



## **SUMÁRIO**

1. INTRODUÇÃO	2
1.1 Apresentação	2
1.2 Objetivos	2
1.3 Declaração da Detentora dos Direitos	3
1.4 Escopo	3
1.5 Conceitos e Definições	3
1.6 Documentos Relacionados	4
1.7 Autores	4
1.8 Divulgação e Distribuição	4
1.9 Versão e Revisão	4
1.10 Manutenção da Segurança da Informação	4
1.11 Disponibilização do sistema	5
2. CADASTRO	5
3. PERFIS USUÁRIOS DO SISTEMA	5
4. DAS RESPONSABILIDADES	6
4.1 Responsabilidades específicas:	6
4.1.1. Alta Administração	6
5. NÍVEL DE SERVIÇO	10
6. SUPORTE TÉCNICO	10
7. UTILIZAÇÃO DA BASE DE DADOS	11
8. MODIFICAÇÕES	11
9. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL	11
10. DA IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE	12
11. DA ATUALIZAÇÃO E DA CUSTOMIZAÇÃO DO SOFTWARE	12
12. DA CONFIDENCIALIDADE	12
13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	13



## TERMOS DE USO PLATAFORMA DE REDE INTEGRADA MERCOSUL - PRIME

V.2.0.3  
Emissão: 27/03/2024

14. SEGURANÇA LÓGICA	13
14.1 Armazenamento e Manuseio de Informações	13
14.1.3 Compartilhamento de informações	13
14.1.4 Utilização da Marca PRIME	14
14.2 Uso de Senhas	14
14.3 Backup	14
15. NOTIFICAÇÕES E INCIDENTES	14
15.1 Notificações e Incidentes	14
16. COMUNICAÇÃO E AVISOS	14
17. POLÍTICA DE PRIVACIDADE	15
<b>18. DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	<b>17</b>

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 Apresentação

Este instrumento contém os termos gerais e condições de uso dos serviços de SaaS (Software como Serviço – Software as a Service) disponibilizados pela UNIMED MERCOSUL, através do Sistema PRIME - Sistema de Gestão da Rede Credenciada, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 90. 00.190.758/0001-30.

A utilização da nossa Plataforma PRIME e dos conteúdos nela expostos sujeita você, usuário, à observância e às condições aqui apresentadas. Ao acessá-los, você aceita e concorda integralmente com as disposições estabelecidas.

Em caso de discordância com qualquer condição ou disposição prevista neste termo de uso, a UNIMED MERCOSUL solicita que você não os acesse ou os utilize.

### 1.2 Objetivos

- Definir regras relativas à gestão de segurança e a boa utilização referente ao sistema PRIME.
- Definir responsabilidades e ações a serem tomadas quando do não cumprimento desta política.

Este documento é embasado em diretrizes e normas de gestão de segurança da informação e privacidade, com objetivo de orientar e estabelecer as diretrizes corporativas aplicáveis a todos os usuários, envolvidos, fornecedores, prestadores de serviços, interessados a fim de proteger os ativos de informação contidas no Sistema PRIME - Sistema de Gestão da Rede Credenciada.



### **1.3 Declaração da Detentora dos Direitos**

A Unimed Mercosul reconhece a importância da Plataforma de Rede Integrada PRIME para o sistema Unimed, para isso, visando uma política de termos de uso e confidencialidade das informações compromete-se a implantar, manter, divulgar e fiscalizar esta política dentro da organização de acordo com as legislações vigentes.

### **1.4 Escopo**

Esta política aplica-se a todos que utilizam o sistema PRIME como software de gerenciamento de rede.

### **1.5 Conceitos e Definições**

**1.5.1** Para efeitos do presente instrumento, todas as palavras e expressões constantes da lista abaixo, deverão ser entendidas conforme o respectivo significado:

**1.5.1.1 USUÁRIO:** é a pessoa física responsável pela gestão do cadastro e pela utilização em nome de estabelecimento empresarial que deseja gerenciar seus dados a partir do uso do serviço oferecido pelo SOFTWARE.

**1.5.1.2 SOFTWARE:** é a ferramenta denominada “PRIME”.

**1.5.1.3 INFORMAÇÕES/DADOS:** tratam-se das informações e dados relativos aos usuários, e as informações de modo geral contidas no SOFTWARE.

**1.5.1.4 DADOS PESSOAIS:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

**1.5.1.5 INFRAESTRUTURA:** trata-se do equipamento de armazenagem do SOFTWARE e do banco de dados utilizado por este, incluindo-se o servidor e demais equipamentos necessários.

**1.5.1.6 IMPLANTAÇÃO:** entenda-se como capacitar o usuário-chave do estabelecimento empresarial contratante, para a perfeita e correta utilização do sistema, com o uso de uma base de dados de testes.

**1.5.1.7 PESSOAL HABILITADO:** tratam-se dos colaboradores, que possuem noções básicas de informática, conhecem o processo produtivo da mesma e tenham recebido treinamento operacional do SOFTWARE, estando aptos a operá-lo da melhor forma para obter os resultados a que o SOFTWARE se destina.

**1.5.1.8 MELHORIAS (UPGRADES):** significam alterações no SOFTWARE que melhoram seu desempenho e operacionalidade ou que incluam novas funcionalidades.



## **1.6 Documentos Relacionados**

Para efeitos de conformidade, análise de risco, auditoria, registro de incidentes e aplicação de medidas disciplinares, este documento relaciona-se com os seguintes documentos corporativos:

## **1.7 Autores**

Esta Política de Termos de Uso é de autoria dos seguintes membros e representantes do Comitê do PRIME:

- ✓ Luciano Cavalcanti
- ✓ Carla Moreira Fortes
- ✓ Danielle Spagnolo
- ✓ Carlos Velho
- ✓ Alcyon Rotter Junior
- ✓ Matheus Hillesheim da Rosa
- ✓ Elisabete Macaneiro
- ✓ GEP Soluções em Compliance

## **1.8 Divulgação e Distribuição**

O conteúdo deste Termos de Uso deve ser divulgado a todos os usuários do sistema PRIME, autores, participantes e membros do comitê, além dos envolvidos na construção do mesmo. Deve-se também, ser disponibilizado e de fácil acesso aos interessados deste documento.

## **1.9 Versão e Revisão**

Este documento encontra-se na Versão 2.0.2  
Atualizado em: 31/01/2024

## **1.10 Manutenção da Segurança da Informação**

É de estrita responsabilidade da UNIMED MERCOSUL e seus envolvidos, fornecedores e prestadores de serviço, garantir a manutenção e segurança da informação e dados tratados dentro do Sistema PRIME – Sistema de Gestão da Rede Credenciada.

Incentivar o uso de senhas de qualidade e protegida, criar políticas de renovação de senhas periodicamente. Criar processos de atualização de softwares, controles de acesso ao sistema e informações contidas dentro do sistema PRIME, acompanhar a evolução de tecnologias do mercado que possam auxiliar na manutenção e segurança.



## 1.11 Disponibilização do sistema

O PRIME é disponibilizado a todas as singulares do polo Mercosul e qualquer outro cenário diferente disso deverá ser autorizado pela diretoria da Unimed Mercosul.

## 2. CADASTRO

**2.1** Para utilização e acesso ao Sistema PRIME, o pedido de cadastro do usuário deve ser feito através do sistema de chamados ou canal de comunicação entre singular e sua respectiva Federação, no qual deve conter, um e-mail válido e dados que possam identificar o vínculo ao sistema PRIME, bem como demais dados requeridos.

**2.2** Com isso, o USUÁRIO declara estar ciente e de acordo com este documento, e que é responsável legal e possui autorização para realizar e fazer uso do Sistema de Gestão da Rede Credenciada. Além de responder diretamente caso haja qualquer violação ou mau uso dos dados e informações contidas no PRIME.

**2.3** O Usuário receberá uma senha temporária e designação de conta no momento em que completar o processo de cadastro, sendo certo que tais dados são pessoais e intransferíveis. O mesmo deve fazer a alteração da senha em seu primeiro acesso.

## 3. PERFIS USUÁRIOS DO SISTEMA

- **Administrador Geral do PRIME:** acesso administrador geral do sistema, leitura e atualização para todos os módulos/funções/seções do sistema.
- **Avaliador:** visualiza a seção Qualificação (*avaliações, planos de visita, planos de ações, indicadores*) e inclui, edita e exclui seção Plano de Ação (*gestão de planos de ação*).
- **Administrador na Operadora:** inclui, edita e exclui as informações da Operadora (*configuração, prestadores, documentos vencidos, tabelas de preços, modelos de contrato, operadora, operadoras clientes, log de integração*), Prestador (*solicitar credenciamento, cadastro, prestadores, documentos vencidos*), Relacionamento (*comunicados, calendário, gestão de documentos, gestão de ocorrências, registro de atas de reuniões*), Dimensionamento (*coeficientes da operadora, avaliações da operadora*), Qualificação (*questionários, avaliadores, avaliações, planos de visita, planos de ações, indicadores*) e Plano de Ação (*gestão de planos de ações, planos de ações padrão*).
- **Consulta Procedimento:** visualiza seção Prestador (*prestadores*) e tem acesso ao Plano de Ação (*gestão de planos de ação*) inclui, edita e exclui.
- **Credenciador - Cooperado:** inclui, edita e exclui informações da seção Prestador (*cadastro, prestadores e documentos vencidos*) e seção Plano de Ação (*gestão de planos de ação*).
- **Credenciador - Rede:** inclui, edita e exclui informações da seção Prestador (*cadastro, prestadores e documentos vencidos*) e seção Plano de Ação (*gestão de planos de ação*).

- **Diretor/Presidente/Gerente:** inclui, edita e exclui informações da seção Relacionamento (*comunicados, calendário, gestão de documentos, gestão de ocorrências, registro de atas de reuniões*), Plano de Ação (*gestão de planos de ação*), Prestador (*documentos vencidos*) e visualiza a seção Prestador (*cadastros, prestadores*).
- **Prestador:** inclui, edita e exclui informações das seções Prestador (*solicitar credenciamento, cadastros, prestadores, documentos vencidos*), Relacionamento (*comunicados, calendário, gestão de documentos, gestão de ocorrências, registro de atas de reuniões*), Plano de Ação (*gestão de planos de ação*).
- **Usuário Credenciador:** inclui, edita e exclui informações das seções Prestador (*cadastros*), Relacionamento (*comunicados, calendário, gestão de documentos, gestão de ocorrências, registro de atas de reuniões*), Plano de Ação (*gestão de planos de ação*).
- **Usuário da Operadora Cliente:** visualiza seção Prestador (*cadastros, prestadores, documentos vencidos*), inclui, edita e exclui informações das seções Relacionamento (*comunicados, calendário, gestão de documentos, gestão de ocorrências, registro de atas de reuniões*), Dimensionamento (*coeficientes da operadora, avaliação da operadora*) e Plano de Ação (*gestão de planos de ação*).

## 4. DAS RESPONSABILIDADES

### 4.1 Responsabilidades específicas:

#### 4.1.1 Alta Administração

- Analisar, revisar e propor a aprovação de políticas e normas relacionadas à segurança da informação.
- Garantir a disponibilidade dos recursos necessários (financeiros humanos, computacionais e técnicos) para a efetiva Gestão de Segurança da Informação.
- Garantir que as atividades de segurança da informação sejam executadas em conformidade com este documento.

#### 4.1.2 Usuários

São obrigações do usuário, enquanto utilizador de nossa Plataforma:

- Operar o PRIME em conformidade com este documento e orientação da UNIMED MERCOSUL.
- Responder por todo o prejuízo ou dano que vier a sofrer ou causar à UNIMED MERCOSUL e/ou a terceiros em decorrência da não obediência às diretrizes aqui estabelecidas.
- Classificar e manter registros sobre os dados e informações tratados.
- Manter-se atualizado em relação à presente Política e aos procedimentos e normas relacionadas.
- Buscar orientação ao responsável direto, sempre que não estiver seguro quanto à coleta, tratamento ou eliminação de informações.

- Responsável por manter a confidencialidade de senhas, dados, informações e conteúdos encontrados no PRIME.
- Observar e respeitar as legislações que tratam sobre direito autoral e propriedade intelectual, podendo acessar e realizar o download do conteúdo disponibilizado na Plataforma, desde que para fins exclusivamente pessoais e não comerciais.
- Se responsabilizar por quaisquer informações prestadas, bem como por qualquer comentário ou conteúdo inserido na Plataforma.
- O compromisso de não utilizar a Plataforma para a publicação, criação, armazenamento ou divulgação de qualquer espécie de conteúdo abusivo ou indevido, incluindo, mas não se limitando à:
  - *Conteúdos discriminatórios.*
  - *Expressões de ódio ou ameaças contra pessoas ou grupos, em especial as raciais.*
  - *Conteúdos pornográficos.*
  - *Conteúdos que de algum modo violem os direitos humanos de qualquer pessoa.*
- Reconhecer que, em qualquer contribuição submetida para a Plataforma, o material correspondente é de exclusiva criação do Usuário, não constituindo violação de direitos autorais, marcas, segredos, direitos de personalidade, incluindo honra, intimidade, vida privada e a imagem das pessoas, direitos patrimoniais e quaisquer outros direitos de terceiros.
- Denunciar quaisquer abusos ou violações destes Termos e desta Política, bem como de qualquer violação de direitos de terceiros ou próprios.
- Observar e cumprir fielmente as condições e termos estabelecidos, sob pena de adoção de medidas administrativas e judiciais cabíveis.

#### **4.1.3 Gestores do sistema**

- Portar-se como referência de conduta aos demais usuários quanto às medidas de segurança da informação aqui estabelecidas.
- Orientar sobre as políticas estabelecidas neste documento, bem como instruir acerca das responsabilidades de seu cumprimento aos novos usuários da informação, celetistas ou não, prestadores de serviços e parceiros da empresa, bem como instruir sobre a manutenção do sigilo e confidencialidade sobre os ativos de informações contidas no sistema PRIME, ainda que após eventual término de contrato.

#### **4.1.4 Fornecedores e Prestadores de Serviços**

- Sempre manter informada e reportar a UNIMED MERCOSUL os possíveis riscos que o sistema corre.
- Acordar junto a UNIMED MERCOSUL o nível de serviço que será prestado, os procedimentos de resposta, responsabilidades e atividades atribuídas.
- Manter e cumprir todas as responsabilidades atribuídas através de contrato.
- Comunicar previamente a UNIMED MERCOSUL sobre o fim do prazo de contratos.

#### **4.1.5 Unimed Mercosul**

São obrigações da UNIMED MERCOSUL:

- Nossa Plataforma pode conter links para websites de terceiros. Você, enquanto usuário, está ciente de que a existência desses links não constitui endosso, patrocínio ou concordância com os conteúdos presentes nesses websites e reconhece estar sujeito aos termos de uso e políticas de privacidade do respectivo website acessado, não havendo qualquer responsabilidade por parte da UNIMED MERCOSUL.
- Há isenção de responsabilidade da UNIMED MERCOSUL sobre as informações fornecidas pelos usuários e sua veracidade quando da utilização da Plataforma, bem como de qualquer violação de direitos de terceiros decorrentes das ações do usuário.
- Nós zelamos pelos direitos autorais e de propriedade intelectual, observando e obedecendo as previsões legais sobre o tema.
- Ainda, a UNIMED MERCOSUL se reserva o direito de modificar, a qualquer momento, a apresentação, configuração e disponibilização da Plataforma, dos conteúdos nela expostos, e destas condições e termos apresentados.
- A UNIMED MERCOSUL realiza o monitoramento contínuo da Política de Privacidade e demais normas internas, buscando revisá-la, no mínimo, a cada seis meses.

## **4.2 Responsabilidade quanto aos dados e informações disponibilizados e do uso do PRIME:**

**4.2.1** O USUÁRIO se mantém responsável diante dos cenários apresentados, mesmo após sua rescisão contratual, desta forma, atende a RN 452.

**4.2.2** O USUÁRIO está ciente de que todas as informações e dados são inseridos, produzidos, alterados e disponibilizados sob sua responsabilidade, sem que haja qualquer tipo de modificação ou criação por parte do PRIME, sem intervenção humana, que não cria, não edita, e não é, de qualquer forma, responsável pelo conteúdo das informações e dados introduzidos no sistema.

**4.2.3** A UNIMED MERCOSUL não se responsabiliza pela existência, quantidade, qualidade, integridade ou legitimidade dos dados e conteúdos inseridas pelo USUÁRIO.

**4.2.4** A UNIMED MERCOSUL não se responsabiliza por erros ou falhas que possam/sejam apresentadas por problemas nos computadores, dispositivos móveis ou na rede utilizada pelo USUÁRIO.

**4.2.5** O USUÁRIO é exclusivamente responsável pelo cumprimento de todas as leis aplicáveis ao seu negócio, incluindo leis e regulamentos, e quaisquer licenças ou contratos a que estiver obrigado.

**4.2.6** O USUÁRIO concorda que a emissão de documentos eletrônicos é de sua inteira e exclusiva responsabilidade, na medida em que feita a partir de configurações que são de responsabilidade do Usuário, sob os seus exclusivos critérios, interesses e necessidades, sendo certo que o PRIME não realiza conferência aos dados lançados no sistema.

**4.2.7** A UNIMED MERCOSUL se compromete ao Usuário que o PRIME deverá funcionar regularmente, se respeitadas as condições de uso. Na ocorrência de falhas de programação





("bugs"), a UNIMED MERCOSUL obrigará-se a corrigir tais falhas o mais rápido possível junto a seus fornecedores e prestadores de serviços responsáveis.

**4.2.8** A UNIMED MERCOSUL responsabiliza-se por manter as INFORMAÇÕES DE CONTA, INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS e INFORMAÇÕES PESSOAIS do Usuário, bem como seus registros de acesso, em sigilo, sendo que as referidas INFORMAÇÕES serão armazenadas em ambiente seguro, sendo respeitadas a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do Usuário.

**4.2.9** O USUÁRIO é responsável por todas as obrigações perante terceiros decorrentes da utilização do PRIME, incluindo contratuais, trabalhistas, tributários e passivos regulatórios.

**4.2.10** A UNIMED MERCOSUL não garante que o PRIME será ininterrupto ou livre de erros, que defeitos serão corrigidos ou que o servidor em que ele é disponibilizado ou qualquer sistema conectado a ele está livre de vírus ou outros componentes nocivos.

**4.2.11** A UNIMED MERCOSUL não se responsabiliza diante os seguintes cenários:

1. Falha de operação, operação por pessoas não autorizadas ou qualquer outra causa em que não possua culpa;
2. Cumprimento dos prazos legais do Usuário para a entrega de documentos fiscais ou pagamentos.
3. Danos ou prejuízos decorrentes de decisões administrativas, gerenciais ou comerciais tomadas com base nas informações fornecidas pelo PRIME.
4. Problemas advindos de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação.
5. Eventuais problemas oriundos de ações de terceiros, que possam interferir na qualidade.
6. Danos causados a terceiros em razão de culpa ou dolo do Usuário.
7. Revisar as INFORMAÇÕES DE CONTA fornecidas pelo Usuário, bem como as demais informações obtidas pelo Usuário ou por sites de terceiros, seja no que tange à precisão dos dados quanto à legalidade, ameaça de violação, etc.

**4.2.12** A UNIMED MERCOSUL responsabiliza-se a adotar as medidas de segurança adequadas ao padrão de mercado para a proteção das informações do Usuário. Contudo, o USUÁRIO, desde já, reconhece que nenhum sistema, servidor ou software está absolutamente imune a ataques, não sendo o PRIME responsável por qualquer exclusão, obtenção utilização ou divulgação não autorizada de informações que seja resultante de ataques.

**4.2.13** A UNIMED MERCOSUL garante que todos os dados imputados por USUÁRIO no PRIME são de acesso SOMENTE aos usuários que possuem vínculo à Singular/Operadora correspondente ao seu cadastro.



**4.2.14** A UNIMED MERCOSUL reitera que é de responsabilidade do usuário, notificar o administrador da operadora, para fazer o bloqueio e exclusão do seu usuário após o desligamento do colaborador, do contrário, o sistema fará a bloqueio do usuário após um período de 90 dias de inatividade.

## **5. NÍVEL DE SERVIÇO**

O nível de serviço, de maneira geral, do Sistema PRIME - Sistema de Gestão da Rede Credenciada, é cuidar das rotinas do processo de gestão de uma rede prestadora, como cadastro, controle de documentos, negociação, dimensionamento, qualificação e relacionamento.

A gestão de informação da rede prestadora de serviços médicos, possibilitando controle e administração dos contratos entre singulares e rede prestadora, facilitando o relacionamento e proporcionando agilidade, segurança e transparência no processo.

O PRIME conta com 3 módulos funcionais:

- ✓ Cadastro/Relacionamento.
- ✓ Dimensionamento.
- ✓ Qualificação.

Sendo de uso exclusivo do Sistema Unimed, o software é utilizado de modo independente por cada singular ou federação. As informações estratégicas ficam sob cuidados da singular, permitindo realizar estratégias de relacionamento e dimensionamento de rede, tornando o processo mais ágil e eficiente.

O software pode ser utilizado por todas as singulares e federações do Mercosul, sem custo de adesão ou mensalidade, exceto, em cenários específicos.

## **6. SUPORTE TÉCNICO**

**6.1** O serviço de suporte, suporte técnico e dúvidas consistirá em abertura de chamados, via sistema ou canal de comunicação entre singular e sua respectiva Federação, em casos específicos, a Federação responsável fará a abertura de chamados via Sistemas Intratarefas Unimed Mercosul, através do endereço <http://intratarefas.unimedmercosul.com.br/>, para solução de dúvidas de caráter exclusivamente operacional dos usuários do PRIME, além, de correção de bugs, sugestões e melhorias do sistema.

**6.2** O acesso ao Intratarefas Unimed Mercosul se dará a pessoas habilitadas e devidamente autorizadas pela UNIMED MERCOSUL.

**6.3** Todas as tratativas serão feitas através da UNIMED MERCOSUL e/ou fornecedor/prestadores de serviço, previamente identificados, habilitados a trabalhar com o PRIME,



os quais deverão possuir conhecimento de sua operação, do equipamento utilizado, do sistema operacional, bem como de programas utilitários.

**6.4** Os chamados de melhoria, passarão por análise do fornecedor responsável contratado, para levantamento de horas e orçamento do desenvolvimento da melhoria, para análise da UNIMED MERCOSUL, e levado ao Comitê para priorização e debate do mesmo.

**6.5** Nos casos em que se configurar erro ou falha, os tempos gastos para a resolução dos problemas serão faturados nas horas de sustentação previamente estabelecidas em contrato com o fornecedor.

## **7. UTILIZAÇÃO DA BASE DE DADOS**

**7.1** O Usuário expressamente aceita que a UNIMED MERCOSUL envie mensagens de e-mail de caráter informativo, referentes a comunicações específicas referentes a serviços disponibilizados e de uso do usuário, ou serviços da UNIMED MERCOSUL que venham a ser disponibilizados para seus cooperados.

**7.2** As informações referentes à data e hora de acesso e ao endereço de protocolo de internet utilizado pelo Usuário para acessar o PRIME ficam armazenadas por tempo indeterminado, ou seja, atualmente não possui nenhuma regra de tempo de validade que essas informações serão expiradas.

## **8. MODIFICAÇÕES**

A UNIMED MERCOSUL reserva o direito de modificar os termos e condições do presente termo ou as suas políticas relativas ao serviço a qualquer momento, efetivadas após a publicação de uma versão atualizada do termo sobre o serviço, nos termos deste Contrato.

## **9. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

**9.1** Conforme registro e Certificado de Registro de Programa de Computador, através o Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI, o Sistema PRIME Sistema de Gestão da Rede Credenciada tem como titular: UNIMED MERCOSUL - CONFEDERACAO DE FEDERACOES DE COOPERATIVAS UNIMED DAREGIAO SUL DO BRASIL e autor: CACILDO GRABOWSKI.

**9.2** Todos os direitos e propriedade intelectual no tocante ao PRIME e à tecnologia permanecerão na propriedade exclusiva da empresa citada na qualificação deste Contrato, mesmo que esta venha a desenvolver novas funcionalidades. Portanto, a tecnologia objeto do licenciamento pelo presente contrato, incluindo seus programas, fluxogramas, aperfeiçoamentos, adaptações e demais funcionalidades, assim como toda a documentação técnica são de propriedade total e definitiva da empresa supracitada, de forma que os direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual relativos.



**9.3** O USUÁRIO, ao adquirir o direito de uso do PRIME, estará apenas autorizado a atualiza-lo na forma estabelecida no presente instrumento, sendo a ele vedada à utilização de métodos tais como, engenharia reversa, ou qualquer outro, que possibilite o acesso ao código fonte do Software.

**9.4** O USUÁRIO não poderá ceder a terceiros o PRIME e/ou documentação fornecidos pela UNIMED MERCOSUL sob qualquer pretexto, comprometendo-se por seus empregados ou prepostos a manter em boa guarda os acessos do Software e a documentação recebida.

**9.5** Sempre que os parâmetros originais do sistema forem alterados por ordem do USUÁRIO, a UNIMED MERCOSUL será totalmente isenta de qualquer responsabilidade pela respectiva geração de dados, conforme TERMO DE RESPONSABILIDADE.

## **10. DA IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE**

O Sistema PRIME tem como modelo SaaS (Software com Serviço), de acesso disponibilizado através do endereço <https://rede.unimedmercosul.com.br/producao/#/login>, com usuário e senhas conforme item 2 deste documento.

## **11. DA ATUALIZAÇÃO E DA CUSTOMIZAÇÃO DO SOFTWARE**

**11.1** Caso haja atualização do PRIME, compreende que todas as alterações de programas, correções e melhorias, devem-se ser primeiro aplicadas no ambiente de homologação para fim de testes e validação.

**11.2** As melhorias e as novas funções introduzidas pela UNIMED MERCOSUL no PRIME originalmente, serão distribuídas visando dotar o USUÁRIO sempre com a última versão do PRIME.

**11.3** Poderão ser realizadas complementações no PRIME pela UNIMED MERCOSUL por solicitação do USUÁRIO.

**11.4** A Propriedade Intelectual das customizações realizadas pela UNIMED MERCOSUL no PRIME, mesmo que por solicitação da USUÁRIO, será exclusiva da UNIMED MERCOSUL e poderá ser incorporada às versões distribuídas a outros clientes desta, sem que caiba qualquer tipo de reembolso ou ressarcimento ao USUÁRIO ou ao estabelecimento empresarial contratante.

## **12. DA CONFIDENCIALIDADE**

**12.1** Todos os envolvidos, interessados, usuários, fornecedores, prestadores de serviços e citados neste documento devem garantir que o acesso e disponibilização da informação seja destinado somente por pessoas autorizadas e de comum interesse.

**12.2** Todos devem manter confidencial qualquer tipo de dado, informação, documento que esteja presente no PRIME, dedicação para a respectiva proteção como se suas fossem, guardar de todos os documentos e informações que estiverem em sua posse.

**12.3** As demais regulamentações a respeito da coleta, guarda e uso das informações estão devidamente tratadas na Política de Privacidade, que é parte integrante deste documento.

### 13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- **Confidencialidade:** garantir que o acesso à informação seja realizado somente por pessoas autorizadas.
- **Integridade:** garantir que a informação permaneça em seu estado original, protegendo-a de alterações indevidas, intencionais ou acidentais.
- **Disponibilidade:** garantir que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes quando necessário à realização de suas atividades.

### 14. SEGURANÇA LÓGICA

#### 14.1 Armazenamento e Manuseio de Informações

##### 14.1.2 O Usuário expressamente declara e garante que:

1. Não utilizará o SOFTWARE para fins ilegais.
2. Não veiculará informações sobre atividades ilegais e incitação ao crime.
3. Não veiculará material pornográfico.
4. Não divulgará informação relativa à pirataria do software.
5. Não divulgará material protegido por direitos autorais ou confidencialidade sem a autorização dos seus titulares.
6. Não se fará passar por outra pessoa, empresa ou entidade.
7. Não coletará ou divulgará dados dos Usuários.
8. Não modificará, adaptará, fará engenharia reversa do SOFTWARE.
9. Não enviará mensagens não solicitadas, reconhecidas como “spam, “junk mail” ou correntes de correspondência.
10. Não utilizará o SOFTWARE para enviar quaisquer tipos de vírus de computador.
11. Não obterá ou tentará obter acesso não autorizado.
12. Não interferirá com o funcionamento normal da Infraestrutura.

##### 14.1.3 Compartilhamento de informações

O compartilhamento de informação deve-se manter estritamente aos interessados. Sem compartilhamento, divulgação ou de fácil acesso a terceiros. Sem causar ou possibilitar qualquer dano ao sistema PRIME ou a quem pertencer os dados vazados.



#### 14.1.4 Utilização da Marca PRIME

A utilização da marca “PRIME” deve-se manter estritamente aos interessados. Sem compartilhamento, divulgação ou uso indevido da imagem sem autorização prévia estabelecida.

#### 14.2 Uso de Senhas

Tenho ciência de que as credenciais de acesso (login e senha) são de uso pessoal e intransferível e de conhecimento exclusivo. É de minha inteira responsabilidade todo e qualquer prejuízo causado pelo fornecimento de minha senha pessoal à terceiros, independente do motivo.

A senha deve corresponder aos seguintes critérios de segurança:

.		8		caracteres
.	1		caractere	maiúsculo
.	1		caractere	minúsculo
.		2		números
.	1		caractere	especial

#### 14.3 Backup

**Estrutura de backup:** o software tem todas as suas instalações na *Oracle Cloud* e possui as seguintes regras e políticas de backup:

- Sistema (código Fonte): Política Silver – Faz um backup Full uma vez no ano com retenção de 5 anos, incremental uma vez por mês com retenção de um ano, incremental toda a semana com retenção de 4 semanas.
- Arquivos: Snapshot dos arquivos uma vez por dia.
- Banco de dados: Backup level 0 (Full) aos sábados, level 1 (Incremental) segunda, quarta, sexta e sábado, level 1 (Incremental) cumulativo terça e quinta.

### 15. NOTIFICAÇÕES E INCIDENTES

#### 15.1 Notificações e Incidentes

Reconheço que os prejuízos causados por mim à UNIMED MERCOSUL em decorrência a má utilização do sistema PRIME, em razão da quebra de confidencialidade, disponibilidade ou integridade das informações às quais tenho acesso, ou qualquer outra infração citada neste documento, poderão ser reclamados, judicial ou extrajudicialmente e, caso caracterizada qualquer infração penal, poderei ser pessoalmente responsabilizado.

As notificações podem ser emitidas, via e-mail e outros canais de comunicação disponíveis. A tratativa desses incidentes será estudada pela UNIMED MERCOSUL junto ao comitê responsável pelo Sistema PRIME.

### 16. COMUNICAÇÃO E AVISOS



Estou ciente e de acordo em receber newsletter, e-mail, sms, boletins ou quaisquer informações que sejam relacionadas ao PRIME e as informações tratadas pelo sistema.

## 17. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Esta Política de Privacidade descreve a forma como a **UNIMED MERCOSUL** trata dados pessoais, durante a utilização do software PRIME, demonstrando a conformidade da Organização à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e às demais disposições que tratam do tema, o que se dá através da adoção de medidas para garantir a segurança e transparência das nossas atividades.

Nesse sentido, esta Política de Privacidade se aplica irrestritamente a todos aqueles que venham a fazer uso do sistema, independentemente da formalização de intenções de compra ou da contratação efetiva de algum de nossos serviços.

Esta política demonstra nosso compromisso com a Privacidade, a segurança de suas informações pessoais e a observância das melhores práticas em Proteção de Dados e Segurança da Informação, sejam elas estabelecidas por normas jurídicas e/ou de caráter técnico.

A presente Política de Privacidade foi desenvolvida com o objetivo de:

- Possibilitar que você entenda as razões legais que levam a Unimed Mercosul a tratar dados pessoais.
- Explicar a forma pela qual seus dados serão tratados de acordo com a finalidade pretendida.
- Informar, de forma clara e facilitada, os seus direitos com relação ao tratamento de dados pessoais.

Em caso de dúvidas, pedimos a gentileza de entrar em contato com nosso Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), por meio do e-mail [dpo@unimedmercosul.com.br](mailto:dpo@unimedmercosul.com.br).

Monitoramos continuamente este documento, o qual é revisado, minimamente, a cada 12 (doze meses) ou, sempre que for constatada a necessidade.

Por fim, as expressões e termos presentes nesse instrumento devem ser interpretados nos termos do art. 5º da LGPD, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.

### 17.1 Como Coletamos Seus Dados Pessoais

- **Dados de Operadora/Usuários:** o cadastro da operadora e usuários da operadora dentro da plataforma PRIME, é de responsabilidade da sua Federação, o PRIME utiliza somente dados de **e-mail** e **nome** para criar o usuário no sistema, a Operador possui dados de **CNPJ** e **Razão Social** vinculado ao seu cadastro.
- **Dados de Prestador:** são coletados/importados de maneira manual ou através de importação do PTU A400.

### 17.2 Quais Dados Coletamos?

- **Operadora/Usuário:** e-mail, Nome, CNPJ, Razão Social.



- **Dados de Prestador:** número do Documento (CPF ou CNPJ), Razão Social, Nome Fantasia, Dados Bancários do Prestador, Responsáveis Legais (Nome, CPF), Endereços do Prestador, Configuração de Impostos do Prestador (IR, EF, etc.), Pessoas de Contato do Prestador (Nome, CPF, E-mail, Telefone, Celular, Cargo), Profissionais de Saúde do Prestador (Pessoa Física ou Jurídica) (Nome, CPF/CNPJ, Conselho, Número Conselho, CBO), Horários de Atendimento do Prestador.

### 17.3 Porque Tratamos Seus Dados Pessoais

A Plataforma de Rede Integrada Mercosul (PRIME) é um sistema de gestão de informações da rede prestadora de serviços médicos. Trata-se de um software exclusivo do Sistema Unimed, com independência de utilização para cada Singular ou Federação. Permitindo a realização de estratégias de relacionamento e dimensionamento de rede, tornando o processo mais ágil e eficiente.

### 17.4 Com quem Compartilhamos Seus Dados Pessoais

As informações ficam sob a guarda e os cuidados de cada singular e suas respectivas Federações.

### 17.5 Por Quanto Tempo Armazenamos Seus Dados Pessoais

Os dados são guardados até que seja feita a solicitação da exclusão pela Singular/Federação.

### 17.6 Medidas de Segurança para Proteção de Dados

A **Unimed Mercosul** estabeleceu diversas medidas técnicas e organizacionais apropriadas com o objetivo de mitigar as possibilidades de acesso não autorizado, contra o tratamento ilegal de dados pessoais e contra perda ou destruição acidental de dados pessoais.

Para garantir a segurança e integridade de todos os dados, a **Unimed Mercosul** trata a segurança dos seus dados pessoais com o máximo de cuidado, utilizando padrões e melhores práticas adotadas no mercado.

Nós nos esforçamos para proteger a privacidade de seus dados pessoais, mas infelizmente não podemos garantir total segurança. Entradas e usos não autorizados de terceiros com informações suas, falhas de *hardware* ou *software* que não estejam sob controle da **Unimed Mercosul** e outros fatores externos podem comprometer a segurança dos seus dados pessoais. Por isso, sua atuação é fundamental para a manutenção de um ambiente seguro para todos. Caso você identifique ou tome conhecimento de qualquer fator que comprometa a segurança dos seus dados na sua relação com a **Unimed Mercosul**, por favor entre em contato conosco por meio das informações de contato indicadas.





## **18. DISPOSIÇÕES FINAIS**

O usuário da informação (fornecedor, prestador de serviço, usuário) ou qualquer beneficiário das informações e dados contidos no Sistema PRIME, assume o compromisso de não utilizar, revelar ou divulgar a terceiros, de modo algum, direta ou indiretamente, em proveito próprio ou de terceiros, qualquer informação, confidencial ou não, que tenha ou venha a ter conhecimento em razão de suas funções na UNIMED MERCOSUL, mesmo depois de terminado o vínculo contratual com a empresa.