

ANEXO I - PROPOSTA TÉCNICA

ESCOPO DO PROJETO SOUL MV – Standard

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATANTE

Nome	Unimed Três Corações
Código da oportunidade	
Número de empresas	1

2. POR QUE A MV?

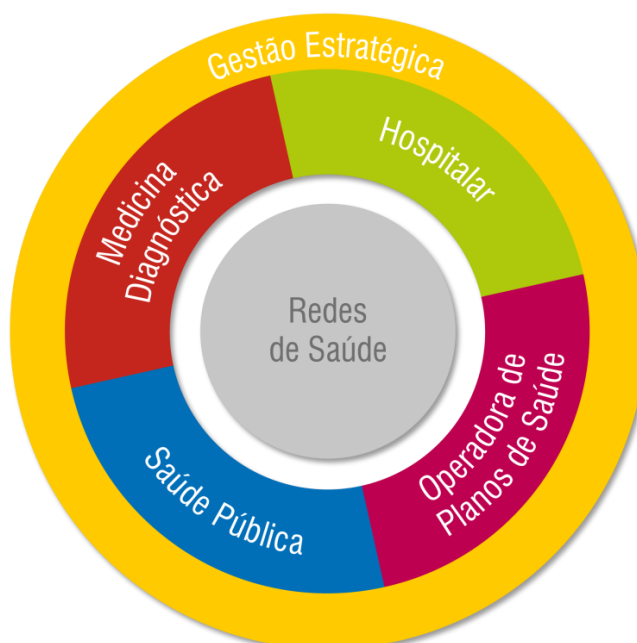
A MV é líder de mercado em sistemas de gestão de Saúde e sempre mostrou determinação para excelência, inovação e geração de resultados. Crescendo lado a lado com os clientes, expandiu sua atuação de forma constante e sustentável, estabelecendo parcerias e investindo no talento das pessoas.

A MV hoje é protagonista de uma das maiores comunidades de Saúde do mundo, fornecendo soluções de gestão especializadas no segmento. Mais de 1500 organizações no Brasil, América Latina e África já descobriram o poder transformador de utilizar a tecnologia a favor da gestão, da saúde e da vida.

Com coragem e ousadia, a MV cria condições especiais de cuidados com a saúde, bem-estar e um atendimento eficiente e humanizado.

3. QUEM SOMOS?

Somos uma empresa altamente especializada em gestão de saúde. Fornecemos a mais completa solução para hospitais, operadoras e toda a rede de Saúde Pública, incluindo a gestão de unidades, atenção primária, complexo regulador, assistência farmacêutica e transporte sanitário.

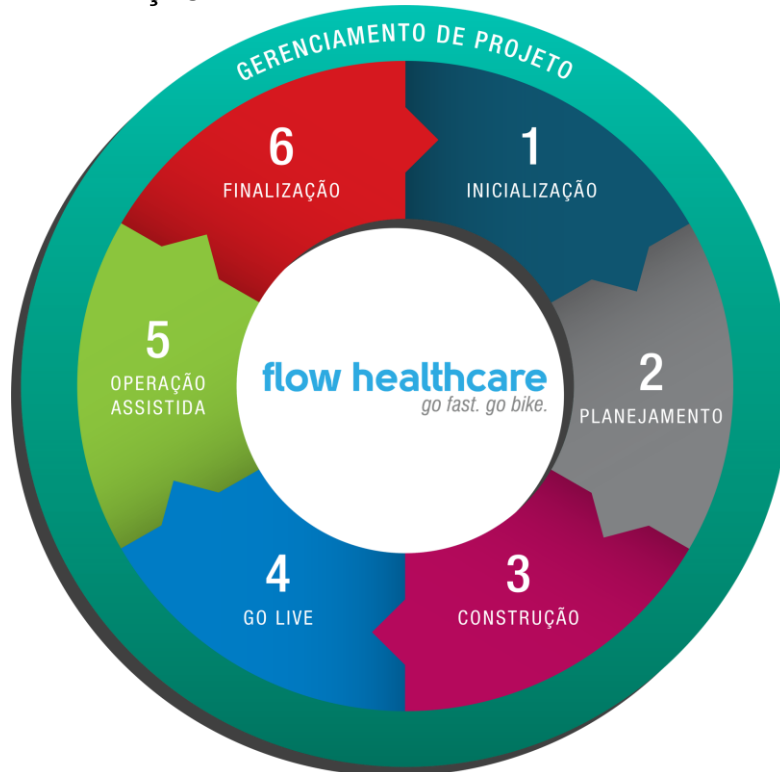
**4. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

É com grande satisfação que recebemos o convite para apresentar a nossa proposta, a qual descreve os serviços profissionais que serão desenvolvidos para a realização da implantação das nossas soluções.

5. ESCOPO DO PROJETO

O presente documento apresenta as informações e modelo de gestão referente ao projeto de implantação das soluções MV, visando aperfeiçoamento da operação, gestão e estratégia por meio da utilização das funcionalidades do sistema e da definição de regras e processos aderentes à ferramenta, preparação de base de dados consistente e treinamento dos profissionais envolvidos nos processos a serem informatizados.

6. METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO



7. METODOLOGIA DE GESTÃO DE PROJETOS

O objetivo da metodologia é garantir que a implantação das soluções MV ocorram com qualidade e dentro das melhores práticas de mercado. A metodologia de gerenciamento de projetos é controlada pelo PMO - Project Management Office – que é a área da organização que centraliza, monitora e audita o Gerenciamento de Projetos.

A missão do PMO é “Identificar, divulgar e apoiar o uso das melhores práticas de gerenciamento de projeto de modo a garantir a satisfação do cliente e o retorno financeiro do projeto”.

Os objetivos primários do PMO são:

- Identificação e desenvolvimento de metodologia, melhores práticas, políticas, normas, procedimentos e modelos de documentos de GP;
- Repositório e Gerenciamento para riscos compartilhados entre os projetos;
- Definição e gerenciamento das ferramentas de GP;
- Coordenação central das comunicações entre projetos;
- Treinamento e Coaching para os GP;
- Monitoramento dos projetos em andamento;
- Garantia de que o projeto e seus produtos atendam às necessidades implícitas e explícitas do cliente (Escopo), sejam disponibilizados a tempo (Prazo) e com preço e custos compatíveis (Custo);
- Gestão do Portfólio de projetos;
- Auditoria dos projetos estratégicos;
- Consolidação dos Status Report dos projetos para envio para a alta gestão;
- Elaboração dos indicadores dos projetos.

Abaixo, as diretrizes do PMO:

- Metodologia baseada no PMBOK;
- Resposta ágil às necessidades do cliente;
- Uso das melhores práticas.

8. CONCEITO PARA GESTÃO DO PROJETO

A metodologia está baseada no PMBOK e na aplicação e integração dos grupos de processos de gerenciamento de projetos. Ela deve ser adotada para todos os projetos do portfólio.

Um grupo de processo é um conjunto de processos que suportam o desenvolvimento do projeto.

O responsável pela execução desses processos é o gerente de projetos.

- Iniciação: estudo de viabilidade e autorização para início do projeto;
- Planejamento: refinamento dos objetivos e da estratégia de implementação, assim como programação das atividades, prazos, custos, riscos e formação da equipe;
- Execução: coordenação das pessoas e recursos para execução do plano de projeto;
- Controle: medição do progresso do projeto visando identificar desvios para programar ações corretivas;
- Encerramento: entrega do produto e formalização da aceitação do trabalho executado.

9. FASES DO PROJETO CONTRATADAS

FASE	Contratada		Detalhamento da fase	Execução
	Sim	Não		
Gerenciamento	X		Gerenciamento de todas as etapas do projeto baseado na metodologia MV de acordo com as melhores práticas do PMBOK.	Remota
Inicialização	X		Nesta fase serão realizados todos os preparativos necessários para execução do projeto de implantação, em que acontecerá o alinhamento do projeto entre a equipe da MV e do cliente. Também deverá ser realizado o levantamento das expectativas dos Stakeholders e elaborado o Termo de Abertura do Projeto.	Remota
Planejamento	X		Nesta fase serão definidas as estratégias do projeto, a identificação das necessidades e definidos os principais marcos do projeto. Será realizada a reunião de Kick Off, o check list do projeto, o alinhamento do escopo com o cliente, o cronograma do projeto e os planos de projeto.	Remota
Workshop (fluxo e sistêmico)	X		Nesta fase serão disponibilizados os fluxos com os processos padrões desenvolvidos pela MV os quais devem ser analisados pelo contratante que adaptará suas rotinas de trabalho aos processos propostos aplicando-os antes do início da etapa de treinamento operacional.	Remota
Construção	X		Nesta fase, são efetuadas as instalações das ferramentas MV, a configuração do sistema, treinamento sobre tabelas (dados mestres) e treinamento operacional, a realização da simulação e carga de saldos.	Instalação das ferramentas MV
				Treinamento de Tabelas
				Cadastramento de tabelas e configurações
				Treinamento operacional para multiplicadores
				Simulação da operação
				Carga precursora (carga de saldos)
Go Live	X		Esta fase dá início à Operação do Sistema e é a partir dela que se iniciam as atividades de verificação para garantir que o sistema comece a operar nas dependências do cliente sem apresentar problemas de paradas ou de inconformidades nos processos definidos na comercialização. Será atualizado o check list do projeto, realizada a carga de dados finais, a escala de apoio e a reunião GO NO GO.	Presencial
Operação Assistida	X		Esta fase consiste em apoiar e oferecer suporte in loco aos usuários no que diz respeito a tirar eventuais dúvidas e promover a efetiva utilização do sistema no dia a dia de trabalho no cliente.	Presencial
Finalização	X		Esta fase de finalização marca o fim do projeto e da operação assistida. Será elaborada a planilha de lições aprendidas e realizada a reunião de finalização com o cliente para avaliar a implantação e definir a data de término da operação assistida e da saída da equipe MV.	Presencial

9.1. Legenda para forma de execução:

EXECUÇÃO	DESCRIÇÃO
Mista	A atividade será desenvolvida com atuação da equipe de consultoria de forma presencial e remota.
Remota	A atividade será desenvolvida através de conexão remota, exceto gerenciamento que pode ser desenvolvida de forma off-line.
Presencial	A atividade será desenvolvida pela equipe de consultoria de forma presencial nas dependências do contratante.
Aceleração	Recurso utilizado para acelerar o projeto através da carga de dados mestres, desde que disponibilizados pelo contratante em planilhas excel conforme layout disponibilizado pela MV.
UMV	A atividade será realizada pelos profissionais do contratante fazendo uso de forma assíncrono da plataforma da Universidade MV.

9.2. Notas

- 9.2.1. Conforme nossa metodologia, parte de algumas atividades do projeto serão desenvolvidas de forma remota, portanto, de acordo com a agenda de atividades e alocação dos profissionais fornecida pelo gerente de projetos da MV, o respectivo profissional ficará à disposição do contratante para desenvolver remotamente as atividades planejadas para aquela data, da mesma forma os profissionais do contratante envolvidos nesta atividade deverão estar dedicados integralmente para execução da mesma;
- 9.2.2. Quando na data planejada os profissionais do contratante envolvidos naquela atividade que será desenvolvida com atuação remota do profissional da MV, não estiverem integralmente a disposição para executá-la, a ocorrência será formalizada através de e-mail devendo o dia de trabalho do profissional MV ser reconhecido pelo contratante;
- 9.2.3. De acordo com a agenda de atividades e alocação dos profissionais, o registro das atividades se dará através de apontamento diário em ferramenta utilizada pela MV, e independentemente da forma de execução (presencial ou remota), não caberá ao contratante o não reconhecimento do trabalho;
- 9.2.4. Caso o contratante opte por executar presencialmente uma atividade que foi definida como exclusivamente remota, deverá custear todas as despesas durante a estadia dos profissionais, bem como as horas de deslocamento entre a base do profissional da MV e a localização do contratante. As horas apontadas durante o deslocamento serão faturadas como aditivo do projeto.

10. DETALHAMENTO SOBRE LICENCIAMENTO E IMPLANTAÇÃO DOS MÓDULOS

MÓDULOS DO SISTEMA	MÓDULO LICENCIADO		IMPLANTAÇÃO CONTRATADA		TO *	OBSERVAÇÃO
	SIM	NÃO	SIM	NÃO		
GESTÃO DE ATENDIMENTO						
Ambulatório	X		X			
Central de Agendamento	X		X			
Internação	X		X			
Internação Domiciliar (Home Care)		X		X		
Urgência e Emergência	X		X			
GESTÃO DE FLUXO						
Controle de Sala	X		X			
Gestor de Fluxo	X		X			
Painel de Atendimento	X		X			
Painel de Recepção	X		X			
Totem / Senha	X		X			
GESTÃO CLÍNICA E ASSISTENCIAL						
Acolhimento e Classificação de Risco	X		X			
Atenção Primária à Saúde (APS)		X		X		
Centro Cirúrgico e Obstétrico	X		X			
Controle de Infecção Hospitalar	X		X			
Diretoria Clínica	X		X			
Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP)	X		X			
Gerenciamento de Unidades (PAGU)	X		X			
DIAGNÓSTICO E TERAPIA						
Agência Transfusional		X		X		
Diagnóstico por Imagem (RIS)	X		X			
Laboratório de Análises Clínicas (LIS)		X		X		
LIS – Soroteca / Laminoteca		X		X		
LIS – Portal de Laudos Web		X		X		
GESTÃO DE SUPRIMENTOS						
Almoxarifado / Farmácia	X		X			
Compras	X		X			
GESTÃO DE FATURAMENTO						

Auditoria de Recursos de Glosas	X		X			
Comunicação de I. Hospitalares e Ambulatoriais		X		X		
Faturamento Convênios e Particulares	X		X			
Faturamento SUS (AIH)		X		X		
Faturamento SUS (BPA / APAC / SISCOLO)		X		X		
GESTÃO FINANCEIRA						
Caixa	X		X			
Financeiro (à pagar, à receber, bancário, fiscal)	X		X			
Intercâmbio Eletrônico de Arquivos		X		X		
Repasse Médico	X		X			
Tesouraria	X		X			
GESTÃO DE CONTROLADORIA						
Contabilidade	X		X			
Gestão de Alçadas		X		X		
Gestão de Contratos		X		X		
Gestão de Custos		X		X		
Gestão de Orçamento		X		X		
Patrimônio	X		X			
ÁREAS DE APOIO						
Central de Materiais Esterilizados		X		X		
Higienização		X		X		
Lavanderia e Rouparia		X		X		
Manutenção		X		X		
Movimentação de Documentos (MOVDOC)		X		X		
Nutrição e Dietética	X		X			
Portaria e Controle de Acesso		X		X		
Serviço de Arquivo Médico e Estatístico (SAME)	X		X			
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)		X		X		
Tabelas Globais	X		X			
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)						
Editor de Documentos Eletrônicos	X		X			
Gerenciador de Impressão Web (GIW)	X		X			
Gerenciamento de Usuários	X		X			
Report Manager (gerador de relatórios)	X		X			
SISTEMAS ESTRATÉGICOS						
Painel de Indicadores	X		X			

* Treinamento operacional (todo o treinamento será realizado pelo contratante através da Universidade MV (UMV))

11. PREMISSAS / RESTRIÇÕES

- 11.1. O projeto terá início com a reunião de planejamento, que será realizada em até 30 dias a partir da assinatura do contrato. No momento da reunião de planejamento, será produzido o macro cronograma da implantação, definindo as datas marco do projeto, papéis e responsabilidades, assim como a data de entrada em produção;
- 11.2. A execução da etapa de construção do ambiente com a base de dados padrão da MV e carga de dados específicos do contratante, obedecerá O CRONOGRAMA e será realizado pelo CLIENTE:

- 11.3. É de responsabilidade do contratante a validação formal (de acordo por e-mail) de todos os dados mestres específicos disponibilizados por ele e inseridos no sistema pela equipe da MV, bem como artefatos (documentos eletrônicos, protocolos clínicos e relatórios) que venham a ser desenvolvidos ao longo da etapa de construção do projeto;
- 11.4. As atividades de consultoria destinadas para apoio aos multiplicadores durante as etapas de simulação e operação assistida podem ser executadas de forma presencial ou remota, a forma de execução destas etapas será definida em tempo de projeto desde que em comum acordo entre as partes;
- 11.5. Durante a etapa “Simulação” os multiplicadores contarão com apoio da equipe de consultoria por até cinco dias úteis. O número de dias e o número de consultores será definido pelo gerente de projetos da MV durante a etapa de planejamento conforme áreas de negócio e módulos contemplados no pacote contratado;
- 11.6. Durante a etapa “Operação Assistida” os multiplicadores terão apoio da equipe de consultoria por até duas semanas. Para as áreas de Faturamento e Controladoria o apoio poderá ocorrer também na quarta e / ou quinta semana após go-live para consolidação dos fechamentos. O número de dias e número de consultores será definido pelo gerente de projetos da MV durante a etapa de planejamento conforme áreas de negócio e módulos contemplados no pacote contratado;
- 11.7. Algumas atividades do projeto poderão ser realizadas pela equipe da MV nas dependências do contratante, que deverá disponibilizar as condições administrativas e de infraestrutura necessárias para realização do projeto, tais como: sala, telefone, acesso à internet, etc.. O contratante deverá também assegurar que o espaço destinado para alocação da equipe de consultoria seja adequado possibilitando o espaçamento mínimo de dois metros entre as posições de trabalho;
- 11.8. Ao término de cada fase / etapa do projeto, será disponibilizado o termo de aceite para assinatura. Consta no termo de aceite as entregas associadas à fase;
- 11.9. Todas as atividades previstas nesta proposta serão realizadas em horário comercial (de segunda a sexta-feira das 08h00 às 17h00). Solicitações formais para atuação da equipe MV durante o período noturno, finais de semana e feriados, deverão ser realizadas com no mínimo 7 dias de antecedência e estarão condicionadas à disponibilidade de recursos da MV. O esforço adicional será cobrado por meio de fatura complementar, sem a necessidade da emissão de nova proposta comercial.
- 11.10. A implantação dos módulos da solução será feita 100% pelo contratante, com capacitação de todos os profissionais através da plataforma de EAD da UMV;
- 11.11. Para aferir o grau de aderência do conhecimento dos usuários que fizeram o treinamento na UMV SERÃO APLICADAS PROVAS sobre o módulo que o colaborador foi capacitado, sendo o mesmo aprovando somente com aproveitamento SUPERIOR A 80% dos pontos possíveis;
- 11.12. Todo o conteúdo de tabelas específicas do contratante será cadastrado e configurado pelos próprios após passarem pela capacitação na UMV;
- 11.13. Durante a implantação o contratante contará com suporte (remoto) de consultor não exclusivo para apoio e esclarecimento de dúvidas principalmente nas etapas de cadastramento, simulação e operação assistida, apenas para os processos que fazem parte do escopo do projeto;
- 11.14. O contratante fará uso dos processos padrões desenhados e disponibilizados pela MV os quais são relacionados aos módulos e funcionalidades, contemplados no pacote objeto desta

proposta. O contratante será responsável pela análise, adequação e aplicação dos processos propostos pela MV antes do início da etapa de treinamento operacional;

- 11.15. Com a aquisição do pacote referenciado nesta proposta, o contratante fará uso do conteúdo padrão disponibilizado pela MV relacionado a dados mestres (Materiais e Medicamentos, Cirurgias, Exames, Diárias e taxas, OPME, estrutura TISS e TUSS, etc.), documentos eletrônicos, fichas, etiquetas, termos de responsabilidade e painéis de indicadores.
- 11.16. É de responsabilidade do contratante a realização de “De-Para” para codificação e descrição de procedimentos de faturamento quando estes forem diferentes daqueles padronizados pela Agência Nacional de Saúde (ANS);
- 11.17. O conteúdo padrão disponibilizado pela MV que for saneado como não utilizado será inativado e permanecerá na base de dados, portanto, não será visualizado pelos usuários finais durante a utilização do sistema na execução de atividades operacionais e gerenciais (a restrição para visualização será limitada às tabelas que possuem recurso de inativação);
- 11.18. O cliente deve eleger um responsável técnico por área de negócio que fornecerá as informações necessárias para cargas das tabelas, atendendo ao tempo definido durante o planejamento do projeto;
- 11.19. Integrações com sistemas terceiros e / ou aplicativos mobile poderão ser adquiridos como complemento a esta proposta, desde que sejam relacionados aos módulos e funcionalidades contempladas no pacote adquirido e não poderá fazer parte do caminho crítico do GO LIVE;
- 11.20. A MV é responsável pela integridade dos dados enviados para sistemas de terceiros quando estes forem gerados dentro da plataforma MV. A garantia da integridade dos dados recebidos é de responsabilidade dos sistemas terceiros, sendo o cliente responsável pela validação técnica dos resultados apresentados;
- 11.21. Todas as atividades relacionadas a construção de conteúdo (configuração da base de dados padrão e cadastro de dados mestres específicos) serão acompanhados remotamente pela equipe MV quando solicitado pelo CLIENTE previamente ao gerente de projeto MV;
- 11.22. A não aceitação pelo contratante dos modelos padrões de documentos eletrônicos, fichas de atendimento, etiquetas, termos de responsabilidade e painel de indicadores disponibilizados pela MV, implicará em análise e dependerá de aprovação de proposta comercial complementar para desenvolvimento destes artefatos de forma personalizada de acordo com a necessidade do contratante;
- 11.23. O cadastramento e parametrização de novas empresas ficará condicionado a aprovação de proposta comercial complementar;

- 11.24. Não faz parte do escopo desta proposta nenhuma transação operacional a nível de atendimento e faturamento entre empresas (atendimento por uma empresa e faturamento por outra), portanto, todos os processos serão iniciados e finalizados na empresa geradora do atendimento;
- 11.25. Mudanças na organização durante o projeto (exemplo: fusão, aquisição, reestruturação de áreas de negócio, entre outros) com impactos em mudanças no escopo e ou prazos do projeto, pré- estabelecidos na etapa de planejamento, serão objetos de nova negociação comercial.
- 11.26. Serão executados até dois ciclos de testes integrados, sendo que o segundo ciclo será para corrigir os eventuais erros encontrados no primeiro ciclo:
- 11.26.1. Critérios de entrada
- ✓ Ciclo 1 – 100% das tabelas devem estar em andamento, 60% das tabelas finalizadas;
 - ✓ Ciclo 2 – 100% das tabelas devem estar em andamento, 80% das tabelas finalizadas;
- 11.26.2. Critérios de saída
- ✓ Ciclo 1 – 75% dos registros do planejamento de teste finalizados com sucesso;
 - ✓ Ciclo 2 – 90% dos registros do planejamento de teste finalizados com sucesso.
- 11.27. É de responsabilidade do contratante, a nomeação e disponibilização de multiplicadores por área de negócio com perfil adequado e quantidade recomendada pela MV, que seja suficiente para participação no projeto de forma ativa;
- 11.28. Perfil recomendado para o multiplicador: colaborador com experiência na área de negócio com desejável formação nas áreas técnicas (farmácia, laboratório, contabilidade e áreas assistenciais):
- ✓ Capacidade de comunicação;
 - ✓ Didática para transferência de conhecimento;
 - ✓ Organização;
 - ✓ Bom relacionamento; e
 - ✓ Liderança.
- 11.29. Durante o período de vigência do contrato será concedido acesso ao conteúdo relacionado aos módulos do pacote contratado através da plataforma da Universidade MV (UMV), o uso da plataforma deve ser destinado a capacitação dos profissionais que farão uso dos módulos do respectivo pacote;
- 11.30. Quando da aplicação de treinamentos pela equipe de consultoria, é de responsabilidade do contratante providenciar a quantidade de salas necessárias para execução dos treinamentos (limitada a cinco multiplicadores) que deve ser definida na etapa de planejamento. Adicionalmente, devem ser disponibilizados em cada sala os seguintes equipamentos: flip-chart, projetor e computadores compatíveis com o número de participantes. É recomendável a participação de analistas de TI em todos os treinamentos;
- 11.31. Os multiplicadores serão responsáveis pela capacitação dos usuários finais, aplicação da avaliação, consolidação e divulgação dos resultados de proficiência dos usuários que participarem do treinamento. O material consolidado deve ser divulgado durante a etapa do treinamento para a MV com frequência definida na etapa de planejamento. Também faz parte da responsabilidade dos multiplicadores suportar as etapas de simulação e operação assistida;
- 11.32. Critérios de avaliação dos treinamentos, que devem ser consolidados e divulgados:
- ✓ 100% Taxa de execução dos treinamentos planejados;
 - ✓ 90% Taxa de participação do treinamento – Geral;
 - ✓ 90% Taxa de participação – Por papel (tipo de profissional);
 - ✓ 75% Taxa de sucesso – Geral; e
 - ✓ 75% Taxa de sucesso – Por papel (tipo de profissional).
- 11.33. É de responsabilidade do contratante a criação e aplicação de planos de ação para alcance das metas propostas e apresentadas acima com o objetivo de mitigar os riscos e maximizar os fatores de sucesso do projeto. A evolução das taxas de participação e de sucesso dos treinamentos serão analisadas e

apresentadas para a liderança do projeto ao final da etapa de treinamento. O avanço da fase estará condicionado ao alcance das taxas recomendadas;

- 11.34. Caso a MV identifique a necessidade, será aplicado teste de proficiência para uma amostra dos usuários finais com o objetivo de assegurar que o conhecimento mínimo necessário para a operação do sistema foi adquirido. O resultado deste teste será utilizado como critério de avaliação e tomada de decisão para a entrada em produção do sistema.

12. ESCOPO NEGATIVO (FORA DO ESCOPO)

- 12.1. Não faz parte desta proposta a realização de atividades de extração, saneamento e/ou preparação de cadastros e layouts.
- 12.2. Não faz parte do conteúdo padrão entregue pela MV configurações e ajustes relacionados a controles específicos da unidade de saúde, exigido por comissão interna ou responsáveis de áreas, bem como, aqueles que exigem controles de acordo com a área física ou equipamentos do contratante, tais como, porém não se limitando à:
- 12.2.1. Cadastro e configuração de prescrições padrões;
 - 12.2.2. Cadastro e configuração de conteúdo para utilização da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) e suas dependências;
 - 12.2.3. Cadastro e configuração de componentes de prescrição;
 - 12.2.4. Cadastro e configuração de estabilidade dos medicamentos;
 - 12.2.5. Cadastro e configuração de kits de produtos por setor, cirurgia e prestador;
 - 12.2.6. Cadastro e configuração de interação medicamentosa;
 - 12.2.7. Cadastro e configuração de localização (endereçamento) dos produtos;
 - 12.2.8. Configuração de parâmetros em sistema com informações sobre estações de trabalho, totens, painéis, impressoras, unitarizadoras, dentre outros;
 - 12.2.9. Configuração de gerenciador de impressão;
 - 12.2.10. Carga de protocolos clínicos que não sejam aqueles disponibilizados e homologados pelo contratante, com clara apresentação de fontes bibliográficas que o respaldem;
 - 12.2.11. Ajustes em artefatos como fichas de atendimento, etiquetas e termos de responsabilidade desenvolvidas no Report Manager e entregues como conteúdo padrão;
 - 12.2.12. Desenvolvimento de artefatos no Report Manager, como: fichas de atendimento, etiquetas, termos de responsabilidade, mapas de trabalho e relatórios personalizados para atender necessidades do contratante;
 - 12.2.13. Elaboração de layouts e desenvolvimento de documentos eletrônicos, salvo quando no repositório de documentos eletrônicos padrões não existir nada similar ao modelo utilizado pelo contratante (para uso de forma transversal e não personalizado por especialidade e / ou tipo de unidade hospitalar), constituindo assim um GAP, ficando seu desenvolvimento condicionado a análise de viabilidade técnica e aprovação de proposta comercial complementar, portanto, o tempo para entrega do conteúdo será replanejado;
 - 12.2.14. Carga precursora (saldos) para inventários, contas a pagar e receber, agendas cirúrgicas, agendas de consultas e exames, pré-internações e internações, glosas e custo médio de produtos;
 - 12.2.15. Não faz parte desta proposta a entrega ou carga de conteúdo para atender necessidades específicas por tipo de instituição e especialidades, como, porém, não se limitando à: Pediatria, Oncologia, Anestesiologia, Oftalmologia, Odontologia, Psicologia, Otorrinolaringologia, dentre outras.

Nota: Considerando que o sistema suporta a personalização para atender particularidades através de configuração de protocolos, prescrições de tratamento e documentos eletrônicos, quando solicitada pelo contratante, a atuação da equipe de consultoria para apoiar nestas

personalizações ficará condicionada a análise de viabilidade técnica / funcional e aprovação de proposta comercial complementar (trata-se de personalização em configurações e funcionalidades já existentes no sistema, portanto, não caracteriza customização no produto);

- 12.3. Não faz parte desta proposta a realização de carga de dados transacionais (histórico) de qualquer natureza, nem mesmo dados de prontuário de sistemas legados;
- 12.4. Não faz parte desta proposta atividades relacionadas a entrevistas para recrutamento de pessoal, seleção ou qualquer tipo de contratação de profissionais e / ou empresas;
- 12.5. Não faz parte desta proposta atividades relacionadas à preparação de agendas com as áreas, negociação com as áreas para reuniões, liberação de recursos, etc. Estas atividades são de responsabilidade do contratante, bem como seus eventuais desdobramentos;
- 12.6. Como parte desta proposta, a MV não irá realizar as seguintes atividades:
 - 12.6.1. Atuar como membro da gestão e liderança da equipe do contratante;
 - 12.6.2. Executar atividades de rotina do dia a dia das operações do contratante;
 - 12.6.3. Revisar e / ou garantir a qualidade / veracidade das informações recebidas;
 - 12.6.4. Autorizar, executar e consumir decisões / ações em nome do contratante;
 - 12.6.5. Selecionar, negociar, contratar qualquer tipo de fornecedor em nome do contratante;
 - 12.6.6. Selecionar, negociar, contratar qualquer tipo de serviço em nome do contratante.
- 12.7. Nossos trabalhos correspondem exatamente ao descrito nesta proposta e não incluem, entre outros, a emissão de relatórios de diagnósticos de áreas, tampouco, a realização de contatos e elaboração de documentos para fins de atendimento a órgãos governamentais, legais e judiciais, entre outros;
- 12.8. Os fluxos propostos na aquisição do pacote e que serão entregues durante a etapa de construção devem ser implantados pelo contratante antes do início da etapa de treinamento operacional. Não faz parte desta proposta a implantação do novo modelo operacional pela equipe da MV;
- 12.9. Este projeto não contempla customização / desenvolvimento de qualquer natureza, portanto, o contratante fará uso das funcionalidades padrões dos produtos MV listados nos anexos desta proposta.

13. RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

- 13.1. Todas as atividades de responsabilidade do contratante deverão seguir rigorosamente os prazos estabelecidos pela MV durante o planejamento do projeto. O não cumprimento desses prazos por parte do contratante terá impacto no cronograma e, conseqüentemente, nas atividades sucessoras;
- 13.2. É de responsabilidade do contratante com estrutura composta por mais de uma empresa ou que a operação seja executada em prédios / endereços distintos, estruturar uma central de projetos na unidade principal onde todas as atividades da equipe de consultoria serão desenvolvidas, ficando a replicação do conhecimento e suporte aos multiplicadores destas unidades sob responsabilidade da equipe de multiplicadores do contratante envolvida na central de projetos;
- 13.3. É de responsabilidade do contratante a assinatura de plataformas digitais para utilização de conteúdo que possuam restrição de uso para prover integração, carga inicial e evolutiva no sistema, como, porém não se limitando a:
 - 13.3.1. Base de CEP dos Correios;
 - 13.3.2. Revistas Simpro e Brasíndice com referencial de preços para faturamento de materiais, medicamentos e insumos hospitalares (específico para instituições privadas e filantrópicas);
 - 13.3.3. Protocolo NANDA (Diagnóstico de Enfermagem);
 - 13.3.4. Protocolo Manchester (Acolhimento e Classificação de Risco); e
 - 13.3.5. Entre outras existentes ou que venham a ser inseridas no contexto e que possuam restrição de uso ou direito autoral;

Nota: A carga (automática ou manual) no sistema de qualquer conteúdo com restrição de uso e / ou direito autoral ficará condicionada a comprovação de aquisição junto ao órgão detentor do direito, e quando necessário comprovação da habilitação dos profissionais da instituição para utilização do modelo;

- 13.4. É de responsabilidade do contratante o mapeamento, desenvolvimento, homologação e manutenção de relatórios personalizados e ou documentos eletrônicos, inclusive aqueles disponibilizados na base padrão da MV;
- 13.5. É de responsabilidade do contratante a análise, qualificação, padronização e manutenção do cadastramento de dados / configurações do sistema, após o encerramento do projeto;
- 13.6. É de responsabilidade do contratante nomear o ponto focal com disponibilidade total para responder aos questionamentos da equipe MV e endereçar internamente temas do projeto em tempo adequado conforme planejamento;
- 13.7. É de responsabilidade do contratante garantir que a equipe que participará das atividades relacionadas ao projeto tenha conhecimento adequado e relevante da empresa, de seus processos, operações, políticas, procedimentos, bem como adequado poder e agilidade para tomada de decisão;
- 13.8. É de responsabilidade do contratante garantir a disponibilidade de todos os recursos necessários no projeto para atender o prazo previsto no planejamento;
- 13.9. É de responsabilidade do contratante ter em sua equipe (interna ou contratada) profissionais capacitados para administração e operacionalização do ambiente tecnológico (administrador de rede, analistas de sistema e suporte, entre outros) para suportar todas as demandas necessárias para utilização das soluções MV;
- 13.10. É de responsabilidade do contratante disponibilizar a infraestrutura completa (hardwares e softwares devidamente instalados e configurados) necessária para operacionalização das soluções MV, como, porém não se limitando à: desktops, sistemas operacionais, navegadores, softwares para conexão remota, impressoras, leitores de código de barras, totens, monitores, televisores, webcams, links de comunicação, etc.. Toda a infraestrutura deve respeitar os critérios técnicos recomendados no "Documento de Dimensionamento" elaborado pela equipe de infraestrutura da MV e disponibilizado no momento da comercialização;
- 13.11. É de responsabilidade do contratante disponibilizar ferramenta de acesso remoto para suporte técnico. Lista de ferramentas recomendadas: AnyDesk, VNC, Terminal Service (TS) e LogMeIn;
- 13.12. É de responsabilidade do contratante definir e disponibilizar profissional para acompanhamento das atividades (remotas ou presenciais) desenvolvidas pelos profissionais da MV, como, porém, não se limitando a acompanhamento das conexões realizadas para atendimento de chamados de suporte;
- 13.13. A implantação deve ser concluída até no máximo 15 semanas período durante o qual o cliente contará com todo apoio para ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS ATRAVÉS DE UMA CENTRAL DE CHAMADOS para as fases de cadastramento, simulação e operação assistida com colaboradores especialistas por área (Atendimento, SADT, Suprimentos, Faturamento, Clínico e Assistencial, Apoio, Financeiro, Controladoria e Tecnologia) apenas para os processos que fazem parte do escopo do projeto;
- 13.14. O cliente irá adotar tabelas padrões para itens que não fazem parte das especificidades de contratos;
- 13.15. Todo o conteúdo de tabelas específicas do contratante será cadastrado e configurado pelos próprios usuários após passarem pela capacitação na UMV;
- 13.16. Para aferir o grau de aderência do conhecimento dos usuários que fizeram o treinamento na UMV SERÃO APLICADAS PROVAS sobre o módulo que o colaborador foi capacitado, sendo o mesmo aprovando somente com aproveitamento SUPERIOR A 80% dos pontos possíveis;

- 13.17. Implantação dos módulos da solução SERÃO FEITAS 100% PELO CLIENTE, com capacitação de todos os profissionais através da PLATAFORMA DE EAD DA UMV;
- 13.18. A instalação será feita diretamente NO AMBIENTE CLOUD (NUVEM), para reinstalações ou dumps será gerado proposta adicional;
- 13.19. O projeto será realizado de maneira remota e somente na fase de operação assistida nas instalações Cliente no qual o mesmo irá disponibilizar as condições administrativas e infraestrutura necessárias para realização do projeto tais como sala, telefone, acesso à internet, etc.;
- 13.20. Não está incluso no caminho crítico do GO LIVE, integrações e customizações, pós GO LIVE poderá ser solicitado proposta adicional;
- 13.21. Caso o cliente não tenha recursos para cadastramento de tabelas, poderá solicitar proposta adicional;
- 13.22. Caso o cliente deseje alguma fase do projeto presencial, poderá solicitar proposta adicional;

14. SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO

O serviço de sustentação compreende o atendimento em primeiro nível para registro, qualificação, priorização, resolução e encaminhamento de chamados relacionados a dúvidas durante a operacionalização das soluções MV.

Todos os chamados não classificados como de primeiro nível (dúvidas sobre operacionalização do sistema) serão direcionados à equipe de Tecnologia da Informação (TI) do contratante para as devidas tratativas à depender do tipo de ocorrência.

14.1. FORMAS DE ATENDIMENTO

14.1.1. Telefone / WhatsApp

Todos os contatos entre os usuários do contratante e a equipe de sustentação da MV deverão ser realizados através de ligação telefônica e / ou envio de mensagens de WhatsApp;

14.1.2. Acesso remoto

Para os chamados que não puderem ser resolvidos através de orientação telefônica, o atendimento será prestado através de conexão remota, para isso se faz necessário que o usuário forneça os dados de conexão direta ao computador que estiver sendo utilizado na operação que desencadeou o chamado.

14.1.3. E-mail

Quando, durante o atendimento o chamado for classificado como não sendo de primeiro nível (dúvidas sobre operacionalização do sistema) será enviado e-mail direcionando a solicitação para a equipe de Tecnologia da Informação (TI) do contratante para as devidas tratativas à depender do tipo de ocorrência.

14.2. PREMISSAS E RESTRIÇÕES

14.2.1. O serviço de sustentação será prestado em horário comercial (de segunda a sexta-feira entre 08h00 e 17h00) com intervalo de uma hora para almoço;

14.2.2. O serviço de sustentação será 100% remoto ficando a equipe alocada nas dependências da MV;

14.2.3. Para que a equipe de sustentação da MV preste o suporte de primeiro nível aos usuários finais a contratante deverá:

14.2.3.1. Realizar configurações internas na rede, bem como em seu domínio para garantir o recebimento de e-mails da equipe de sustentação;

14.2.3.2. Instalar a ferramenta AnyDesk para acesso remoto em todos os computadores nos quais as soluções MV serão operadas;

14.2.3.3. Identificar cada monitor com os dados de conexão em local visível;

- 14.2.3.4. Orientar os usuários sobre como fornecer os dados de conexão quando os mesmos forem solicitados pelo profissional da MV;
- 14.2.4. Não faz parte do serviço de sustentação:
 - 14.2.4.1. Prestar orientação em relação a manutenção evolutiva das soluções MV;
 - 14.2.4.2. Realizar levantamento de requisitos e elaboração de artefatos (fichas, relatórios, documentos eletrônicos, painéis de indicadores, etc.);
 - 14.2.4.3. Desenvolver atividades relacionadas a implantação de módulos e / ou funcionalidades;
 - 14.2.4.4. Realizar treinamentos sobre rotinas já em operação ou novas em decorrência da implantação de novos serviços ou processos;
 - 14.2.4.5. Realizar treinamento para colaboradores atuais ou novos;
 - 14.2.4.6. Realizar levantamento, especificação, instalação, homologação e manutenção de integrações;
 - 14.2.4.7. Apoiar nas definições de produtos para composição de soluções (terceiros);
 - 14.2.4.8. Suportar o desenvolvimento de novas soluções que utilizem o produto (terceiros);
 - 14.2.4.9. Apoio no desenvolvimento e implementação de módulos adicionais (novos módulos);

Nota: Havendo necessidade da realização de novas implantações, o contratante deverá solicitar proposta comercial adicional ao seu gerente de conta.

- 14.2.5. Não faz parte do serviço de sustentação atividades relacionadas à TI, como, porém não se limitando à:
 - 14.2.5.1. Elaboração de projeto, instalação e manutenção de rede lógica;
 - 14.2.5.2. Elaboração de projeto, instalação e manutenção de rede elétrica;
 - 14.2.5.3. Instalação, configuração e manutenção de computadores, sistema operacional, banco de dados, navegadores, aplicativos e periféricos (impressoras, totens, televisores, leitores, scanners, webcam, unitarizadoras, dispensários, etc.);
 - 14.2.5.4. Instalação e administração de banco de dados (importação, backup, restore, tuning, criação de objetos, monitoramento de performance, etc.);
 - 14.2.5.5. Reposição de insumos;
 - 14.2.5.6. Cotações e avaliações de fornecedores;
 - 14.2.5.7. Controle orçamentário do setor de TI;

Nota: Havendo necessidade da realização de outsourcing de TI a contratante deverá solicitar proposta comercial adicional ao seu gerente de conta.

15. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA

Para o adequado funcionamento das soluções MV, o parque tecnológico do contratante no que diz respeito a virtualização de ambiente, links de comunicação, requisitos mínimos para estação de trabalho, sistema operacional, browser e periféricos (impressoras, leitores, etc.) homologados para operacionalização dos módulos que compõem o produto Soul MV (hospitalar) devem estar em conformidade com os requisitos constantes no documento disponível no link abaixo:

http://download.mv.com.br:9090/download/MV_requisitos_redes_infra_desktops_perifericos.pdf

Com base nas características do contratante, composição do pacote ofertado e porte do projeto, o dimensionamento com os requisitos de hardware (servidores) e softwares (sistema operacional e banco de dados) necessários para a instalação e operacionalização do sistema serão apresentados pelo gerente de contas durante a negociação comercial.

16. CONFIDENCIALIDADE

As informações contidas neste documento são de propriedade da MV, sendo sua duplicação permitida apenas para uso interno do contratante, não podendo ser utilizada como fonte de informações à terceiros.

Da mesma forma, todas as informações fornecidas pelo contratante à MV não deverão ser divulgadas, salvo em caso de autorização por escrito de ambas as partes.

17. VALIDAÇÃO

Esta proposta é válida por 120 dias a partir de sua emissão, desde que respeitadas todas as condições comerciais e técnicas para execução dos serviços, invalidando propostas emitidas em datas anteriores.

Recife, 13 de setembro de 2021

Nome:

Cargo:

MV INFORMÁTICA NORDESTE LTDA.

Nome:

Cargo:

Cliente: