

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. O presente termo de referência tem por objeto a contratação do serviço de emissão e renovação de certificação digital A3 armazenado, utilizado, e gerenciado em HSM (Hardware Security Module) na nuvem, dentro das especificações e normas ICP-Brasil, com validade dos certificados de 5 (cinco) anos, com integração com o Sistema MV e MVPEP ou outros sistemas utilizados pela CONTRATANTE. Além de Serviço de Agente de Serviço IN Loco.

2. DA JUSTIFICATIVA PARA A AQUISIÇÃO OU CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO

2.1. Atualmente o hospital já utiliza prontuário eletrônico, no entanto, devido a não possuir a certificação digital, requer que todos os documentos produzidos sejam impressos e armazenados conforme norma do SAME.

2.2. Em geral o uso de certificados digitais no Brasil tem crescido muito devido a inúmeros projetos e iniciativas governamentais como: nota fiscal eletrônica, declaração de IRPF, no setor bancário, contabilidade, FGTS e previdência social, dentre outros.

2.3. No atendimento à saúde, a certificação digital é uma iniciativa muito importante na redução de custos operacionais, agilizar processos e aumentar a segurança dos pacientes, ao mesmo tempo em que auxilia na prevenção de erros hospitalares.

2.4. Mais seguro que o prontuário em papel, o PEP (Prontuário Eletrônico ao Paciente) está totalmente alinhado a esses propósitos e torna o negócio mais competitivo. Além de facilitar a vida do profissional de saúde, reduzindo o retrabalho e agilizando uma série de processos; o sistema oferece ganhos para o paciente, principalmente na questão da segurança e da precisão do diagnóstico.

2.5. A diminuição com a compra e impressão de insumos é uma das vantagens. Um PEP com assinatura digital consolida, em um único sistema, guias de internação, prontuários médicos, históricos de atendimento e documentos utilizados internamente. Esses documentos são gerados eletronicamente e são armazenados da mesma forma. Além de eliminar a impressão, processos (como mão de obra para manusear prontuários de papel) e espaços para arquivo tornam-se desnecessários. Assim, hospitais podem expandir o atendimento dos pacientes com novas salas e consultórios.

2.6. Além de reduzir o tempo gasto com burocracias internas, o sistema oferece alto nível de segurança nos dados trafegados. A padronização dos sistemas, que exigem certificado digital, garante um processo assistencial interno com alto nível de segurança aos pacientes, sem deixar o respaldo jurídico de lado.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DETALHADAS DOS PRODUTOS OU SERVIÇOS

3.1. Serviço de armazenamento e gerenciamento de certificados digitais (HSM) em nuvem, conforme normas brasileiras.

3.1.1. A solução deve permitir assinar digitalmente os documentos através do Sistema SOULMV, MVPEP, SIGSS ou outros sistemas utilizados pela CONTRATANTE.

3.1.2. A autenticação deve ocorrer através de Tablets, Celulares, Web, Tokens de Senhas Descartáveis (OTP), ou tecnologia semelhante, sem a obrigatoriedade da utilização de dispositivos ou tecnologias que dependam de instalações locais, tais como Tokens USB, Smartcards, Leitores, e etc.

3.1.3. O Ambiente de Gerenciamento deve permitir minimamente a gestão de usuários e certificados digitais; Gestão de comunicação entre os sistemas e serviço; Consultar Certificados Digitais vinculados aos sistemas e serviços; Consulta a logs diversos; Geração de Relatórios de Cadastro, uso e solicitação de certificados.

3.1.4. O Ambiente de Gerenciamento deverá ser disponibilizado através de conta dedicada para a instituição, devendo estar previstas todas as configurações, e instalações necessárias.

3.1.5. Todo o hardware e software do ambiente em nuvem deverá ser fornecido pelo CONTRATADO, tais como Servidores, HSM, Licenças e etc.

3.1.6. A integração com os sistemas SOULMV, MVPEP e SIGSS deverá já estar disponível e em uso em outros hospitais no ato da assinatura do contrato, não estando previsto nenhum custo adicional por parte do CONTRATANTE.

3.1.7. Deverá ser compatível com:

3.1.7.1. Microsoft Windows 7 ou superior 32 ou 64 bits;

3.1.7.2. Browser Chrome, Firefox, Edge, IE10 ou superior.

3.1.7.3. Sistemas Operacional Android, IOS, Windows Fone, em qualquer versão ativa

3.1.8. Os componentes WebService de comunicação para consumo do sistema integrado devem possuir minimamente as seguintes funcionalidades:

3.1.8.1. Autenticação de usuários com certificados digitais armazenados em HSM e repositório seguro.

3.1.8.2. Geração de assinatura de arquivo e sessão usando HSM e repositório seguro em software, através de componentes de integração;

3.1.8.3. Possui comunicação Segura e criptografada entre os componentes;

3.1.8.4. API disponibilizada para desenvolvimento, bem como componente de integração para geração de assinaturas.

3.1.8.5. Deverá estar contemplado quaisquer atualizações tecnológicas (Inclusive

Normativas).

3.1.8.6. Demais funcionalidades previstas no MVPEP, SOULMV e SIGSS.

3.2. Certificado digital e-CPF Tipo A3, homologado pelo ICP-Brasil, armazenado, utilizado, e gerenciado em HSM na nuvem com Validade de 5 anos.

3.2.1. Serviço de emissão, renovação e validação de Certificado digital e-CPF Tipo A3, homologado pelo ICP-Brasil, **na quantidade de aproximadamente 2.200 certificados anuais;**

3.2.2. Emitido por autoridade certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil)

3.2.3. O Certificado deverá ter validade de 5 anos a contar da data de emissão;

3.2.4. O Certificado será de uso exclusivo profissional para atividades referentes a execução de atividades autorizadas pelo CONTRATANTE.

3.2.5. A CONTRATADA deverá fornecer garantia de correção e atualização, motivadas por falhas técnicas e mudanças originadas de diretrizes ICP-Brasil, enquanto o certificado estiver ativo. Caso a correção ou atualização exija emissão de novo certificado, a contratada deverá realizar, no prazo de até 7 (sete) dias úteis, contados da data de notificação, sem ônus adicional para a contratante. Havendo necessidade de deslocamento esse deverá estar previsto sem custos.

3.3. Agente de Registro In Loco

3.3.1. Todos os custos referentes a alocação do agente, tais como deslocamento, hospedagem, refeição, dentre outros, serão de responsabilidade do CONTRATADO.

3.3.2. O cronograma de atendimento in loco, assim como quantidade de agentes de registro e emissões será definido pela CONTRATANTE na emissão da ordem de serviço.

3.3.3. Não haverá limites para a quantidade de agentes de registro, desde que respeitando o cronograma citado.

3.3.4. As escalas dos agentes serão definidas pelo CONTRATANTE de forma a atender aos colaboradores do CONTRATANTE da melhor forma, respeitando normas trabalhistas.

3.3.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar de forma antecipada os pré-requisitos para execução da ação (estrutura física, acessos, etc).

3.3.6. Todos equipamentos utilizados pelos agentes deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

3.3.7. Caberá ao CONTRATANTE a elaboração da agenda e convocação dos colaboradores, no entanto caberá a CONTRATADA a atualização contínua do status (relação e quantidade de

certificados emitidos, faltantes e etc).

3.3.8. O tempo médio estimado de emissão de cada certificado para efeito de agendamento será de 40 minutos, devendo haver justificativas para casos superiores a 60 minutos.

3.4. Credenciamento como Unidade de Registro

3.4.1. O credenciamento tem por finalidade possibilitar que a entidade emita de maneira autônoma os certificados para seus profissionais. Nesse cenário, proporciona-se maior comodidade e agilidade no processo de emissão, além de proporcionar a redução do custo com contratação de agentes para a validação in loco.

3.5. A certificação digital deve conter também o nome e o número do conselho de classe do profissional, não sendo aceito o número de documentos pessoais como RG e CPF na assinatura.

4. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1. A CONTRATADA deverá prover:

4.1.1. Consultoria especializada para auxiliar no processo de credenciamento junto ao ITI.

4.1.2. Capacitação dos Agentes de Registro (AGR) de forma presencial ou EAD no credenciamento.

4.1.3. Manutenção Anual ao longo do contrato.

4.1.4. Auditoria de credenciamento com todas as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação do Auditor, INCLUSAS.

4.1.5. Todas as taxas pertinentes à operação de credenciamento junto ao ITI são de responsabilidade da CONTRATADA.

4.2. Os serviços a serem executados deverão estar em conformidade com as especificações e quantificações contidas neste Termo de Referência.

4.3. A execução dos serviços dar-se-á mediante solicitação formal através de Autorização de Fornecimento / Ordem de Serviço.

4.4. Na eventualidade de se verificar atrasos, falhas ou imperfeições que impeçam o recebimento dos serviços conforme a ordem/autorização de serviço, o CONTRATANTE, sustará os processos relativos a pagamentos em nome da Contratada, enquanto não forem sanadas as incorreções, o que deverá

ocorrer no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

4.5. Caso algum produto (artefato) realizado mediante desenvolvimento apresente defeito de funcionamento, a Contratada deverá realizar as devidas correções no respeito das condições de garantia especificadas neste Termo de Referência.

4.6. Fornecer os serviços dentro dos padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE e de acordo com as especificações contidas no presente Termo de Referência, bem como da respectiva proposta de preços e seus anexos, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de condição estabelecida.

4.7. Substituir, reparar, corrigir, remover, refazer às suas expensas, no total ou em parte, os produtos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes do seu fornecimento em qualquer tempo e sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, toda ou parte da remessa devolvida pelo mesmo, no prazo fixado pelo fiscal do contrato de 05 (cinco) dias úteis, caso constatada divergência na especificação.

4.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

4.9. Observar os prazos de entrega dos produtos previamente estabelecidos.

4.10. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização do CONTRATANTE, no tocante ao fornecimento dos produtos, assim como ao cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência.

4.11. A falta de quaisquer dos produtos cujo fornecimento compita a Contratada, não poderá ser alegada como motivo de força maior para o atraso do fornecimento relativo ao objeto do presente Termo de Referência e não a eximirá das penalidades a que está sujeita pelo não cumprimento dos prazos e/ou demais condições estabelecidas.

4.12. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, obrigando-se a responder no prazo de 02 (dois) dias úteis após solicitação de esclarecimentos, bem como dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do fornecimento.

4.13. Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outros julgáveis necessários para recebimento de correspondência.

4.14. A Contratada ficará obrigada a aceitar os acréscimos (s) ou supressão (ões) que se fizer(em) necessário(s), até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do objeto homologado, devendo as supressões acima desse limite, ser resultantes de acordo entre as partes.

4.15. Responsabilizar-se pelos encargos fiscais, comerciais, impostos e taxas que forem devidos em decorrência do fornecimento, conforme exigência legal.

4.16. Responsabilizar-se civil e criminalmente por danos ou prejuízos que vier a causar ao CONTRATANTE, propriedade ou pessoa de terceiros, em decorrência do fornecimento do objeto do presente Termo de Referência, correndo por suas expensas, sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE, ressarcimento ou indenizações que tais danos ou prejuízos possam causar.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

5.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização do instrumento contratual, anotando em registro próprio as falhas detectadas, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

5.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução do instrumento contratual, fixando prazo para a sua correção;

5.4. Pagar à Contratada, no prazo e condições estabelecidas;

6. DA DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA OBRIGATÓRIA

Durante o período de vigência do contrato a CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte técnico conforme as condições abaixo.

6.1 - IDIOMA

Os atendimentos deverão ser realizados apenas no idioma Português

6.2 - TIPO DE SOLICITAÇÃO

As solicitações serão categorizadas nos seguintes tipos:

TIPO DE SOLICITAÇÃO	DETALHAMENTO
Problema	Indisponibilidade total ou parcial da plataforma. Correção de problemas no funcionamento de nossos serviços
Dúvida	Solicitação de explicação sobre a utilização dos serviços e/ou produto; Solicitação de explicação sobre a configuração dos serviços e/ou produto;

Evolução	Mudança na legislação; Desenvolvimento de Melhorias; Desenvolvimento de Novas Funcionalidades;
----------	--

ATENÇÃO: Todas as evoluções não devem gerar ônus à CONTRATANTE.

6.3 - CRITICIDADE

Toda solicitação será classificada em nível de criticidade, conforme descrito abaixo:

CRITICIDADE	DETALHAMENTO
Crítica	Plataforma totalmente indisponível
Alta	Plataforma parcialmente indisponível com impacto ao negócio
Média	Plataforma parcialmente indisponível ou degradado sem impacto ao negócio
Baixa	Plataforma disponível, operação não afetada

6.4 - HORARIO DE ATENDIMENTO

CRITICIDADE	HORÁRIO
Crítica	24hs dia x 7 dias da semana x 365 dias ano
Alta	24hs dia x 7 dias da semana x 365 dias ano
Média	Dias úteis das 8h00 às 19h00
Baixa	Dias úteis das 8h00 às 19h00

6.5 – SLA

TIPO DE SLA	DESCRIPTIVO
SLA de Primeira Resposta	O SLA de Primeira Resposta referente ao tempo necessário para análise, reprodução e entendimento do incidente
SLA de Solução	O SLA de Estimativa de Solução referente ao tempo necessário correção do incidente.
SLA de Disponibilização em Produção	O SLA de Disponibilização em Produção referente ao tempo necessário para publicação da versão em produção com a correção.

Para Solicitações do tipo "Problema", a criticidade é aplicada conforme tabela abaixo:

Criticidade	SLA 1ª Resposta	SLA Solução
Crítica	2 hs	4 hs
Alta	4 hs	8 hs
Média	8 hs	16 hs
Baixa	32 hs	40 hs

6.6. – GERAIS

A CONTRATADA deverá dispor de uma central de atendimento (Help Desk) para abertura de chamados, avaliação do nível de gravidade do problema, triagem para acionar os técnicos responsáveis para a execução da intervenção, podendo ser feita remotamente ou in loco, a critério da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá usar um “Sistema de controle dos chamados” que permita realizar o acompanhamento das solicitações, desde o envio até a finalização do serviço, inclusive com detalhamento

das soluções adotadas, para constituir um repositório de informações sobre as resoluções de problemas já ocorridos.

Deverá ser permitido aos técnicos da CONTRATANTE o acesso remoto ao sistema para:

- Envio de solicitações.
- Consultas sobre o status dos chamados.
- Emissão de relatórios gerenciais e estatísticos.

Não haverá qualquer limitação para o número de solicitações de suporte de software.

Não haverá qualquer limitação para o número de técnicos do CONTRATANTE autorizados a abrir chamados técnicos de software.

7. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

7.1. A CONTRATANTE poderá aplicar advertência quando ocorrer prestação insatisfatória dos serviços ou pequenos transtornos ao desenvolvimento dos serviços, desde que sua gravidade não recomende as sanções posteriormente descritas.

7.2. Em caso de infrações, a CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções de multa:

7.2.1. Multa de até 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor do faturamento do mês da ocorrência da infração, pelo descumprimento de quaisquer das obrigações decorrentes deste Contrato. Na hipótese de reincidência por parte da CONTRATADA, a multa corresponderá ao dobro do valor daquela que tiver sido aplicada inicialmente, sendo observado, porém, o valor limite equivalente a 20% (vinte por cento) do valor deste Contrato;

7.2.2. Multa de 10% (dez por cento), por inexecução parcial do contrato, calculada sobre o valor da parcela inexecutada;

7.2.3. Multa de 20% (vinte por cento), por inexecução total do contrato, calculada sobre o valor total deste Contrato;

7.2.4. Faculta-se a CONTRATANTE, no caso da CONTRATADA não cumprir o fornecimento, solicitar a realização do serviço por outra empresa, devendo CONTRATADA arcar com os custos que eventualmente forem acrescidos.

7.3. A CONTRATANTE poderá, em decorrência da gravidade dos atos praticados pela CONTRATADA,

suspender temporariamente sua participação em coleta de preços a ser realizada pela Fundação do ABC, pelo prazo de até 02 (dois) anos.

7.3.1. A CONTRATADA possui plena ciência que a CONTRATANTE encaminhará relato do ocorrido a municipalidade e a Fundação do ABC, mantenedora da CONTRATANTE, para que caso assim desejem, também suspendam o direito de participar em processos de compras/contratação por eles iniciados.

7.4. A sanção de Multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA de indenizar a CONTRATANTE por eventuais perdas e danos;

7.5. Constatado o descumprimento de quaisquer obrigações decorrentes do ajuste, a CONTRATANTE notificará a CONTRATADA acerca de sua intenção de aplicar-lhe eventuais penas, sendo-lhe facultada apresentação de defesa escrita, se assim entender, no prazo estipulado no documento, contados do recebimento da referida notificação;

7.6. Uma vez apresentada a defesa, a CONTRATANTE poderá, após análise, deferir a pretensão, restando afastada, então, a possibilidade da penalização, ou indeferir a pretensão, dando prosseguimento aos trâmites administrativos visando à efetiva aplicação da pena;

7.6.1. Na hipótese de indeferimento, será a CONTRATADA notificada da referida decisão, podendo a CONTRATANTE realizar o abatimento da multa calculada na nota fiscal emitida para o pagamento dos serviços contratados.

8. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E CRITÉRIOS DE FATURAMENTO

8.1. O CHM SCS deverá pagar, mensalmente, à CONTRATADA pela prestação dos serviços efetivamente prestados e atestados, exclusivamente através de depósito em conta corrente;

8.2. A CONTRATADA deverá indicar na documentação fiscal o número de sua conta corrente, agência e banco a fim de que possa o CHM SCS efetuar o pagamento através de depósito bancário;

8.3. O pagamento dos serviços será realizado em até 20 (vinte) dias após o ateste da nota fiscal que deverá seguir o seguinte trâmite:

8.3.1. A CONTRATADA emitirá relatório de atendimento até o 10º dia útil do mês subsequente a prestação de serviços contendo todos os procedimentos realizados, as escalas médicas do período, apontamentos de eventuais ocorrências e resultados obtidos;

8.3.2. O referido relatório será atestado pelo gestor do contrato previamente indicado pela CONTRATANTE.

8.3.3. Após o citado ateste previsto na cláusula 8.3.2., a CONTRATANTE autorizará a CONTRATADA a emitir nota(s) fiscal(ais) e deverá apresentar as certidões de regularidade fiscal e trabalhista (CND Federal e CND FGTS);

8.3.4. Havendo incongruências no relatório de execução contratual citado na cláusula 8.3.1, a CONTRATANTE terá o prazo máximo de 10 (dez) dias para notificar a contratada a respeito de eventuais correções ou glosas.

8.4. Corrigida as impropriedades ou aplicadas as glosas, será o tramite regular de pagamento.

8.5. A CONTRATANTE não se responsabiliza pelos custos com insumos, alimentação, transporte e outros que se fizerem necessários;

8.6. Em nenhuma hipótese serão aceitos títulos via cobrança bancária;

8.7. Dos pagamentos, será retido na fonte, o valor correspondente ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, nos termos da legislação específica e demais tributos que recaiam sobre o valor faturado.

8.8. A CONTRATADA, neste ato, declara estar ciente de que os recursos utilizados para o pagamento dos serviços ora contratados serão aqueles repassados pela Prefeitura Municipal de São Caetano do Sul, em razão do Contrato de Gestão nº88/19, firmado entre a CONTRATANTE e a Prefeitura Municipal de

São Caetano do Sul, para a gestão do Complexo Hospitalar e Unidades de Saúde do Município de São Caetano do Sul.

8.9. A CONTRATANTE compromete-se em pagar o preço irrevogável constante da proposta da CONTRATADA, desde que não ocorram atrasos e/ou paralisação dos repasses pela Prefeitura Municipal de São Caetano do Sul para a CONTRATANTE, relativo ao custeio do objeto do Contrato de Gestão nº 88/19.

8.10. A única fonte de receita a ser utilizada para pagamento dos serviços é aquela prevista no respectivo contrato de gestão ou outro instrumento congênere, sendo vedada a utilização de qualquer outra fonte de recurso para pagamento, nos termos da Legislação que regulamenta as Organizações Sociais de Saúde.

8.11. A CONTRATADA deverá encaminhar relatório de execução e posteriormente a nota fiscal, e estas deverão ser emitidas para a Fundação do ABC – Complexo Hospitalar Municipal de São Caetano do Sul, CNPJ nº 57.571.275/0014-17.

Endereços:

Fatura: Rua do Níquel, 251, Prosperidade, São Caetano do Sul, SP

Cobrança: Rua São Paulo, 1840, 4º Andar, Santa Paula, São Caetano do Sul /SP CEP: 09541-100

8.11.1. A CONTRATADA deverá cadastrar e enviar nota fiscal eletronicamente para nfcontratos@chmscs.org.br.

9. DA VIGÊNCIA

9.1. O prazo de vigência deste Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura e ou data pactuada entre as partes.

9.1.1. O prazo contratual poderá ser prorrogado por iguais ou menores períodos e sucessivos, até o limite de 60 (sessenta) meses.

9.1.2. O valor permanecerá inalterado durante a vigência do presente Contrato, podendo ser

reajustado a cada período de 12 (doze) meses, desde que o índice a ser aplicado seja previamente discutido e acordado pelas partes.