equivalente, com garantia de suporte às versões da aplicação durante toda a vigência contratual;

1.5.4.2.1.2. Memória RAM: mínimo de 4 GB;

1.5.4.2.1.3. Armazenamento interno: mínimo de 64 GB, com possibilidade de expansão ou uso de solução de armazenamento em nuvem;

1.5.4.2.1.4. Tela: mínimo de 8 (oito) polegadas, com resolução adequada para leitura em ambiente hospitalar;

1.5.4.2.1.5. Conectividade:

1.5.4.2.1.5.1. Wi-Fi dual band (2,4 GHz e 5 GHz), compatível com a infraestrutura do IPSEMG/HGIP;

1.5.4.2.1.5.2. Preferencialmente com suporte a conectividade móvel (4G ou superior), quando justificado pela operação;

1.5.4.2.1.5.3. Bateria com capacidade suficiente para ao menos 12 (doze) horas de uso típico;

1.5.4.2.1.5.4. Câmera frontal e traseira com resolução mínima de 8 MP, quando necessário para os processos;

1.5.4.2.1.5.5. Itens de proteção física: capa protetora e película, adequadas ao uso em ambiente hospitalar;

1.5.4.2.1.5.6. Compatibilidade com solução de gerenciamento remoto de dispositivos (MDM), quando adotada pela CONTRATADA para controle, atualização e segurança.

1.5.4.2.2. Os *smartphones* fornecidos em comodato deverão atender, no mínimo, às seguintes especificações técnicas, ou superiores:

1.5.4.2.2.1. Sistema operacional: Android 11 ou superior, ou equivalente;

1.5.4.2.2.2. Memória RAM: mínimo de 4 GB;

1.5.4.2.2.3. Armazenamento interno: mínimo de 64 GB;

1.5.4.2.2.4. Conectividade: Wi-Fi (2,4 GHz e 5 GHz) e rede móvel 4G ou superior;

1.5.4.2.2.5. Bateria com autonomia compatível com jornada de trabalho típica (mínimo de 12 horas);

1.5.4.2.2.6. Câmeras com qualidade suficiente para uso nas funcionalidades da solução, quando aplicável;

1.5.4.2.2.7. Itens de proteção física: capa e película;

1.5.4.2.2.8. Suporte a solução de gerenciamento remoto (MDM).

1.5.4.2.3. As especificações acima são consideradas mínimas, podendo a CONTRATADA oferecer equipamentos com configuração superior, sem acréscimo de custo para a CONTRATANTE.

1.5.4.3. Natureza do comodato e propriedade dos equipamentos

1.5.4.3.1. Os equipamentos fornecidos permanecerão, durante toda a vigência contratual, de propriedade exclusiva da CONTRATADA, sendo entregues à CONTRATANTE em regime de comodato, exclusivamente para uso nas atividades relacionadas à execução do objeto contratual.

1.5.4.3.2. A CONTRATANTE deverá manter controle de inventário dos equipamentos (por número de série, patrimônio interno, setor/unidade de uso e usuário responsável), em conjunto com a CONTRATADA, permitindo rastreabilidade de localização e histórico de ocorrências.

1.5.4.3.3. Ao término do contrato, os equipamentos deverão ser devolvidos à CONTRATADA, observados os procedimentos de transição e desligamento previstos no item específico deste Termo de Referência.

1.5.4.4. Responsabilidades da CONTRATADA quanto aos equipamentos

1.5.4.4.1. Constituem responsabilidades da CONTRATADA, sem prejuízo de outras previstas em contrato:

1.5.4.4.1.2. Fornecer os equipamentos em perfeito estado de funcionamento, com as especificações mínimas definidas neste Termo de Referência;

1.5.4.4.1.3. Realizar a configuração inicial, instalação de aplicativos necessários,

parametrizações e vinculações à solução contratada;

1.5.4.4.1.4. Efetuar manutenção corretiva e, quando aplicável, manutenção preventiva compatível com o uso em ambiente hospitalar;

1.5.4.4.1.5. Realizar a substituição de equipamentos defeituosos ou inoperantes por vício de fabricação, falha de hardware ou desgaste natural, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

1.5.4.4.1.6. Garantir, durante toda a vigência contratual, que os equipamentos se mantenham compatíveis com as versões da solução, promovendo, quando necessário, a renovação ou substituição por obsolescência tecnológica;

1.5.4.4.1.7. Disponibilizar mecanismo de bloqueio remoto e limpeza de dados (quando tecnicamente possível) em casos de perda, furto, roubo ou desvios comunicados pela CONTRATANTE;

1.5.4.4.1.8. Apoiar a CONTRATANTE em ações de orientação aos usuários quanto ao uso adequado e seguro dos equipamentos.

1.5.4.5. Responsabilidades da CONTRATANTE quanto aos equipamentos

1.5.4.5.1. Constituem responsabilidades da CONTRATANTE:

1.5.4.5.1.1. Zelar pela boa guarda e uso adequado dos equipamentos recebidos em comodato, em conformidade com as orientações da CONTRATADA;

1.5.4.5.1.2. Manter o controle de alocação dos equipamentos por unidade/setor, registrando os responsáveis pelo uso;

1.5.4.5.1.3. Garantir que os equipamentos sejam utilizados exclusivamente para fins institucionais, relacionados à execução do objeto contratual;

1.5.4.5.1.4. Comunicar à CONTRATADA, em prazo não superior a três (3) dias úteis, qualquer ocorrência de perda, furto, roubo, dano relevante ou mau funcionamento;

1.5.4.5.1.5. Em caso de ocorrência policial (furto/roubo), providenciar o registro de Boletim de Ocorrência e a formalização de processo interno, encaminhando cópia à CONTRATADA;

1.5.4.5.1.6. Não realizar, por conta própria, intervenções técnicas, desbloqueios não autorizados ou instalação de softwares que comprometam a segurança e a integridade dos equipamentos e da solução.

1.5.4.6. Tratamento de furtos, perdas, danos e obsolescência

1.5.4.6.1. Falhas ou defeitos por vício de fabricação, desgaste natural ou obsolescência tecnológica:

1.5.4.6.1.1. Nos casos em que a inoperância decorrer de vício de fabricação, falha de hardware ou desgaste natural, bem como de obsolescência que inviabilize o uso adequado da solução, a substituição dos equipamentos será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

1.5.4.6.1.2. A CONTRATADA deverá providenciar a substituição em prazo compatível com a criticidade assistencial, a ser estabelecido em SLA específico (ex.: até 5 dias úteis).

1.5.4.6.2. Danos decorrentes de uso inadequado ou negligência:

1.5.4.6.2.1. Quando comprovado, em processo administrativo próprio, que o dano ao equipamento decorreu de uso inadequado, negligência, imprudência ou descumprimento de orientações de uso por parte da CONTRATANTE ou de seus usuários, a CONTRATANTE poderá ser responsabilizada pelos custos de reparo ou substituição, conforme critérios a serem estabelecidos contratualmente, observada a legislação aplicável;

1.5.4.6.2.2. Nesses casos, caberá à CONTRATANTE instaurar os procedimentos internos cabíveis (inclusive apuração de responsabilidade de

servidores/empregados), sem prejuízo da reposição do equipamento, de forma a não prejudicar a continuidade assistencial.

1.5.4.6.3. Perdas, furtos ou roubos:

1.5.4.6.3.1. Em caso de perda, furto ou roubo de equipamentos, a CONTRATANTE deverá comunicar imediatamente à CONTRATADA, em prazo máximo de três (3) dias úteis, enviando, tão logo disponível, cópia do Boletim de Ocorrência e da documentação interna pertinente;

1.5.4.6.3.2. Recebida a comunicação, caberá à CONTRATADA, quando tecnicamente possível, bloquear remotamente o equipamento e promover a limpeza dos dados, de modo a resguardar a segurança da informação e a proteção de dados pessoais;

1.5.4.6.3.3. A reposição do equipamento, nesses casos, seguirá as regras definidas em contrato, podendo prever, a critério da Administração, a saber:

1.5.4.6.3.3.1. franquias anual de substituições sem ônus de até 10% do parque atual; e

1.5.4.6.3.3.2. a partir desse limite, responsabilidade financeira da CONTRATANTE ou tratamento específico a ser pactuado, sempre em conformidade com a legislação de regência.

1.5.4.6.4. Em qualquer hipótese, deverá ser assegurado que a indisponibilidade temporária de equipamentos não comprometa de forma prolongada a continuidade assistencial, cabendo às partes envidar esforços para recompor o parque de dispositivos no menor prazo possível.

1.5.4.7. Devolução dos equipamentos ao término do contrato

1.5.4.7.1. Encerrado o contrato, a CONTRATANTE deverá devolver à CONTRATADA todos os equipamentos em comodato, acompanhado de inventário final, ressalvados aqueles perdidos, furtados ou danificados já tratados em processo próprio.

1.5.4.7.2. Antes da devolução, deverão ser observados os procedimentos de eliminação ou sanitização de dados eventualmente armazenados nos equipamentos, em alinhamento com as práticas de Segurança da Informação e LGPD, podendo tal procedimento ser executado pela própria CONTRATADA, com anuência da CONTRATANTE.

1.5.4. Metodologia da Implantação da Solução:

1.5.4.1. A implantação dos sistemas serão realizados de maneira gradual e sucessiva:

1.5.4.1.1. O módulo de experiência do paciente deverá ser integrado ao aplicativo do Ipsemg para disponibilização em dispositivos móveis dos beneficiários internados no HGIP.

1.5.4.1.2. O módulo de gestão de leitos deverá ser integrado ao sistema de gestão hospitalar, atual MV, e disponibilizado adicionalmente em dispositivos móveis (smartphones ou tablets) cedidos pela Instituição dos profissionais envolvidos nas etapas do processo para registro em loco das atividades.

1.5.4.1.3. O módulo de gestão de salas cirúrgicas deverá ser integrado ao sistema de gestão hospitalar, atual MV, e disponibilizado adicionalmente em dispositivos a serem fixados nas salas cirúrgicas do HGIP.

1.5.4.1.4. Para a implantação, deve-se considerar as etapas descritas a seguir:

1.5.4.1.4.1. Apresentação do cronograma de implantação - 01 dia útil após a publicação do contrato no PNCP.

1.5.4.1.4.2. Configuração e customização dos módulos - 15 dias.

1.5.4.1.4.3. Instalação do módulo de concierge digital / experiência do paciente - 15 dias.

1.5.4.1.4.3.1. Integração com sistemas do IPSEMG – 60 dias úteis (após prévia notificação à Assessoria de Governança Eletrônica).

1.5.4.1.4.4. Instalação do módulo de gestão de leitos - 15 dias.

1.5.4.1.4.4.1. Integração com sistemas do IPSEMG – 60 dias úteis (após prévia notificação à Assessoria de Governança Eletrônica).

1.5.4.1.4.5. Instalação do módulo de gestão de salas cirúrgicas - 15 dias.

1.5.4.1.4.5.1. Integração com sistemas do IPSEMG – 60 dias úteis (após prévia notificação à Assessoria de Governança Eletrônica)

1.5.4.1.4.6. Treinamento dos usuários internos e gestores - concomitante às etapas 3.4.1.4.3., 3.4.1.4.4. e 3.4.1.4.5.

1.5.4.1.4.7. Operação assistida - 30 dias

1.5.4.2. Paralelamente a implantação, ocorrerá processo de capacitação dos usuários internos do sistema.

1.5.4.2.1. Os métodos de capacitação serão responsabilidade da Contratada e aprovadas pela Contratante.

1.5.4.2.1.1. Os métodos devem incluir parte visual e parte escrita e serem aprovadas anteriormente pelo Departamento de Educação Permanente do HGIP.

1.5.4.2.2. É de competência da CONTRATADA fornecer treinamento completo da plataforma para a equipe de Tecnologia da Informação, com material completo e vídeos tutoriais para orientar nos atendimentos de competência interna.

1.5.4.3. A contratada será responsável pelo suporte técnico especializado, via e-mail e telefone, em horário comercial, para auxílio e orientações.

1.5.4.4. A contratada deverá se responsabilizar pelo suporte externo continuado, especialmente em atividades de atualização de versões, correção de vulnerabilidades, ajustes de integrações e suporte de segundo/terceiro nível, preservando à área de TI do IPSEMG o papel de governança, fiscalização e orquestração das demandas.

1.5.5. Da Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais:

1.5.5.1. A solução a ser contratada deverá observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como demais normas aplicáveis à proteção de dados pessoais e à segurança da informação, além das políticas e normas internas do IPSEMG/Estado de Minas Gerais.

1.5.5.2. CONTRATADA será considerada operadora de dados pessoais em nome do IPSEMG (controlador), devendo tratar os dados única e exclusivamente para as finalidades relacionadas à execução do contrato, vedado qualquer uso diverso ou incompatível com as orientações da CONTRATANTE.

1.5.5.3. A solução deverá suportar tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis em saúde, adotando, no mínimo, os seguintes controles de segurança da informação, em consonância com o princípio da confidencialidade, integridade e disponibilidade (CIA):

1.5.5.3.1. Criptografia de dados em trânsito, mediante uso de protocolo seguro (HTTPS/TLS) em todas as comunicações entre usuários, sistemas integrados e ambiente da CONTRATADA;

1.5.5.3.2. Mecanismos adequados para proteção de dados em repouso, incluindo controles de acesso, segregação lógica de bases de dados e proteção física e lógica da infraestrutura;

1.5.5.3.3. Rotinas de backup periódico, com procedimentos de restauração testados e documentados, bem como plano de continuidade/recuperação de desastres compatível com a criticidade assistencial da solução;

1.5.5.3.4. Adoção de práticas de segurança voltadas à prevenção de acessos não autorizados, vazamentos, alterações indevidas e indisponibilidade dos serviços.

1.5.5.4. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares ou à CONTRATANTE (como acesso não autorizado, vazamento, perda ou destruição de dados), a CONTRATADA deverá:

1.5.5.4.1. Comunicar formalmente a CONTRATANTE em prazo não superior a 24 horas da ciência do incidente, com descrição preliminar do fato, escopo afetado e medidas emergenciais adotadas;

1.5.5.4.2. Apresentar, em prazo a ser definido pela CONTRATANTE, relatório detalhado contendo causa provável, impacto, medidas de contenção, correção e prevenção de recorrência;

1.5.5.4.3. Cooperar integralmente com a CONTRATANTE em eventuais comunicações à ANPD, órgãos de controle ou titulares de dados, quando necessário.

1.5.5.5. A CONTRATADA deverá assegurar que eventuais subcontratadas ou provedores de infraestrutura utilizados na prestação do serviço observem os mesmos padrões de segurança e proteção de dados estabelecidos neste Termo de Referência, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável, perante a CONTRATANTE, pelo cumprimento das obrigações aqui definidas.

1.5.6. Da Propriedade e Portabilidade de Dados:

1.5.6.1. Todos os dados, informações, registros, documentos, arquivos e metadados gerados, processados ou armazenados pela solução em decorrência das atividades do IPSEMG são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, independentemente do ambiente tecnológico utilizado.

1.5.6.2. o término do contrato, ou quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar dump completo e íntegro do banco de dados (ou método equivalente), em formato aberto e documentado, incluindo dicionário de dados e arquivos associados (documentos, imagens, relatórios etc.), em mídia ou meio eletrônico acordado entre as partes.

1.5.6.3. Após a confirmação, pela CONTRATANTE, do recebimento e integridade dos dados, a CONTRATADA deverá proceder à eliminação segura de eventuais cópias remanescentes sob sua guarda, apresentando comprovação formal desse procedimento, em conformidade com a LGPD e com as orientações da CONTRATANTE.

1.5.6.4. Os ambientes de homologação, testes e prova de conceito (PoC) que utilizarem dados reais deverão observar os mesmos requisitos de segurança e proteção de dados previstos para o ambiente de produção, sendo recomendável, sempre que possível, a utilização de dados anonimizados ou mascarados.

1.5.7. Legislação:

1.5.7.1. A solução deve prever conformidade com normas legais, regulatórias e exigências de auditoria, incluindo, mas não se limitando a: Lei nº 14.133/2021 (contratações), LGPD, normas de segurança da informação, regras de órgãos de controle e diretrizes internas do IPSEMG.

1.5.7.2. A Contratada deverá prover o acesso a evidências, relatórios de conformidade, relatórios de vulnerabilidade, certificados de segurança e demais documentos comprobatórios sempre que solicitado.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Das motivações para a contratação:

2.1.1. O aprimoramento dos sistemas e fluxos das atividades administrativas é papel essencial dentro das instituições hospitalares, pois tais processos sustentam a qualidade assistencial e asseguram que os recursos disponíveis sejam utilizados de forma racional e eficiente.

2.1.2. Nesse contexto, a adoção de arsenal tecnológico voltado à integração, automação e monitoramento dos processos administrativos pode trazer impactos positivos significativos. Ferramentas digitais, quando bem implementadas, reduzem redundâncias, minimizam falhas de comunicação e possibilitam maior agilidade na tomada de decisão. Além disso, promovem maior rastreabilidade e transparência das atividades, fortalecendo a segurança do paciente e ampliando a confiança entre usuários e instituição.

2.1.3. O uso estratégico da tecnologia na gestão hospitalar também potencializa a transformação da

experiência do paciente durante a internação. Quando os fluxos administrativos são otimizados, reduzem-se tempos de espera, evitam-se atrasos em procedimentos e garante-se maior previsibilidade no cuidado. Para o paciente, esses fatores se traduzem em conforto, segurança e percepção de qualidade, aspectos cada vez mais valorizados nos modelos contemporâneos de saúde centrada no paciente.

2.1.4. Outro ponto de destaque é que o aprimoramento dos fluxos possibilita a análise sistemática de dados e a medição da produtividade dos serviços de apoio. Indicadores como tempo de resposta, eficiência operacional, taxa de retrabalho e níveis de ocupação de recursos tornam-se passíveis de acompanhamento em tempo real, permitindo identificar gargalos, orientar decisões gerenciais e promover ciclos de melhoria contínua.

2.1.5. A solução tecnológica e os fluxos de trabalho atualmente em vigor no HGIP são insuficientes para atender às demandas de uma instituição de sua complexidade. A inadequação se manifesta em três áreas críticas interdependentes: a sobrecarga da equipe de enfermagem, a gestão de leitos e o gerenciamento de salas cirúrgicas.

2.1.6. Para a identificação da solução apropriada dos problemas evidenciados, foi elaborado um Estudo Técnico Preliminar (ETP) que apontou que a contratação de empresa para prestação de serviço com a disponibilização de software apresenta melhor custo-benefício. O ETP evidencia as seguintes justificativas para a solução encontrada:

2.1.6.1. A experiência do paciente em um hospital é resultado de uma rede de cuidados interdependentes, onde cada setor desempenha um papel estratégico. Atualmente, no HGIP, essa interação do paciente com os serviços de apoio é por meio de fluxos rígidos, espera por realização de um serviço em horário pré-determinado e, principalmente, por intermédio realizado pela equipe de enfermagem.

2.1.6.2. O giro de leitos é um dos processos mais importantes da eficiência hospitalar. No HGIP, observa-se que não há, atualmente, um sistema centralizado e informatizado para a gestão de leitos. Comunicação entre os setores envolvidos permanece fragmentado e ocorre de maneira informal, sem qualquer rastreabilidade. A falta de um sistema integrado impede a medição de tempos críticos, tornando impossível identificar gargalos, otimizar a ocupação e reduzir o tempo de espera para novas internações.

2.1.6.3. A gestão de salas cirúrgicas é considerada um dos pontos mais críticos da administração hospitalar, pois envolve recursos de alta complexidade, custos elevados e impacto direto sobre a segurança e a qualidade do cuidado ao paciente. No HGIP, observa-se a inexistência de um sistema integrado e centralizado para gestão das salas cirúrgicas. Atualmente, o fluxo das salas não é monitorado de forma contínua e os principais tempos do processo cirúrgico — como início e término da cirurgia, tempo de preparo e limpeza, intervalo entre procedimentos — não são mensurados de maneira padronizada.

2.1.6.4. O cenário atual do HGIP demonstra, portanto, fragilidades significativas na gestão das salas cirúrgicas, que comprometem tanto a eficiência operacional quanto a qualidade assistencial. A inexistência de uma plataforma centralizada de monitoramento impossibilita a análise objetiva do desempenho, o que limita a capacidade de planejamento estratégico e de tomada de decisão. Nesse sentido, a adoção de sistemas informatizados integrados de gestão do centro cirúrgico se apresenta como medida necessária, capaz de proporcionar rastreabilidade, padronização de registros, mensuração de indicadores e maior transparência na utilização dos recursos hospitalares.

2.1.6.5. Atualmente, o hospital utiliza o sistema de gestão hospitalar MV, responsável pelo registro de informações administrativas e assistenciais. Contudo, o sistema não contempla de forma satisfatória os módulos específicos de concierge digital, gestão integrada de leitos e gestão de salas cirúrgicas.

2.1.6.5.1. Foram realizados diversos testes nos módulos disponíveis, porém sem alcançar o nível de desempenho necessário para abranger integralmente o processo e representar de maneira clara e eficiente os fluxos e dados operacionais.

2.1.6.6. A falta de integração sistêmica compromete a comunicação entre essas equipes, podendo gerar atrasos, aumento de tempos ociosos e, em última instância, redução da capacidade instalada do hospital.

2.6.7. Portanto, a contratação de serviço digital operado por empresa especializada com o

comodato dos equipamentos necessários a sua operacionalização, se revelou a mais vantajosa, conciliando custo-benefício e ganhos assistenciais, uma vez que consiste na contratação de serviço digital já consolidado no mercado, operado por empresa especializada, com tecnologia comprovada, suporte técnico contínuo, atualizações periódicas e geração de indicadores de desempenho.

2.1.6.7.1. Esta solução proporciona uma série de benefícios que atendem de maneira eficaz às necessidades operacionais e financeiras do IPSEMG, além de garantir a otimização dos recursos disponíveis.

2.1.6.7.2. O software contratado deverá contemplar módulos específicos para:

2.1.6.7.2.1. Melhoria da experiência do paciente, por meio de canal direto de comunicação com os serviços de apoio hospitalar (nutrição, manutenção, limpeza, hotelaria, logística etc.), reduzindo a sobrecarga administrativa da equipe de enfermagem e promovendo maior humanização do cuidado.

2.1.6.7.2.2. Gestão informatizada e em tempo real de leitos hospitalares, permitindo rastreabilidade dos tempos de ocupação, higienização, manutenção e liberação, bem como monitoramento dos indicadores-chave do fluxo de internações.

2.1.6.7.2.3. Gestão centralizada das salas cirúrgicas, assegurando o registro padronizado das etapas críticas (agendamento, preparo, início e término da cirurgia, limpeza e giro de sala), além de gerar métricas de desempenho e apoiar o planejamento estratégico do bloco cirúrgico.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Da Participação de Consórcios:

3.1.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

3.2 Da Participação de Cooperativa:

3.2.1 Será permitida a participação de sociedades cooperativas, nos termos do art. 16 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

3.3. Da Subcontratação:

3.3.1. Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual, uma vez que, soluções completas estão disponíveis no mercado.

3.4. Da Sustentabilidade:

3.4.1. Devem ser observados os seguintes critérios e práticas de sustentabilidade:

3.4.1.1. A solução deverá operar preferencialmente em ambiente virtualizado ou em nuvem, evitando consumo adicional de energia e de hardware físico local.

3.4.1.2. Infraestrutura em nuvem sustentável - A contratada deverá comprovar que o ambiente de hospedagem da solução (data center ou nuvem) possui certificação de eficiência energética e gestão ambiental.

3.4.1.3. Acessibilidade digital - O software deve cumprir as Diretrizes de Acessibilidade, garantindo acesso de pessoas com deficiência.

3.4.1.4. Durante o processo de implantação e treinamento, a contratada deverá adotar linguagem inclusiva.

3.4.1.5. Eficiência de custos operacionais - automação de processos, integração de dados e digitalização de fluxos internos, minimiza o consumo de papel e deslocamentos físicos.

3.4.1.6. O código-fonte e os dados gerados deverão ser armazenados de forma a preservar a soberania e a segurança da informação pública.

3.5 Da Indicação de Marcas ou Modelos:

3.5.1 Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação.

3.6. Da Vedação de Utilização de Marca ou Modelo:

3.6.1. Não haverá vedação de marca/modelo na presente contratação.

3.7. Da Exigência de Carta de Solidariedade:

3.7.1. Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

3.8. Da Garantia da Contratação:

3.8.1. Não será exigida garantia da contratação para este objeto.

3.9. Condições e especificações da garantia do serviço

3.9.1. Será aplicada ao serviço, somente a garantia legal estabelecida pelo art. 26, da Lei Federal nº. 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

3.10. Da Vistoria:

3.10.1. Não há necessidade de realização de vistoria prévia ao local de execução dos serviços.

3.10.1.1. A vistoria não se faz necessário devido a solução solicitada utilizar exclusivamente em ambiente de nuvem ou similar.

4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. Prazo e Condições da Prestação do Serviço:

4.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.1.1.1. Início da execução do objeto: 01 (um) dia da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

4.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

4.1.1.2.1. Periodicidade: diário.

4.1.1.2.2 A contratada deverá seguir as orientações de implantação descritos no subitem 1.5.4. Metodologia da Implantação da Solução.

4.1.1.2.3. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa das implantações executadas, por meio de profissionais técnicos competentes, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços.

4.1.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

4.1.1.3.1. A CONTRATADA deverá entregar cronograma de implantação na data de início da execução do objeto.

4.2. Do local e horário da prestação do serviço:

4.2.1. Os serviços deverão ser prestados no seguinte endereço: Alameda Ezequiel Dias nº 225, 2º andar, Bairro Centro, Belo Horizonte, CEP: 30130-110, 24 (vinte e quatro) horas por dia, em todos os dias da semana.

4.3. Dos Materiais a serem disponibilizados:

4.3.1. A contratada será responsável por materiais necessários para realização da capacitação dos usuários internos, além da disponibilização de materiais de apoio, manuais e vídeos tutoriais sobre o

funcionamento da solução.

4.4. Regime de Execução:

4.4.1. O regime de execução do contrato será empreitada por preço global.

5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

5.1. Do Recebimento:

5.1.1. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

5.1.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

5.1.3. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.1.4. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório, conforme art. 119 c/c art. 140 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.1.5. Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo(s) detalhado(s) que comprove(m) o atendimento das exigências contratuais, no prazo de até **15 (quinze) dias corridos**, contados a partir do recebimento provisório.

5.1.6. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

5.1.7. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.1.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a Administração notificará o Contratado para emissão de Nota Fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

5.1.9. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

5.1.10. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

5.2. Da Avaliação da Execução do Objeto:

5.2.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Acordo de Nível de Serviço, conforme previsto no Anexo I.

5.2.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para avaliação da prestação dos serviços.

5.2.3. Os serviços objeto deste Termo de Referência deverão observar o Acordo de Nível de Serviço, cuja apuração será realizada mensalmente pela CONTRATANTE para fins de medição de desempenho, aplicação de glosas e demais consequências contratuais.

5.3. Da Liquidação:

5.3.1. A Liquidação será efetuada no prazo de até **10 (dez) dias corridos** contados da data do recebimento definitivo do serviço e respectivo aceite do Contratante.

5.3.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

5.3.2.1. O vencimento;

5.3.2.2. A data da emissão;

5.3.2.3. Os dados do contrato e do órgão Contratante;

5.3.2.4. O período respectivo de execução do objeto;

5.3.2.5. O valor a pagar; e

5.3.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

5.3.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

5.3.4. A nota fiscal ou o instrumento de cobrança equivalente deverá ser acompanhado da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4. Do Pagamento:

5.4.1. O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o Contratado indicar, no prazo de até **30 (trinta) dias corridos**, contados a partir da data final da liquidação a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo Contratante.

5.4.1.1. A Administração deve observar a ordem cronológica nos pagamentos, conforme disposto no art. 141 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4.2. No caso de atraso pelo Contratante, por culpa exclusiva da Administração, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação da **Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA)** que venha a substituí-la, conforme a legislação vigente.

5.4.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

5.4.4. Independentemente do percentual de tributo inserido pelo Contratado na planilha de custo, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.4.5. O Contratado deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos neste documento durante toda a contratação.

5.4.5.1. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista do Contratado não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento do contratado e rescisão contratual.

5.4.6. O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

5.4.7. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem

prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

5.4.7.1. Não produziu os resultados acordados;

5.4.7.2. Deixou de executar, ou não execute com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

6. PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.1. Considerando que o objeto deste Termo de Referência envolve solução de informação crítica para o atendimento assistencial do IPSEMG, a finalização do contrato deverá observar procedimentos específicos de transição, portabilidade de dados e desligamento controlado, de modo a preservar a continuidade dos serviços e a integridade das informações tratadas.

6.2. Ao término da vigência contratual, seja por expiração do prazo, rescisão ou substituição da solução por outro fornecedor, a CONTRATADA deverá colaborar com a CONTRATANTE na execução de um Plano de Transição, a ser elaborado em conjunto e aprovado pelo Gestor do Contrato, contemplando, no mínimo:

6.2.1. As atividades necessárias à transição da solução para ambiente ou fornecedor sucessor (ou para solução própria do IPSEMG), incluindo ajustes operacionais, técnicos e de suporte;

6.2.2. A definição de responsáveis, prazos e entregas para cada etapa da transição;

6.2.3. Os procedimentos de comunicação com as áreas usuárias, visando mitigar impactos na rotina assistencial e administrativa.

6.3. Portabilidade e entrega de dados:

6.3.1. Todos os dados, informações, registros, documentos, arquivos e metadados gerados ou tratados pela solução no âmbito deste contrato são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, independentemente do ambiente tecnológico utilizado.

6.3.2. Até a data de término do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE um dump completo e íntegro do banco de dados utilizado pela solução, em formato aberto e documentado, contemplando, no mínimo:

6.3.2.1. Estrutura das tabelas e relacionamentos (esquema lógico);

6.3.2.2. Conteúdo integral das bases de dados;

6.3.2.3. Dicionário de dados atualizado;

6.3.2.4. Arquivos associados relevantes (documentos, imagens, logs assistenciais necessários, quando aplicável).

6.3.3. A CONTRATANTE terá prazo razoável, a ser acordado entre as partes, para validar a integridade e a completude das informações entregues, podendo solicitar eventuais reprocessamentos ou esclarecimentos adicionais.

6.3.4. Após a confirmação, pela CONTRATANTE, do recebimento e integridade dos dados, a CONTRATADA deverá proceder à eliminação segura de quaisquer cópias remanescentes dos dados sob sua guarda, observadas as exigências legais e regulamentares aplicáveis (inclusive LGPD), apresentando declaração formal de eliminação à CONTRATANTE.

6.4. Cronograma de desligamento da solução

6.4.1. A CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão acordar um cronograma de desligamento, alinhado ao Plano de Transição, no qual constem:

6.4.1.1. Data prevista para interrupção definitiva do acesso ao ambiente de produção da solução;

6.4.1.2. Período em que a solução permanecerá em modo de operação restrita ou somente leitura, se necessário, para fins de conferência e migração de dados;

6.4.1.3. Datas de realização de cópias finais (backups) e exportações complementares

solicitadas pela CONTRATANTE;

6.4.1.4. Marcos de conclusão das principais etapas (entrega de dump, testes de migração, validações de integridade, desligamento final).

6.4.2. Durante o período definido no cronograma de desligamento, a CONTRATADA deverá assegurar a estabilidade mínima da solução e a disponibilidade dos recursos necessários à extração e conferência dos dados, evitando qualquer interrupção abrupta que comprometa a continuidade assistencial.

6.5. Suporte à migração para nova solução:

6.5.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico à migração dos dados e processos para a nova solução ou ambiente definido pela CONTRATANTE, durante período a ser estabelecido no Plano de Transição, incluindo:

6.5.1.1. Esclarecimento de dúvidas sobre estrutura e significado dos dados exportados;

6.5.1.2. Apoio na interpretação do dicionário de dados, modelos de integração e rotinas de extração;

6.5.1.3. Ajustes pontuais em rotinas de exportação, quando tecnicamente viáveis e solicitados pela CONTRATANTE;

6.5.1.4. Disponibilização de profissional técnico com conhecimento da solução para interação com a equipe de TI da CONTRATANTE e/ou com o novo fornecedor.

6.5.2. O suporte à migração deverá ser prestado de forma a não criar dependências artificiais e a garantir que a CONTRATANTE tenha condições de operar com a nova solução ou ambiente ao término do contrato, preservando a continuidade do atendimento aos beneficiários.

6.6. O descumprimento injustificado dos procedimentos de transição e finalização previstos neste item poderá ensejar a aplicação de sanções contratuais, sem prejuízo da responsabilização civil e administrativa da CONTRATADA, na forma da legislação vigente.

7. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

7.1. Regras gerais:

7.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e artigos 15 e 16 do Decreto 48.587, de 17 de março de 2023.

7.1.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.1.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.1.4. Após a assinatura do contrato ou retirada/aceitabilidade de instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.1.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e art. 14 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.1.6. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade do Contratado e eventualmente aplicar sanções.

7.2. Da Fiscalização do Contrato:

7.2.1. O fiscal do contrato prestará apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências, nos termos do inciso I do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.2. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e nos termos do inciso II do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.3. O fiscal do contrato emitirá notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção, nos termos do inciso III do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.4. O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso IV do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.5. O fiscal do contrato comunicará imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas, nos termos do inciso V, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.6. O fiscal do contrato fiscalizará a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato, nos termos do inciso VI, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.7. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, nos termos do inciso VII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.8. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VIII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.9. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade do Contratado por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

7.3. Da Gestão do Contrato:

7.3.1. O gestor do contrato orientará os fiscais de contrato no desempenho de suas atribuições, nos termos do inciso I, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato ou terceiros contratados, das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informará à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, nos termos do inciso II, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, nos termos do inciso III, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.4. O gestor do contrato coordenará a atuação da rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, nos termos do inciso IV, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.5. O gestor do contrato coordenará os atos preparatórios relativos à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização da celebração de aditivos, prorrogações, reajustes, repactuações ou rescisões contratuais, nos termos do inciso V, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.6. O gestor do contrato realizará o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VI, do art. 15

do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.7. O gestor do contrato elaborará o relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, nos termos do inciso VII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.8. O gestor do contrato tomará as providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso, nos termos do inciso VIII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.4. Do Preposto:

7.4.1. Não será necessária a designação de preposto pelo Contratado.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento na modalidade pregão, conforme art. 28 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço**, conforme art. 33, da referida Lei Federal.

8.1.1. O fornecedor somente poderá oferecer lance de **valor inferior** em relação ao último lance por ele ofertado, observado o intervalo mínimo de diferença de **valores** entre os lances.

8.1.2. O intervalo mínimo de diferença de **valores** entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de **[inserir intervalo]**.

8.2. Dos critérios de aceitabilidade da proposta:

8.2.1. A proposta terá validade de 90 (noventa) dias corridos contados da data de sua apresentação.

8.2.2. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais, financeiros e trabalhistas, taxas e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a execução do objeto da presente contratação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da contratada.

8.2.3. A proposta comercial deverá seguir o modelo do Anexo II.

8.2.3.1. O valor final da proposta deverá representar a soma de todos os itens descritos em 8.2.2. e ser referente ao valor global da contratação por 60 meses (5 anos).

8.3. Da prova conceito (PoC):

8.3.1. Será exigida prova de conceito, conforme disposto no § 3º, art. 17 e inciso II, art. 41 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para comprovação de que os serviços prestados possuem funcionalidade de acordo com as especificações técnicas solicitadas neste Termo de Referência.

8.3.1.1. Havendo o aceite da proposta quanto ao valor, o interessado classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá realizar a prova de conceito em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da solicitação da Administração.

8.3.1.2. A prova de conceito será realizada no endereço Alameda Ezequiel Dias, 225 - Centro, Belo Horizonte, durante o horário comercial 08:00 às 17:00, sob pena de desclassificação, sendo que o licitante assume total responsabilidade pela instalação da infraestrutura necessária para a realização da prova.

8.3.1.3. É facultada a prorrogação do prazo, uma única vez, mediante solicitação formal e fundamentada pelo interessado, apresentada com 02 (dois) dias úteis de antecedência em relação à data inicialmente agendada.

I - A Administração poderá deferir ou não o pedido apresentado.

II - O prazo para a prorrogação será definido pela Administração, observado o prazo inicial definido no item 8.3.1.1., devendo ser comunicado no Chat.

8.3.1.4. A Administração poderá prorrogar a data da prova de conceito devendo comunicar ao

fornecedor com pelo menos até 05 (cinco) dias úteis de antecedência da data inicialmente agendada.

8.3.1.5. As datas de avaliação do sistema e qualquer alteração quanto ao local serão tempestivamente comunicados no Portal de Compras do Estado de Minas Gerais.

8.3.2. A PoC terá caráter ELIMINATÓRIO.

8.3.2.1. O não atendimento a qualquer critério obrigatório implicará REPROVAÇÃO da PoC.

8.3.2.2. A avaliação será realizada por Comissão designada, com registro em ata e relatório técnico circunstanciado.

8.3.2.3. A comprovação deverá ocorrer exclusivamente por demonstração prática.

8.3.2.4. Legenda:

A = Atende

NA = Não Atende

N/A = Não Aplicável

1. Plataforma, Arquitetura e Acesso

ID	Critério	Evidência Objetiva	A	NA	Observações
1.1	Acesso via navegador web	Demonstração em browser moderno	☐	☐	
1.2	Acesso via dispositivos móveis	Demonstração em tablet/smartphone	☐	☐	
1.3	Arquitetura em nuvem	Demonstração do ambiente cloud	☐	☐	
1.4	Serviço contínuo	Funcionamento ininterrupto durante PoC	☐	☐	
1.5	Autenticação por perfil	Login com perfis distintos	☐	☐	
1.6	Criptografia HTTPS/TLS	Inspeção da comunicação segura	☐	☐	
1.7	Logs e auditoria	Demonstração de registros de acesso	☐	☐	

2. Módulo de Experiência do Paciente (Concierge Digital)

ID	Critério	Evidência Objetiva	A	NA	Observações
2.1	Abertura de solicitações	Registro pelo perfil do paciente	☐	☐	
2.2	Personalização de áreas de apoio	Parametrização demonstrada	☐	☐	
2.3	Geração de alertas em tempo real	Alerta imediato à área responsável	☐	☐	
2.4	Conclusão da solicitação	Encerramento com registro de data/hora	☐	☐	
2.5	Dashboard em tempo real	Visualização instantânea de dados	☐	☐	
2.6	Métricas de tempo de atendimento	Cálculo automático demonstrado	☐	☐	
2.7	Extratificação de dados	Por área, leito e unidade	☐	☐	
2.8	Inclusão de orientações ao paciente	Conteúdo exibido no módulo	☐	☐	

3. Módulo de Gestão de Leitos

ID	Critério	Evidência Objetiva	A	NA	Observações
3.1	Customização do fluxo de leitos	Parametrização das etapas	☐	☐	
3.2	Controle de acesso por senha	Acesso individual demonstrado	☐	☐	
3.3	Check-in e check-out por etapa	Registro prático no sistema	☐	☐	
3.4	Check-in por QR Code	Leitura funcional demonstrada	☐	☐	
3.5	Monitoramento em tempo real	Status atualizado instantaneamente	☐	☐	
3.6	Alertas de início de etapa	Alerta automático	☐	☐	
3.7	Alertas de atraso	Comparação com métricas	☐	☐	

ID	Critério	Evidência Objetiva	A	NA	Observações
3.8	Indicadores por etapa	Dashboard funcional	☐	☐	
3.9	Extratificação dos dados	Leito, etapa e unidade	☐	☐	

4. Módulo de Gestão de Salas Cirúrgicas

ID	Critério	Evidência Objetiva	A	NA	Observações
4.1	Customização do fluxo cirúrgico	Parametrização das etapas	☐	☐	
4.2	Check-in e check-out das etapas	Registro completo do fluxo	☐	☐	
4.3	Autenticação por senha	Identificação individual	☐	☐	
4.4	Autenticação por leitura facial	Demonstração funcional	☐	☐	
4.5	Métricas por etapa	Registro automático de tempos	☐	☐	
4.6	Métricas por profissional	Relatório demonstrado	☐	☐	
4.7	Métricas por sala cirúrgica	Dashboard em tempo real	☐	☐	
4.8	Alertas por extrapolação de tempo	Alerta automático	☐	☐	

5. Integrações com Sistemas Existentes

ID	Critério	Evidência Objetiva	A	NA	Observações
5.1	Integração via REST/HTTPS	Demonstração técnica	☐	☐	
5.2	Autenticação por token	Evidência funcional	☐	☐	
5.3	Logs de integração	Registro de chamadas	☐	☐	
5.4	Integração com sistema MV	Fluxo de dados demonstrado	☐	☐	
5.5	Integração com App IPSEMG	Ambiente de testes ou simulação	☐	☐	

6. Dashboards, Relatórios e Indicadores

ID	Critério	Evidência Objetiva	A	NA	Observações
6.1	Personalização de indicadores	Criação/configuração demonstrada	☐	☐	
6.2	Dashboard em tempo real	Atualização instantânea	☐	☐	
6.3	Relatórios por período	Geração sob demanda	☐	☐	

7. Segurança da Informação e LGPD

ID	Critério	Evidência Objetiva	A	NA	Observações
7.1	Criptografia de dados em trânsito	HTTPS/TLS validado	☐	☐	
7.2	Controle de acesso por perfil	Segregação demonstrada	☐	☐	
7.3	Logs e trilhas de auditoria	Registro de eventos	☐	☐	
7.4	Backup e recuperação	Evidência documental	☐	☐	
7.5	Procedimento de resposta a incidentes	Fluxo apresentado	☐	☐	

8. Resultado Final da PoC

Item	Resultado
Total de critérios avaliados	
Total de critérios atendidos	
Crerérios não atendidos	
Resultado Final da PoC	☐ APROVADA ☐ REPROVADA

9. HABILITAÇÃO

9.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.1.1. Habilitação Jurídica:

9.1.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

9.1.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.1.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.1.1.4. Sociedade empresária, Sociedade Limitada Unipessoal – SLU ou sociedade identificada como Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.1.1.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020;

9.1.1.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.1.1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

9.1.1.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971;

9.1.1.9. Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento à Agricultura Familiar – PRONAF-DAP, nos termos do art. 16 do Decreto nº 46.712, de 29 de janeiro de 2015;

9.1.1.10. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165);

9.1.1.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.1.2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

9.1.2.1 Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

9.1.2.2 Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

9.1.2.3 Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

I - A prova de regularidade fiscal e seguridade social perante a Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da

Receita Federal do Brasil – RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União – DAU por elas administrados, bem como das contribuições previdenciárias e de terceiros.

II - Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais e/ou municipais referentes ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.1.2.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

9.1.2.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa, nos termos da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

9.1.2.6. Comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

9.1.3. Qualificação Econômico-Financeira:

9.1.3.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, emitida nos últimos 06 (seis) meses.

9.1.3.2. Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais:

I - Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo fornecedor de Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{SG} &= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{LC} &= \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \end{aligned}$$

II - Caso a empresa fornecedora apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimonial líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

III - As empresas criadas no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura, conforme disposto no art. 65, §1º da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

IV - O Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

V - O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

VI - Caso o fornecedor seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei Federal nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

VII - Os licitantes sujeitos ao regime estabelecido na Lei Complementar Federal nº 123, de 2006 (Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte) poderão apresentar em substituição ao Balanço Patrimonial, a Declaração Simplificada Anual ou a Declaração de Imposto de Renda de Pessoa Jurídica, a seu critério, conforme art. 27, da Lei Complementar 123, de 2006.

9.1.4. Da Qualificação Técnico-Operacional e Técnico-Profissional

10.1.4. Não será exigida a apresentação de documentos relativos à qualificação técnico-operacional e técnico-profissional.

9.1.5 Declaração:

10.1.5.1. Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei nos termos do art. 93 da Lei Federal nº 8.213, de 1991 e em outras normas específicas, conforme previsto no inciso IV do art. 63 da Lei Federal nº. 14.133, de 2021.

10.1.5.2. Caso o licitante não cumpra os requisitos exigidos em sede de declaração, deverá apresentar justificativa e documentos comprobatórios dos fatos alegados, para fins de análise da Administração.

9.1.6. Habilitação de Cooperativas:

9.1.6.1 Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

I - A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§ 2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971.

II - A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados.

III - A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à execução contratual.

IV - O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107.

V - A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato.

VI - A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

VII - Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: i) ata de fundação; ii) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; iii) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; iv) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; v) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e vi) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação.

10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

10.1. Do Contratante:

10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o presente Termo de Referência, contrato ou documento que o substitua e seus anexos.

10.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

10.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas expensas.

10.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, atestar nas notas fiscais/faturas da efetiva prestação de serviço, objeto deste Termo de Referência.

10.1.5. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial do Contratado.

10.1.6. Comunicar o Contratado para emissão de nota fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.1.7. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição da parcela do objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

10.1.8. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Termo de Referência.

10.1.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado durante a execução do contrato ou documento que o substitua.

10.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

10.1.10.1 A Administração terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do protocolo do requerimento, tratado no item 10.1.10, para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período, conforme art. 123, Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

10.1.12. Aplicar ao Contratado as sanções legais e regulamentares.

10.1.13. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.

10.1.14. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

10.1.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10.1.16. Conceder prazo de 03 (três) dias úteis, após a notificação, para a CONTRATADA regularizar as falhas observadas.

10.1.17. Manter acesso a toda infraestrutura necessária para a implantação dos módulos contratados.

10.2. Do Contratado:

10.2.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

10.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 1990.

10.2.3. Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

10.2.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso III, art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

10.2.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais nela empregados.

10.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros e não reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.2.7. Arcar com os descontos nos pagamentos ou garantia, se for o caso, do valor correspondente aos danos sofridos, devidamente comprovados.

10.2.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, salvo se a/o contratada(o) for ente público que tem seus cargos preenchidos por meio de concurso público.

10.2.9. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao Contratante para ateste e pagamento.

10.2.10. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste Termo de Referência.

10.2.11. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

10.2.12. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não poderá onerar o objeto do contrato.

10.2.13. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

10.2.14. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

10.2.15. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

10.2.16. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforme art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.16.1. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

10.2.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no inciso II, alínea “d”, art. 124 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.19. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

10.2.20. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas do contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.

10.2.21. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Federal nº 13.709, de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução do objeto contratado.

10.2.22. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

10.2.23. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

10.2.24. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

11. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o contratado que:

11.1.1. Der causa à inexecução parcial da contratação;

11.1.2. Der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.1.3. Der causa à inexecução total da contratação;

11.1.4. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

11.1.5. Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

11.1.6. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.7. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

11.1.8. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a contratação e execução do contrato;

11.1.9. Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução da contratação;

11.1.10. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.11. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.12. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 2013.

11.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

11.2.1. **Advertência** - quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §2º, art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

11.2.2. **Impedimento de licitar e contratar** - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 4º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

11.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.8 a 11.1.12, bem como nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §5º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021);

11.2.4. Multa:

11.2.4.1. Moratória de **2% (dois por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **60 (sessenta)** dias.

11.2.4.2. Compensatória, para as infrações descritas nos subitens 11.1.1, 11.1.2 e 11.1.3 de 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

11.3. As sanções previstas nos subitens 11.2.1, 11.2.2 e 11.2.3 poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, conforme disposto no §7º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme §8º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.5. A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, conforme disposto no §9º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, conforme disposto no art. 157, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **15 (quinze)** dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.9. Em observância ao disposto no §1º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, na aplicação das sanções serão considerados:

11.9.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.9.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.9.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.9.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

11.9.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos nesta última Lei citada, conforme art. 159 da referida Lei de Licitações.

11.11. A personalidade jurídica do Fornecedor poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste documento ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, conforme disposto no art. 160, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme art. 161, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público após o julgamento das propostas.

12.1.1. O caráter sigiloso impede que os licitantes ajustem artificialmente as propostas com base em informações estratégicas do processo. Adicionalmente, reduz o risco de acordos e alinhamento de preços, estimulando propostas mais competitivas e independentes.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei Orçamentária Anual nº 25.698, de 14 de janeiro de 2026, bem como no PPAG, quadriênio 2024–2027.

13.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
2011.10.302.088.4.231.0001.339040.02.0.50.1

13.2. A dotação relativa ao exercício financeiro subsequente será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

14. EQUIPE DE APOIO

14.1. Lucas Hirata Leme

14.2. Marcela Rangel de Castro

14.3. Marcella Amorim Braga de Oliveira

14.4. Mauro Fidelis Santana Pontes

Belo Horizonte, 10 de fevereiro de 2026.

Equipe de Apoio à Contratação

Documento SEI: 126226094

Responsável pela Elaboração

Felippe Gonçalves Declie Fagioli

Masp: 13026364

Responsável pela Aprovação

15. ANEXOS

ANEXO I - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. Da Disponibilidade da Solução

1.1. A solução deverá estar disponível para uso dos usuários do IPSEMG, em regime de operação contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, considerando a natureza assistencial e hospitalar do serviço.

1.2. A meta mínima de disponibilidade mensal da solução em ambiente de produção será maior ou igual a 99,5%.

1.3. A disponibilidade será calculada pela seguinte fórmula:

[illegible]

1.3.1. Na qual:

- TMT = Tempo Mensal Total (minutos)
- TID = Tempo de Indisponibilidade da Solução em Produção (minutos), excluídas janelas de manutenção preventiva previamente acordadas

1.4. Serão consideradas indisponibilidades os períodos em que a solução se encontre inacessível ou impossibilite a realização das principais transações assistenciais (registro de solicitações, acompanhamento de leitos, gestão de salas cirúrgicas, etc.), por causas imputáveis à CONTRATADA.

1.5. As janelas de manutenção preventiva deverão ser:

1.5.1. Preferencialmente realizadas em horários de menor impacto assistencial

1.5.2. Comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas

1.5.3. Limitadas a no máximo 6 (seis) horas mensais, cumulativas, para não serem computadas como indisponibilidade.

2. Cumprimento de Prazos de Atendimentos a Incidentes

2.1. Os chamados serão classificados em conjunto pela CONTRATANTE e CONTRATADA, de acordo com a criticidade do incidente, nos seguintes níveis:

2.1.1. Criticidade 1 (Crítica / P1): Indisponibilidade total ou degradação severa que impeça a utilização da solução para atendimento assistencial (ex.: sistema fora do ar, falha em módulo de leitos ou centros cirúrgicos que comprometa diretamente o fluxo de pacientes).

2.1.2. Criticidade 2 (Alta / P2): Interrupção parcial ou falha relevante que impacta grupos de usuários ou funcionalidades importantes, mas permite operação com restrições (ex.: falha em relatórios essenciais, lentidão significativa).

2.1.3. Criticidade 3 (Média / P3): Falhas pontuais, erros em funcionalidades não críticas ou problemas de usabilidade que não impedem a operação principal.

2.1.4. Criticidade 4 (Baixa / P4): Dúvidas de uso, solicitações de serviço e melhorias evolutivas, sem impacto direto e imediato no atendimento assistencial.

2.2. Para cada nível de criticidade, ficam estabelecidos os seguintes prazos máximos de resposta e solução:

CRITICIDADE	TEMPO DE RESPOSTA INICIAL	TEMPO PARA SOLUÇÃO OU WORKAROUND ACEITÁVEL	COBERTURA	META
-------------	---------------------------	--	-----------	------

Crítica – P1	até 15 (quinze) minutos, a contar do registro do chamado em canal oficial (telefone 24x7 ou portal de suporte).	até 4 (quatro) horas corridas, a contar da resposta inicial.	atendimento em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).	95%
Alta – P2	até 30 (trinta) minutos, a contar do registro do chamado em canal oficial	até 8 (oito) horas úteis, a contar da resposta inicial	atendimento em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).	95%
Média – P3	até 4 (quatro) horas, a contar do registro do chamado em canal oficial	até 16 (dezesesseis) horas úteis, a contar da resposta inicial	atendimento em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).	90%
Baixa – P4	até 8 (oito) horas, a contar do registro do chamado em canal oficial	até 32 (trinta e dois) horas úteis, a contar da resposta inicial	atendimento em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).	90%

2.3. A aderência aos prazos será medida mensalmente, pela seguinte fórmula:

$$\frac{\text{Número de chamados atendidos dentro do prazo} \times 100}{\text{Número total de chamados}} (\%) = \frac{\text{Número de chamados atendidos dentro do prazo}}{\text{Número total de chamados}} \times 100$$

3. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, até o 5º dia útil de cada mês o relatório mensal de níveis de atividade de serviço, referentes ao mês anterior, contendo, no mínimo:

- 3.1. Disponibilidade mensal da solução;
- 3.2. Quantidade de incidentes por criticidade, com tempos de resposta e solução;
- 3.3. Incidentes recorrentes e ações de melhoria

4. Os indicadores e resultados apurados servirão de base para:

- 4.1. Avaliação da qualidade do serviço;
- 4.2. Aplicação de glosas ou penalidades, conforme cláusulas específicas do contrato e anexos de medição e pagamento;
 - 4.2.1. O não atingimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) estabelecidos neste Termo de Referência sujeitará a CONTRATADA à aplicação de glosas financeiras sobre o valor mensal devido pelos serviços continuados, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.
 - 4.2.2. As glosas terão caráter compensatório e não excludente de outras medidas cabíveis, sendo calculadas sobre o valor mensal dos serviços recorrentes (mensalidades de licenciamento, suporte e manutenção), excluídos valores referentes a etapas de implantação já concluídas e devidamente recebidas.
 - 4.2.3. As glosas serão aplicadas conforme tabela abaixo:

Parâmetro	Glosa
-----------	-------

Glosa por indisponibilidade de solução	
Maior ou igual a 99,5%	Sem glosa
99,49% a 97,50%	Glosa de 5% sobre o valor mensal
97,49% a 95,00%	Glosa de 10% sobre o valor mensal
94,99% a 90,00%	Glosa de 15% sobre o valor mensal
< 90,00%	Glosa de 25% sobre o valor mensal, sem prejuízo de avaliação de rescisão contratual por inadimplemento grave.
Glosa por descumprimento de prazos de atendimento a incidentes	
Maior ou igual a meta	Sem glosa
Crítica e Alta: 90,00 a 94,99% Média e Baixa: 85,00 a 89,99%	Glosa de 5% sobre o valor mensal
Crítica e Alta: 85,00 a 89,99% Média e Baixa: 80 a 84,99%	Glosa de 10% sobre o valor mensal
Crítica e Alta: 80 a 84,99% Média e Baixa: 75,00 a 74,99%	Glosa de 15% sobre o valor mensal

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

O VALOR FINAL DA PROPOSTA DEVE SER REFERENTE AO PERÍODO TOTAL DE CONTRAÇÃO - 60 MESES (5 ANOS)

SERVIÇO	MESES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - A	VALOR UNITÁRIO MENSAL R\$ - B	VALOR GLOBAL PARA CONTRATAÇÃO 60 MESES R\$ - Ax B
IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO	01		
LICENÇA PARA MÓDULOS	60		
VALOR GLOBAL PROPOSTA			



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Hirata Leme, Assessor-Chefe**, em 12/05/2026, às 18:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcela Rangel de Castro, Gerente**, em 12/05/2026, às 18:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcella Amorim Braga de Oliveira, Coordenadora**, em 12/05/2026, às 18:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Mauro Fidélis Santana Pontes, Assessor(a) Chefe**, em 12/05/2026, às 19:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Felippe Gonçalves Declie Fagioli, Diretor**, em 12/05/2026, às 22:21, 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 **139613249** e o código CRC **F95EC5A8**.
