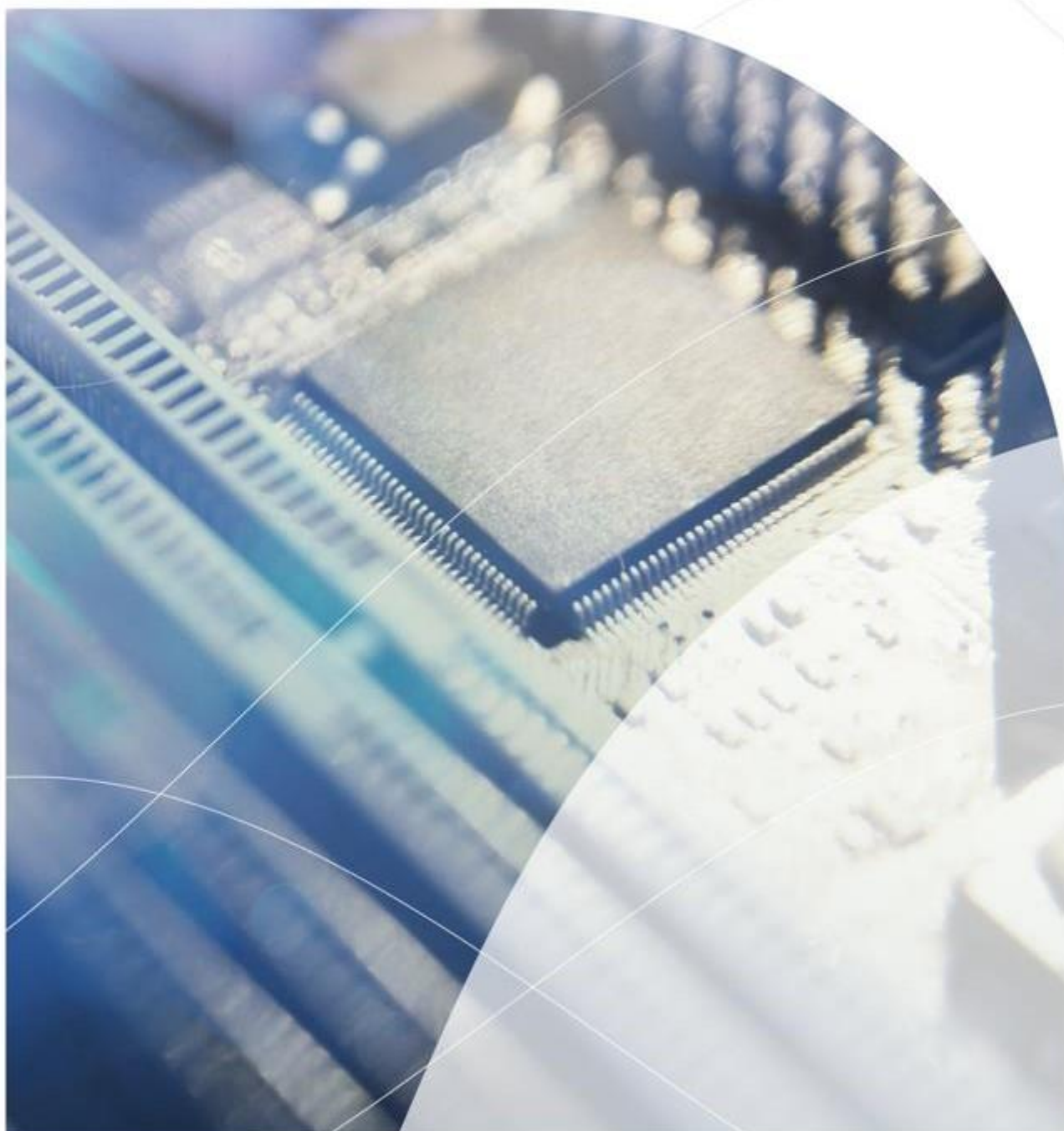


Belo Horizonte, 21 de setembro de 2022.

Proposta para Suporte Técnico e de Manutenção do software FacPlan hospedado em nuvem



Belo Horizonte, 21 de setembro de 2022

À
STM - PLAS/JMU
Brasília – DF.

Atenção: Diretoria

Assunto: Proposta para Suporte Técnico e de Manutenção do software FacPlan hospedado em nuvem

Prezados Senhores.

Atendendo solicitação de V.Sas., estamos enviando a nossa proposta para prestação de serviço mensal de Suporte Técnico e de Manutenção, e a garantia de suporte e manutenção do *software FacPlan* – Sistema FÁCIL de Gerenciamento de Operadoras de Planos de Saúde, Autogestões em Saúde, Cooperativas Médicas e Administradoras de Benefícios, conforme Termo de Referência recebido em agosto de 2022 , contendo:

Anexo I:

Condições Comerciais

Anexo II:

Descrição Sucinta do Sistema *FacPlan*

Anexo III

Descrição Sucinta da Hospedagem em Nuvem

- Informamos que todos os valores apresentados na proposta inicial de junho de 2021 foram baseados no Contrato em vigor mantido entre as Partes. Em virtude da data-base de reajustes em março de 2022, todos os valores da presente proposta foram reajustados conforme contrato firmado entre as Partes.
- Declaramos que a presente proposta foi elaborada observando o disposto no Termo de Referência recebido em agosto de 2022.
- Declaramos ainda que estamos cientes e concordamos com o conteúdo do Termo de Referência recebido em agosto de 2022.

Estamos ao dispor de V. Sas. para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente.

Daniel Chaves Rezek Ferreira

Sócio Administrador – Fácil Informática



1. CONDIÇÕES COMERCIAIS (valores em R\$)

1.1. Os valores para a prestação dos serviços propostos seguirão as informações da tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	VALOR MENSAL	VALOR GLOBAL 24 MESES
1 - Prestação de serviço mensal de suporte técnico e de manutenção evolutiva e corretiva, bem como atualização do sistema da solução de gerenciamento de informação de plano de saúde de autogestão – Sistema Fácil de Gerenciamento de Operadores de Plano de Saúde (FACPLAN).	1. Serviço mensal de suporte técnico e de manutenção evolutiva e corretiva do Sistema FACPLAN; 2. Atualização da solução FACPLAN e seus módulos contratados; e 3. Suporte à unidade demandante responsável pela Gestão do PLAS/JMU na utilização do sistema e elucidação de regras de negócio implantadas.	24 meses	R\$29.540,27	R\$708.966,48
2 - Implantação, hospedagem e manutenção do software FacPlan em nuvem privada.	1. Implantação e configuração do ambiente Parcela única meses.	Parcela única	R\$15.676,20	R\$15.676,20
	2. Manutenção mensal usuários (inicia somente após a implantação.	23 meses	R\$8.395,48	R\$193.096,04
	3. Manutenção mensal servidor exclusivo.	23 meses	Sem custo adicional	Sem custo adicional
3 - Implantação, parametrização e customização (transição) em ambiente de homologação do Superior Tribunal Militar.	1. Quando do encerramento do contrato, a contratada deverá entregar a última versão da aplicação, bem como todos os dados gerados durante o período de contratação, permitindo ao contratante dar continuidade aos serviços disponibilizados pelo solução, conforme o Item 24 deste Termo de Referência.	Parcela única	R\$15.676,20	R\$15.676,20
VALOR GLOBAL DO CONTRATO - 24 MESES:		R\$933.414,92		
VALOR GLOBAL POR EXTENSO:	NOVECENTOS E TRINTA E TRÊS MIL, QUATROCENTOS E CATORZE REAIS E NOVENTA E DOIS CENTAVOS.			

1.2. Prestação de Serviços Mensal

A Adquirente pagará, para prestação mensal dos serviços de manutenção, suporte e atualização do SISTEMA (garantindo o atendimento às alterações impostas pela legislação federal):

R\$29.540,27 (vinte e nove mil, quinhentos e quarenta reais e vinte e sete centavos)

A primeira mensalidade será paga **30** (trinta) dias contados a partir da assinatura do contrato.

Obs: O valor acima representa o valor do contrato atual reajustado conforme índice de correção contratual.



RELAÇÃO DOS MÓDULOS COMPONENTES / PROPOSTOS DO SISTEMA FACPLAN**A. Módulos**

Módulos propostos
A.1. Controle de Usuários do Sistema
A.2. Cadastros
A.3. Credenciamento
A.4. Comercial
A.5. Emissão de Carteiras
A.6. Emissão e Controle de Guias e Senhas
A.7. Financeiro
A.8. Análise de Contas Médicas
A.9. Relatórios
A.10. FacANS – Atendimento à Agência Nacional de Saúde Suplementar
A.11. FacCredenciamento
A.12. FacFin – Controle de Caixa e Bancos e Contas a Pagar/Receber
A.13. Ouvidoria
A.14. WebPlan – Consulta, Acesso, Autorizador via Internet
A.15. FacGeo
A.16. FacMobile (Cedido sem ônus para o STM)
A.17. FacFatPrest
A.18. FacGTO
A.19. Contabilidade Integrada
A.20. FacBI – Gerencial

Nota: Todos os módulos necessários para atendimento ao termo de referência estão contemplados.

B. Escopo

- a) **Manutenção:** a Proponente se obriga a realizar a manutenção corretiva e evolutiva do sistema, sendo que a manutenção evolutiva se limitará a: (i) customizações decorrentes de alteração da legislação federal vigente; (ii) customizações decorrentes da alteração do regulamento do PLAS/JMU; (iii) atualização de tabelas.

As customizações aludidas acima serão efetuadas sem custo adicional para a contratante, sendo que quaisquer outras especificidades da CONTRATANTE, e quaisquer funcionalidades que não estejam contempladas na versão ora licenciada, serão consideradas implementos futuros a serem desenvolvidos pela CONTRATADA, mediante a celebração do correspondente termo de referência.

- b) **Suporte Técnico:** a Proponente se obriga a fornecer a solução ou previsão de solução para a solução dos problemas quanto ao bom funcionamento dos serviços. Para tal, todas as consultas ao setor de suporte deverão ser registradas

1.3. Valor para SaaS – Software como Serviço:

- a) **Instalação e configuração do ambiente:**

R\$15.676,20 (quinze mil, seiscentos e setenta e seis reais e vinte centavos), com pagamento integral após disponibilização do ambiente.

Obs: O valor acima foi reajustado conforme índice de correção contratual

- b) **Manutenção Mensal - Usuários:**

R\$8.395,48 (oito mil, trezentos e noventa e cinco reais e quarenta e oito centavos), sendo o primeiro pagamento junto à mensalidade do *FacPlan* com vencimento no mês subsequente ao da disponibilização do período de testes.

Obs: O valor acima foi reajustado conforme índice de correção contratual



Nota:

O espaço máximo destinado para a armazenagem é de 100MB por login liberado para acesso. No caso da utilização do ambiente para armazenamento de arquivos digitais, imagens, contratos ou qualquer outro tipo de objeto que gere demanda de armazenamento superior, será cobrado um valor adicional de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) a cada 500GB de espaço excedente.

c) Manutenção mensal (inclusa) - Servidor Exclusivo

Não será cobrado custo adicional para o servidor exclusivo.

d) Implantação e Configuração no ambiente do Superior Tribunal Militar em servidor exclusivo

R\$15.676,20 (quinze mil, seiscentos e setenta e seis reais e vinte centavos), com pagamento integral após disponibilização do ambiente.

Nota: Em caso de retorno das informações para Data Center para o ambiente do STM será disponibilizado backup completo em formato nativo do Oracle (DMP) e todos os arquivos armazenados no ambiente. Será também dado todo o apoio técnico para a configuração da ferramenta, se necessário.

Notas:

1. A quantidade de usuários que podem acessar o ambiente simultaneamente é igual à de *logins* liberados. Não é possível ter mais de uma conexão simultânea com o mesmo *login*, mas o *login* pode ser compartilhado por mais de um usuário quando acessarem o ambiente em horários diferentes. Desta forma, se dois ou mais usuários usarem a mesma máquina em turnos diferentes, usando o mesmo login, será considerado apenas um usuário.
2. O espaço máximo destinado para a armazenagem é de 100MB por login liberado para acesso.

1.4. Itens e serviços não inclusos no valor global desta proposta

Não estão inclusos no valor da mensalidade estipulado acima e, conseqüentemente, serão objeto de termo aditivo:

- as manutenções evolutivas não contempladas no item B.A desta Proposta;
- as integrações de dados com bancos, folhas de pagamento e quaisquer outras integrações com sistemas de terceiros;
- qualquer implementação ou alteração de leiaute (bancos, carteira de beneficiário, folha de pagamento e outros);
- os itens da descrição sucinta do sistema com a observação (mediante customização);
- as instalações de postos de atendimentos, já existentes ou que venham a ser criados;
- novos treinamentos e acompanhamentos além dos iniciais previstos.
- Licença do Microsoft Office (Word e Excel).
- Licença de software específico com suporte ao protocolo RDP e funcionalidade de conexão a Gateway TS, caso seja necessário acessar o ambiente em computadores Apple (Mac OS X).

1.5. Reajustamento dos preços:

Todos os valores definidos acima são fixos e irremovíveis pelo prazo de 12 (doze) meses contados da data de assinatura do Contrato de Prestação de Serviços. Ocorrendo a prorrogação do prazo de vigência contratual, ou sendo alterada a periodicidade mínima legal, tais valores (incluindo eventuais parcelas pendentes de pagamento), serão reajustados com base na variação positiva do ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação) do IPEA. Na falta deste índice, o reajustamento dar-se-á com base no índice que vier a substituí-lo e que preserve o valor real da moeda.

1.6. Nota importante:

A Fácil Informática está cadastrada junto ao BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - como fornecedora de sistemas de computador (*softwares*) e, portanto, apta a oferecer aos seus clientes a possibilidade de



compra através do **Cartão BNDES**, que disponibiliza, para as micros, pequenas e médias empresas, uma linha de financiamento automático pré-aprovado, na modalidade de crédito rotativo.

As operações podem ser realizadas em 12, 18, 24 ou 36 meses, com prestações fixas e iguais, a uma taxa de juros subsidiada pelo BNDES, divulgada mensalmente no Portal de Operações. Os esclarecimentos necessários, bem como todo o processo para obtenção do financiamento, podem ser solicitados através dos telefones **(21) 2172-7200 e 2172-8800** da Central de Atendimento do Cartão BNDES ou pelo site **www.cartaobndes.gov.br** do Portal de Operações, na função "Fale Conosco".

Salientamos que quaisquer taxas e/ou despesas eventualmente debitadas à Fácil Informática, em função deste financiamento, serão repassadas integralmente à Adquirente.

1.7. Contratos e Garantias

A Adquirente assinará com a FACIL INFORMÁTICA o Contrato de Prestação de Serviços de Suporte e Manutenção de Software, que entrará em vigor imediatamente após a instalação do **FacPlan** nos seus equipamentos e lhe garantirá:

- o suporte permanente via telefone e internet (suporte remoto)
- visitas programadas de técnicos da FACIL INFORMÁTICA à sua sede - estas, quando necessárias, serão cobradas a parte mediante proposta prévia - para a resolução de eventuais dúvidas sobre o funcionamento do **FacPlan**.
- as instalações de novas versões, decorrentes de alterações legais exclusivamente federais (estas, sem ônus adicionais), corretivas e de melhoramentos do **FacPlan**; e,
- implementações solicitadas pela adquirente, estas, quando necessárias, serão cobradas a parte mediante proposta prévia.

1.8. Validade desta proposta

Esta proposta é válida por 30 (trinta) dias contados da data de sua emissão.

Cordialmente,

Fácil Informática

Estamos de acordo com os termos e condições explicitados nesta proposta PP-PLA-26044-2022

Brasília, _____ de _____ 2022.

SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR



ANEXO II:**DESCRIÇÃO SUCINTA DO SISTEMA FACPLAN****A. MÓDULOS BÁSICOS:****A.1. Controle de usuários do Sistema**

- Rastreabilidade de alterações no sistema.
- Cópias de segurança (backups) automáticas.
- Senhas para operação do software, por nível hierárquico, por grupos ou individualmente
- Registro e auditoria da operação do sistema de forma geral.

A.2. Cadastros**a. Cadastro de Planos**

- Múltiplos planos (empresa e particular).
- Carências por empresa e por usuário do plano (carências diferenciadas por usuário, plano e empresa).
- Exclusões/exceções (serviços não cobertos), por plano/empresa.
- Troca de plano com aproveitamento de carências e limites; (manutenção do histórico de utilização dos usuários).
- Aditivos, como serviços agregados ex. planos funerários, odontologia, seguros e demais; pré-existência, com carência.
- Agravo e CPT.
- Hospitais, laboratórios e médicos que o plano não cobre; exceções de cobertura referente à rede credenciada.
- Controle de idades limites para dependentes e agregados.
- Controle das carências e aproveitamento de carência para recém-nascido.
- Reembolso de despesas de forma flexível e totalmente parametrizada.
- Controle de Coparticipação/franquias por planos, empresas, prestadores, procedimentos.
- Opção de pagamento de franquias/coparticipações direto ao prestador.
- Parametrização de Franquias diferenciadas para procedimentos de internação, de acordo com Faixas de Valores.
- Permite a cobrança de franquias por valor ou por percentual do procedimento. Para franquias em percentual, permite cadastrar um valor limite de cobrança para o procedimento.
- Permite cobrança separada de medicamentos, materiais, diárias, taxas e demais despesas com aplicação de percentuais diferentes da franquia do procedimento.
- Cálculo de franquias e coparticipações (em percentual) com aplicação da mesma tabela utilizada para pagamento aos credenciados ou outra tabela qualquer.
- Possibilita a cobrança de franquias e coparticipações diferenciadas para titulares, dependentes e agregados.
- Possibilita a cobrança de franquias e coparticipações diferenciadas por faixa etária.
- Integrável ao SUS, FIPE (ABRAMGE) e ANS.



- Integrável às empresas de cálculo atuarial (ACSER, CTS, SALUTARIS etc), com envio de informações para Nota Técnica e atendimento às Resoluções da ANS.
- Opção de pagamento de franquias/coparticipações direto ao prestador.

b. Cadastro de Beneficiários

- Empresa - titular/responsável/dependentes (pré e pós-pagamentos).
- Particular - titular e dependentes.
- Cancelamento de empresa, titular e dependentes com os respectivos motivos.
- Desconto em taxa de adesão e mensalidade.
- Interface para câmeras digitais e scanners para cadastro de fotografias do titular e dos dependentes.
- Suspensão de atendimento por período.
- Lotes de cadastramento de beneficiários.
- Controle de cobertura temporária de recém nascidos.

A.3. Credenciamento

- Múltiplos parâmetros no credenciamento.
- Preparado para trabalhar com várias tabelas de procedimentos médicos (AMB, CBHPM, TUSS, BRASÍNDICE, SIMPRO, CIEFAS, OPME), podendo serem utilizadas simultaneamente pelo mesmo prestador (médicos/hospitais/clínicas/laboratórios, empresas médicas, cooperativas médicas, anestesistas e equipes de enfermagem).
- Precificação dos serviços de acordo com cada credenciado.
- Todas as informações para o cálculo automático do valor das faturas.
- Procedimentos executados por especialidade e por credenciado.
- Parametrização dos procedimentos liberados para solicitação por prestador de serviço.
- Controle de redes por tipo de acesso, limitações e planos em rede preferencial.
- Redes de credenciados.
- Controle de pagamento diferenciado ao mesmo por prestador em locais diferentes múltiplos locais de atendimentos por credenciado, com especialidades específicas.
- Grupos de negociação.
- Pacotes de procedimentos abertos e fechados com os prestadores.

A.4. Comercial

- Comissões multi-nível (em até quatro níveis) podendo ser diretores / supervisores / gerentes / vendedores.
- Comissões projetadas de forma progressiva, variando de acordo com o acumulado de vendas do período.
- Relatório de vendas do período.
- Integração com Contas a Pagar.
- Controle de comissões semanais, quinzenais e mensais.



- Campanhas de vendas, ativas ou receptivas.
- Pontuação por campanha/vendedor.
- Fixação de vendas por vendedor, período e meio de captação.
- Análise de perfil de vendas por vendedor.
- Acompanhamento de visitas e evolução dos contatos.
- Cadastro de empresas prospectadas com seu respectivo status e evolução da negociação.

A.5. Emissão de Carteiras

- Carteira de identificação do beneficiário com: - código de barras - fotografia (**mediante customização**).
- Opção de cobrança por emissão da carteira.
- Controle de data de validade da carteira.
- Controle de vias expedidas: 1ª, 2ª, renovação.
- Customizável de forma a atender o layout específico da operadora.

A.6. Emissão e controle de guias e senhas / Regulação

- Emissão e cadastramento de guias para autorização de procedimentos no padrão TISS.
- Liberação de procedimentos por senha, fax ou e-mail.
- Informação (on line) da situação do beneficiário do plano permitindo sua elegibilidade cadastral e financeira antes da liberação do serviço em hospitais, laboratórios e médicos não cobertos pelo plano.
- Checagem do status do atendimento e retorno de consulta.
- Exames repetidos dentro do prazo de validade.
- Procedimento não coberto por especialidade.
- Procedimento não coberto por credenciado.
- Atraso de pagamento acumulado nos últimos doze meses.
- Controle de procedimento por face, dente e região (módulo odontológico).

A.7. Financeiro

- Emissão de cobrança contemplando as várias formas trabalhadas pelas operadoras sendo, boletos para pagamento bancário ou carnês de cobrança.
- Integrável a todos os leiautes de arquivos de bancos (mediante customização).
- Tabelas e preços variáveis por planos, por empresa e por usuário (com opção para correção e/ou adequação automática).
- Apoio para cobrança, relatório, arquivo em disquete, arquivo para transmissão micro a micro e outras (a definir pelo usuário).
- Renegociação de débitos - juros e parcelamentos.
- Descontos programados.
- Controle automático de reajuste por data base (autorizado pela ANS).



- Geração automática do comunicado de Reajuste de Planos Coletivos à ANS (RPC).
- Cálculo das faturas das empresas (quinzenal ou mensal).
- Cálculo do INSS.
- Cobrança de taxa de administração de forma flexível e parametrizada de acordo com a necessidade da operadora podendo ser fixa e/ou porcentagem sobre os serviços realizados e/ou proporcional ao nº de beneficiários/empregados da empresa.
- Possibilidade de cobrança e pagamentos por tabelas diferenciadas em uma tabela e pagamento ao prestador em outra.

A.8. Análise de Contas Médicas

- Distinção entre contas hospitalares e contas de prestadores de serviços em hospitais e laboratórios.
- Detalhamento de serviços: especialistas, visitas hospitalares, auxiliares, anestesistas.
- Conciliação automática de serviços através de leitor de código de barras e de importação de arquivo fornecido por credenciados.
- Extrato (borderô) de pagamento a entidades: médicos, laboratórios e hospitais.
- Glosas/renegociação de glosas.
- Cálculos dos tributos, IRRF/INSS/taxas de cooperativas médicas.
- Histórico das cobranças por períodos.
- Emissão de RPA e recibo para Pessoa Jurídica.
- Integrado ao módulo de Contas a Pagar.
- Controle de adiantamentos e parcelamentos ao prestador.

A.9. Relatórios Gerenciais

- Serviços liberados por período.
- Acompanhamento de segurados por canal de vendas.
- Acompanhamento de auditoria externa.
- Análise de permanência de carteira.
- Consultas por especialidade.
- Custo médio por consulta.
- Despesas por período x padrão.
- Despesas por plano.
- Identificação de DLP.
- Internações em aberto.
- Inadimplentes por período.
- Registros contábeis.
- Resolubilidade clínica.



- Resolubilidade diagnóstica.
- Quantidade de beneficiários: por faixa etária, por bairro/cidade, por plano etc.
- Quantidade de cancelamentos: geral, por motivo etc.
- Quantidade de serviços: por procedimento/grupo de procedimentos, por faixa etária, por plano, por bairro/cidade, etc.
- Receitas x despesas: geral, por faixa etária, por beneficiário, por empresa, por bairro/cidade, por plano.
- Gasto médio de consultas, por médico, incluindo exames solicitados.
- Total de inclusões, cancelamentos, movimentações entre planos.
- Índice de resolubilidade de credenciados.
- Índice de inadimplência.
- Análise de inadimplência por vendedor.
- Utilização X Receitas de empresas – para negociação de reajustes.
- Relatório de SIP.
- Cálculo da Taxa de Saúde Suplementar.
- Geração do arquivo de ressarcimento ao SUS.
- Acompanhamento de vendas por vendedor.
- Registros Contábeis Auxiliares.
- Cálculos da Provisão de Risco, PEONA etc.

A.10. FacANS

- Controle todas as obrigações exigidas pela ANS.
- Geração, validação e remessa dos arquivos e relatórios exigidos, tais como:
 - SIB - Sistema de Informação de Benefiário;
 - SIP - Sistema de Informação de Produto;
 - DIOPS Cadastral;
 - DIOPS Financeiro;
 - DIOPS Fluxo de Caixa;
 - DIOPS Anexo 15ª;
 - DIOPS PPA sobre Provisão de Eventos a Liquidar;
 - DIOPS PPA sobre as Demais Informações Econômico-Financeiras do DIOPS;
 - DIOPS Parecer de Auditoria;
 - DIOPS Relatório Circunstanciado de Auditoria;
 - TPS - Taxa de Saúde Suplementar;
 - TISS - Troca de Informação de Saúde Suplementar;
 - TUSS - Terminologia Unificada em Saúde Suplementar.
- Emissão do Fluxo de Caixa para ANS.
- Emissão dos livros de registro auxiliares da ANS.
- Controle de faturamento antecipado e rateio das contraprestações por data de adesão/vencimento, de acordo com os critérios da ANS.



- Atualização automática do plano de contas da operadora em caso de alterações legais da ANS (mediante customização).
- Dados para elaboração dos PPA's pela auditoria.

A.11. FacCredenciamento

- Módulo totalmente WEB.
- Ferramenta de criação de fluxos parametrizáveis de credenciamento para processamento de solicitações de inclusão e/ou alteração de credenciamento e descredenciamento de prestadores, com inserção/alteração automática no módulo de cadastro.
- Possibilidade de deferimento e indeferimento de solicitações.
- Opção de habilitar campo para orientação e pareceres nas etapas.
- Funcionalidade de “trava” de solicitações por usuário, com auditoria de ações, para que colaboradores responsáveis pela mesma atividade não sobreponham decisões uns dos outros, ou atrapalhem a regulação da guia de alguma forma.
- Cadastro de notificações de mudança de status da solicitação que podem ser enviadas manualmente ou automaticamente por e-mail, SMS e CRM configuráveis ao usuário responsável e prestador permitindo que sejam enviadas apenas se a solicitação estiver em uma etapa específica do fluxo de regulação. Opção de configurar automações que serão disparadas automaticamente em etapa, como notificação dos prestadores, habilitar geração de senha, habilitar edição de procedimentos, valores, dentre outros.
- Opção de configurar automações que serão disparadas automaticamente em etapa, como notificação dos prestadores, habilitar (in)deferimento, habilitar edição de campos, aguardando documentação, dentre outros.
- Possibilidade de anexar arquivos a solicitação, e de especificar o tipo de anexo.
- Integração dos anexos da solicitação com o GED.
- Possibilidade de alternância de fluxos para solicitações que possuem etapas que devem ser auditadas por responsáveis diferentes
- Possibilidade de configuração de transições entre todas etapas do fluxo da solicitação, para movimentar o processo de acordo com a necessidade
- Possibilidade de transitar a guia para etapas anteriores caso o seja necessário algum esclarecimento ou documentação.
- Versionamento de fluxos e a possibilidade (des)habilitar suas versões.
- Configuração de pré-condições nos fluxos de trabalho para filtragem de tipos de solicitação que entram em determinado fluxo de trabalho.
- Filtragem de solicitação por fila, ordenação por data ou número de credenciamento (de)crescente, Nº do credenciamento, Cód. Prestador, Nome, Período de criação, em análise com, fluxo de credenciamento, etapa, situação, responsável, CPF/CNPJ.
- Acesso ao histórico de trabalho da solicitação, com as etapas em que ela passou, os usuários que trabalharam nela, os pareceres emitidos e o resultado final.
- Possibilidade de travar a solicitação com as opções “aguardando documentação do prestador” ou “aguardando parecer” para evitar que a guia seja transitada sem alguma informação necessária
- Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de credenciamento de novo prestador.



- Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de descredenciamento de prestador existente.
- Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de credenciamento de prestadores cancelados.
- Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de dados bancários.
- Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de dados tributários.
- Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de dados do endereço residencial, comercial e de atendimento.
- Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de dados de contato.
- Função de configuração de campos obrigatórios para visualização ou edição de dados CPF/CNPJ, razão social, nome fantasia, dentre outros.
- Opção de definir quais dados do cadastro do prestador serão adicionados para visualização ou edição em cada etapa do credenciamento.
- Possibilidade de cadastrar fluxos separados para credenciamento, descredenciamento, atualização cadastral, inclusão de especialidades, etc.
- Possibilidade de configurar o sistema para aguardar análise de suficiência de rede antes de efetivar um credenciamento.
- Possibilidade de visualizar as solicitações de credenciamentos, descredenciamentos, alteração de dados e etc deferidos e indeferidos, por período, com os devidos motivos.
- Possibilidade de definir um responsável pelo processo de credenciamento/descredenciamento, fazendo com que somente ele possa atuar no processo.
- Possibilidade de visualizar o processo de credenciamento, através de acesso, sem que as informações sejam alteradas.
- Possibilitar editar todas as informações do credenciamento de uma só vez, com controle de acesso.
- Função de alternar fluxo para solicitações que dependam de vários setores responsáveis.

A.12. FacFin

➤ **Caixa e Bancos**

- Conciliação bancária.
- Extrato bancário.
- Controle do caixa.
- Livro-caixa.
- Controle de saldos bancários e do caixa – conciliados e não conciliados – em qualquer data.

➤ **Contas a Pagar/Receber**

- Grupos/itens.
- Multi empresa.



- Controla departamentos e centros de custos.
- Lançamentos programáveis.
- Fluxo de caixa.
- Agendamento de pagamentos.
- Controle de parcelamentos e adiantamentos a rede credenciada e outros fornecedores.
- Controle de impostos retidos e a recolher (PIS/COFINS/CSLL/IR/ISS/INSS).
- Impressão de cheques e de guias de recolhimento de impostos.
- Previsibilidade de faturamento aliado às liberações realizadas.
- Controle de parcelamentos e adiantamentos a rede credenciada.
- Alimentação automática integrada às Faturas Médicas, Comissões, Aditivos, Reembolsos e Devoluções de Boletos.
- Controle de contas e transferências.

A.13. Ouvidoria

- Integração nativa com o CRM (Customer Relationship Management).
- Permite acesso a beneficiários, prestadores e outras entidades de forma que possam abrir registros de dúvidas, reclamações, sugestões etc.
- Trabalha com duas formas de acesso – autenticado e anônimo, permitindo acessos a beneficiários, prestadores e demais perfis que inclusive não se relacionam com a operadora.
- Direcionamento automático das ocorrências inseridas no módulo para o supervisor responsável.
- Permite à operadora e ao beneficiário fazer o acompanhamento do status e da evolução de cada ocorrência.
- Geração automática de um código de registro de cada ocorrência (protocolo), com senha para acesso exclusivo pelo cliente que registrou a ocorrência.
- Possibilita ao cliente fazer a adição de novas informações ao registro original.
- Geração de relatórios de acompanhamento das ocorrências inseridas, em aberto, resolvidas e com prazo vencido.
- controle de TODAS as notificações do módulo em um e-mail informado pela operadora (gerente ou coordenador de setor de ouvidoria).

A.14. WebPlan – Acesso via Ambiente Web

Ferramenta que permite o acesso, via ambiente WEB, a determinadas funcionalidades do sistema **FacPlan**. Proporciona comodidade e agilidade aos diferentes públicos que poderão se beneficiar desta ferramenta, entre eles: beneficiários e empresas clientes, médicos auditores, rede credenciada e seus respectivos gestores. Totalmente adequado e pronto para atender ao padrão TISS - Troca de Informações em Saúde Suplementar - de acordo com as regras da ANS e da SBIS - Sociedade Brasileira de Informática em Saúde



➤ **WebPlan Prestador**

- Acesso para o prestador e cooperado.
- Exibição do endereço do WEBSERVICE TISS, conforme RN 190.
- Cadastramento das digitais do beneficiário para controle de acesso biométrico.
- Elegibilidade na liberação de senhas de autorização para a realização de procedimentos odonto-médico-hospitalares, com a realização de todas as consistências necessárias, inclusive através de leitor biométrico.
- Emissão das guias TISS – Consulta, SP/SADT e Solicitação de Internação.
- Inclusão de resultados de exames.
- Emissão de senha de autorização para procedimentos previamente autorizados pela Operadora.
- Consulta a procedimentos pendentes (ainda sendo analisados pela auditoria).
- Solicitação de autorização para exames de cirurgia.
- Envio do arquivo xml contemplando todas as transações do padrão TISS.
- Acesso ao extrato demonstrativo de serviços realizados pelo prestador, com informações sobre valores pagos, valores glosados, motivos de glosa e datas de pagamento.
- Acompanhamento do faturamento permitindo consultar data prevista e real de pagamento.
- Relatório Demonstrativo de Pagamento e Análise de Contas, no padrão TISS.
- O endereço do WEBSERVICE TISS será exibido nos dados do credenciado.

➤ **WebPlan Beneficiário**

- Acesso ao extrato financeiro, com os valores pagos, descontos, parcelamentos e outros detalhes dos boletos.
- Consulta à rede credenciada atualizada.
- Situação de limites/carências.
- Utilização.
- Relatório para IR.
- Consulta de procedimentos pendentes (ainda sendo analisados pela auditoria).
- Consulta da situação de reembolsos (liberados, em análise, negados, etc.).
- Emissão de segunda via de boletos (a implementação do leiaute de cada banco será feita mediante aprovação de proposta específica).
- Relatório de previsão de despesas.
- Emissão de Guia de Atendimento, no padrão TISS, para procedimentos previamente autorizados pela Operadora.
- Elegibilidade na liberação de senhas de autorização para a realização de procedimentos odonto-médico-hospitalares, com a realização de todas as consistências necessárias, inclusive através de leitor biométrico (opcional).



➤ **WebPlan Empresa Cliente**

- Emissão de Guia de Atendimento, no padrão TISS, para procedimentos previamente autorizados pela Operadora.
- Elegibilidade na liberação de senhas de autorização para a realização de procedimentos odonto-médico-hospitalares, com a realização de todas as consistências necessárias, inclusive através de leitor biométrico (opcional).
- Consulta a procedimentos pendentes (ainda sendo analisados pela auditoria).
- Consulta a situação de reembolsos (liberados, em análise, negados, etc.).
- Verificação de rede credenciada atualizada.
- Acompanhamento da evolução de internações de empregados.
- Acesso ao extrato financeiro, com os valores pagos, descontos, parcelamentos e outros detalhes dos boletos.
- Acesso ao histórico de utilização do beneficiário.
- Emissão do relatório de co-participação dos empregados, discriminando valores, local e data de realização.
- Impressão do relatório de acompanhamento de boletos existentes.
- Emissão de segunda via de boletos (a implementação do leiaute de cada banco será feita mediante aprovação de proposta específica).
- Relatório de previsão de despesas.

➤ **WebPlan Médico Auditor**

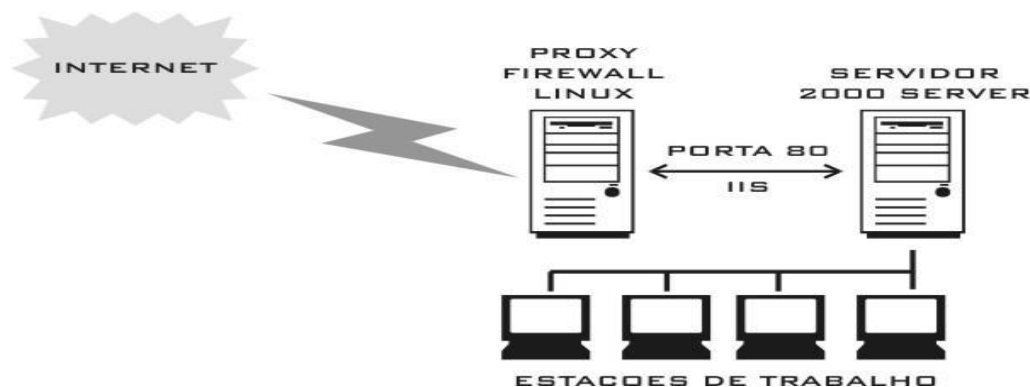
- Consulta a procedimentos pendentes (ainda sendo analisados pela auditoria).
- Acompanhamento da evolução de internações.
- Inclusão de prorrogação de diárias.
- Inclusão de lançamento de TAXAS, DIÁRIAS e acompanhamento clínico.
- Emissão de Guia de Atendimento, no padrão TISS, para procedimentos previamente autorizados pela Operadora.
- Relatório de internações por dia e por hospital.

➤ **WebPlan Atendente**

- Cadastramento das digitais do beneficiário para controle de acesso biométrico.
- Elegibilidade na liberação de senhas de autorização para a realização de procedimentos odonto-médico-hospitalares, com a realização de todas as consistências necessárias, inclusive através de leitor biométrico.
- Emissão das guias TISS – Consulta, SP/SADT e Solicitação de Internação.
- Consulta a procedimentos pendentes (ainda sendo analisados pela auditoria).
- Relatório de previsão de despesas por empresa e por beneficiário.
- Extrato e demonstrativo de pagamento do prestador de serviço.
- Relatório de internações.



➤ Requisitos Técnicos do **WebPlan**



- Linguagem de desenvolvimento do **WebPlan**:
O sistema é desenvolvido utilizando as plataformas Microsoft .NET 1.1, 2.0, 3.0 e 3.5 com a linguagem C#.
- Linguagem de desenvolvimento do **WebService**:
O **WebService** é desenvolvido utilizando a plataforma Borland Delphi. É uma aplicação win32 que encapsula as funcionalidades do **FacPlan**.
- Banco de dados suportado:
Oracle 10g ou 11g.
- Ambiente:
Web (Internet ou Intranet): Visualização via Browser.

➤ Requisitos de infra-estrutura:

- Software:
Sistema Operacional do Servidor: Microsoft Windows 2003/2008 Server Enterprise ou Web Edition.
Sistema Operacional das estações: Microsoft Windows 2000 Professional, XP e Vista.
- Softwares adicionais necessários:
Servidor: IIS 5.0 ou superior.
Estações: Internet Explorer 6.0 ou superior.
- Internet:
Conexão internet banda larga com IP fixo para acesso externo ao site.
- Intranet:
Acesso feito diretamente à máquina com o site através da rede local.
- Estrutura Adicional:
Firewall para filtrar e redirecionar as requisições ao servidor web.

A.15. FacGeo

- Garante atendimento à legislação (RN 285).
- Facilmente integrável ao portal corporativo da operadora.
- Layout configurável através de arquivos de estilo (CSS).
- Possibilidade de acesso por dispositivos móveis (Android, Iphone, Ipad), mediante contratação do módulo FacMobile.

- Totalmente integrada ao Google Maps o que permite acesso ao "como chegar", "meus lugares", impressão, compartilhamento, locais próximos e Street View (mediante criação de conta própria para uso do Google).
- Relação atualizada em tempo real, garantindo a fidelidade dos dados apresentados.
- Pesquisa combinada por plano, especialidade, bairro, cidade, estado e tipo de estabelecimento.
- Visualização do histórico de substituição dos prestadores.

A.16. FacMobile

- fácil instalação e garantia de dados sempre atualizados.
 - Possibilita a comunicação do beneficiário com a operadora de saúde via dispositivos móveis como tablet's e celulares (Android, Iphone, Ipad).
 - O aplicativo é instalado no celular/tablete permitindo identificar de maneira única o usuário.
 - Disponibilização de versões do aplicativo diretamente no Google Play (Android) e iTunes (Apple), o que garante a visibilidade e demonstra a capacidade de inovação da operadora.
 - Disponibilização de uma área de notícias dentro do aplicativo, com objetivo de aproximar a operadora aos beneficiários. Possibilidade de conexão a uma fonte de notícias mantida pela operadora, geralmente em seu site institucional.
 - O aplicativo acessa diretamente os dados do sistema de gestão, sem necessidade de integração batch/off-line.
 - Exibição de informações institucionais e de contato da operadora.
 - Possibilidade de customização da identidade visual do aplicativo de acordo com os padrões da operadora.
- **Prescrições e alarmes**
- Permite fotografar as prescrições/receitas médicas e catalogá-las no aplicativo.
 - Permite a inclusão de alarmes para lembrar o beneficiário sobre horários de medicamentos e outros compromissos médicos.
- **Consulta a rede de Prestadores**
- Aplicativo que permite acesso às funcionalidades de guia médico, de maneira nativa.
 - Atendimento à RN285 e Resolução 267/2011.
 - Permite acesso às informações da rede credenciada em tempo real, de maneira fácil e intuitiva.
 - Possui filtros de pesquisa por Plano, Estado, Cidade, Bairro, Tipo de Estabelecimento e Especialidade, com possibilidade de ordenação por distância entre o beneficiário e o prestador.
 - Permite adicionar prestadores a uma lista de favoritos do usuário.
 - Exibição geográfica dos prestadores, com possibilidade de traçar a rota entre o beneficiário e o prestador (integração com o Google Maps).
 - Permite adicionar os dados do prestador nos contatos do telefone ou discar diretamente para o prestador.
 - Integração com o recurso de GPS do aparelho (quando disponível) para exibição da distância e navegação passo a passo até o endereço do prestador.
 - Permite compartilhar os dados do prestador através de outros aplicativos do celular (quando disponíveis).
 - Exibição das qualificações dos prestadores, conforme padronização da ANS.



➤ **Carteira Virtual**

- Emite carteira de identificação digital para o beneficiário (com dados definidos pela operadora, como carências, fotos, CNS, número ANS, acomodação, etc.), com geração do número randômico (tokens) com validade de tempo predefinida para evitar fraudes. O número gerado é usado pelo Prestador para identificar o beneficiário no momento do pedido de autorização pelo **WebPlan**.

➤ **Cobranças**

- Possibilita a visualização das cobranças com todo o detalhamento (copart, mensalidade, etc);
- Permite a cópia da linha digitável para pagamento em sites de bancos; e,
- Para cobranças em aberto, é possível incluir um lembrete de pagamento integrado com a funcionalidade de alarmes.

➤ **Reembolsos**

- Visualização da lista das solicitações de reembolsos realizadas e acompanhar o processo de aprovação; e,
- Inclusão de novas solicitações com possibilidade de anexar documentos através de fotos tiradas pelo próprio dispositivo, detalhando ou não os procedimentos que foram realizados.

➤ **Utilizações**

- Visualização do histórico de utilização, incluindo os valores de pagamento ao prestador e de coparticipação cobrados do beneficiário.

Notas:

APPLE e GOOGLE frequentemente têm exigido que qualquer aplicativo posto à disposição em suas "lojas" virtuais seja publicado em conta exclusiva da empresa usuária desse aplicativo. Desta forma, não aceitam que a publicação seja feita em nome da FÁCIL INFORMÁTICA, muito embora seja a FÁCIL a desenvolvedora do produto.

Exemplo: a FÁCIL desenvolve o aplicativo *mobile* MÁXIMASAÚDE para sua cliente MÁXIMA, que, então, antes de anunciar aos usuários do seu plano de saúde (para que "baixem" esse app), deverá providenciar, às suas exclusivas expensas, uma conta de desenvolvedor junto à APPLE ou GOOGLE, se isto lhe vier a ser exigido.

A.17. FacFatPrest – Faturamento Automático de Prestadores

- Solicitação do fechamento da conta pelos próprios prestadores, através do **WebPlan**.
- Controle de datas em que os prestadores podem fechar suas contas.
- Acompanhamento e processamento simplificado para os faturamentos solicitados.
- Gestão de prestadores que trabalham ou não com faturamento automático.
- Automatização da rotina de faturamento, com criação de fatura e conciliação de procedimentos automaticamente.

Notas:

- Para utilização do módulo, o prestador precisa fazer todas as liberações de procedimentos via **WebPlan**.

A.18. FacGTO – Autorização e perícia de Guias de Tratamento Odontológico

- Simplicidade e comodidade no cadastramento de GTOs (Guias de Tratamento Odontológico).
- autorização e perícia de GTO pela WEB.
- cadastramento, autorização, perícia inicial, perícia final e impressão de guias sem interferência da operadora, de forma automatizada de acordo com parametrização prévia.
- Pesquisas personalizadas por perfil (dentista, clínica e perito).
- Regras de autorização automáticas, sem necessidade de interferência da operadora, baseadas em configurações prévias.
- Fluxo do processo de perícia controlado automaticamente pelo sistema, totalmente *online*, direcionando imediatamente a guia para os peritos e prestadores.
- Controle da necessidade de perícia por procedimento, especialidade, prestador, beneficiário ou valor do atendimento.
- Geração automática de perícias realizadas, sem necessidade do registro da guia por parte dos peritos.
- Comunicação entre peritos e dentistas/clínicas através do sistema.
- Possibilidade de solicitação de eventuais providências do prestador durante a perícia.
- Total integração com o FacPlan e WebPlan.
- Solicitação de faturamento dos atendimentos realizados, através do WebPlan.

A.19. Contabilidade Integrada

- Contempla plenamente a parametrização e unificação contábil exigidas pela ANS.
- O plano de contas padrão da ANS é totalmente controlado pelo sistema, que gera os lançamentos contábeis de forma automática evitando os trabalhos de digitação e possibilitando análises gerenciais de desempenho em tempo real.
- Plano de contas padrão da ANS já cadastrado.
- Atualização automática do plano de contas da operadora em caso de alterações legais da ANS (mediante customização).
- Análise gráfica da relação estatística entre as contas contábeis.
- Integração entre faturamento, comissões, contas médicas, caixa, contas a pagar e a receber com a CONTABILIDADE.
- Apropriação automática dos lançamentos de receitas e despesas nas contas contábeis;
- permite lançamentos com partidas dobrada (um débito para um crédito) ou múltipla (vários débitos para um crédito ou vice versa).
- Controle de faturamento antecipado e rateio das contraprestações por data de adesão/vencimento, de acordo com os critérios da ANS.



- Efetua os rateios das contas de salário de forma automática.
- Permite a reabertura de movimentos já atualizados para se efetuar lançamentos retroativos, com recálculo automático dos saldos.
- Emissão das Fichas de Lançamento.
- emissão do Livro Diário para encadernação;
- Emissão do Razão, inclusive com a contrapartida.
- Geração de Balancetes e do Balanço, de acordo com o padrão da ANS.
- Emissão do DRE.
- Emissão do Fluxo de Caixa para ANS.
- Emissão dos livros de registro auxiliares da ANS.
- Geração do MANAD e SPED.
- Geração do DIOPS XML – cadastral e financeiro – de forma automática.
- Elaboração de gráficos estatísticos em diversos formatos, com saldos finais ou saldos médios mensais, para quaisquer contas e períodos definidos pelo usuário.
- Controle de fórmulas matemáticas, geradas pelo usuário e arquivadas em parâmetros, aplicadas aos saldos contábeis (médios e finais), para geração e emissão de gráficos evolutivos de contas.
- Possibilidade de cadastramento de metas mensais para elaboração de orçamento e acompanhamento da eficiência de ações de crescimento programado.

A.20. **FacBI – Gerencial:**

- Ferramenta de **BI (Business Intelligence)** nativamente integrada ao **FacPlan**.
- Permite à Operadora integrar informações das diferentes áreas de uma forma ágil, flexível e dinâmica.
- Permite a criação de Gráficos, Relatórios e Tabelas Dinâmicas, com indicadores previamente definidos, programando a frequência de atualização, as séries visualizadas, as quebras e a série histórica.
- Possibilidade de fazer Análises Comparativas entre as variáveis selecionadas.
- Cubos já desenvolvidos e inclusos:
 - Análise Distribuição da Carteira.
 - Análise da Rede Credenciada.
 - Receita x Despesas.
 - Análise Comercial (comissão).
 - Despesas Administrativas.
 - Análises das Autorizações Integradas.
 - PEONA.
 - Custo Assistencial.
- Os cubos já desenvolvidos e inclusos para o módulo **FacPrev**:
 - Custo Assistencial.
 - Análise de Utilização.
 - Evolução do Grupo de Atenção.
 - Evolução das categorias de Risco.
 - Distribuição de Beneficiários.



- Permite a criação de novos Indicadores de Desempenho (cubos), específicos para a Operadora (estes, com custo adicional, mediante proposta prévia).
- Visualização gráfica das informações em vários níveis de detalhamento, com possibilidade de geração de diversos tipos de gráficos (linha, barra e torta) configurados pelo usuário.
- Possui um conjunto de ferramentas que permite ao usuário modelar os dados de forma a elaborar seus próprios relatórios e gráficos, ou visualizar dos dados em grids na tela, inclusive salvando as opções selecionadas para uso posterior.
- Permite a exportação dos relatórios e gráficos em formato XML, HTML, XLS e CSV.



ANEXO III DESCRIÇÃO SUCINTA DA HOSPEDAGEM EM NUVEM

1. Escopo dos serviços

1.1. SaaS – Software como serviço:

a) Definição:

Pacote que contempla todos os serviços relacionados à utilização do **FacPlan**, versão SaaS - software como serviço. As aplicações ficam hospedadas em servidores de alta disponibilidade na nuvem da AMAZON. O serviço viabiliza a execução de todos os módulos licenciados dos sistemas da FÁCIL INFORMÁTICA, sem a necessidade de instalação de softwares na estação cliente. No novo modelo de uso, não será mais necessária a instalação e licenças de servidores locais, incluindo banco de dados.

b) Benefícios

- Aumenta sensivelmente a segurança da informação.
- Elimina custo com a aquisição e upgrade de licenças.
- Minimiza o risco de ficar fora do ar por queda de energia ou falha em máquina (99.95% de disponibilidade, 4,38h em 365dias)
- Acessível de qualquer máquina, a qualquer momento, pela Internet e sem necessidade de instalação (Oracle, Bde, etc)
- Garantia de softwares atualizados, inclusive todas as novas funcionalidades do sistema, sem nenhum trabalho adicional
- Centralização de fornecedores de infra, software, banco, internet
- Redução da necessidade de especialização da equipe de TI
- Alinhamento às tendências tecnológicas

c) Escopo:

- FacBackup.
- FacDBA.
- FacMonitoramento.
- Hospedagem no Data Center da Amazon (99.95% de disponibilidade em um período de 365 dias).
- Garantia de desempenho ideal e alta disponibilidade (rede de servidores em cluster distribuídos em regiões geográficas diferentes)
- Escalabilidade - Disponibilização de novos servidores e/ou recursos sem necessidade de interromper a utilização do sistema
- Acesso aos módulos licenciados dos sistemas da Fácil Informática através de Terminal Services.
- Atualização de versão dos módulos licenciados dos sistemas da Fácil Informática nas bases de produção e homologação.
- Licenças incluídas: Banco de dados Oracle, Sistema Operacional Windows Server, CAL's Terminal Services, Antivírus e Firewall.



- Todo contato de suporte será centralizado na Fácil Informática, não sendo necessário, em nenhum momento, contato direto com o Data Center (Amazon).
- Resposta à auditoria externa sobre os serviços prestados

1.2. FacBackup:

a) Definição:

Serviço de realização de backup em nuvem, totalmente automatizado, em ambiente de alta disponibilidade e durabilidade, com garantia da integridade dos dados através de restaurações periódicas em ambiente de homologação.

b) Benefícios

- Processo totalmente automatizado e monitorado.
- Os dados ficam replicados em regiões geográficas diferentes, garantindo disponibilidade em caso de desastre.
- A integridade dos dados é garantida por testes de restauração semanais em ambiente "real".

c) Escopo:

- Realização de Backup diário (1 Backup por dia) de todo o Banco de Dados, utilizando ambiente redundante (replicado) e de alta disponibilidade (99.999999999% de durabilidade e 99.99% de disponibilidade).
- Os backups serão testados periodicamente (restauração em ambiente de homologação) para garantir sua integridade.
- Além dos procedimentos de segurança dos dados descritos acima, a Fácil disponibilizará, diariamente, um arquivo contendo o backup lógico do banco de dados da Adquirente. Por questões de segurança, este arquivo estará disponível dentro do ambiente da AMAZON e caberá à Adquirente realizar a transferência (*download*) para sua máquina local utilizando-se do recurso de copiar e colar (Ctrl+C e Ctrl+V). Cabe à Adquirente, ainda, especificar quais usuários deverão ter acesso ao arquivo. O arquivo será disponibilizado no formato EXPDP do Oracle e compactado através de ZIP.

1.3. FacDBA:

a) Definição:

Acompanhamento de DBA especializado nos sistemas ERP da Fácil Informática, contemplando desde o dimensionamento, instalação e configuração até tuning, backup/recover, monitoramento e aplicação de patches.

b) Benefícios:

- Elimina necessidade de DBA.
- Acompanhamento especializado no sistema ERP (garantia de performance).

c) Escopo:

- Estimativa inicial, instalação e customização
- Acompanhamento da Performance
 - Através de indicadores coletados automaticamente, em tempo real
 - Questionários para identificar anormalidades juntamente aos usuários (mensais)
 - Questionários de Feedback dos usuários em relação às ações realizadas (bimestral)



- Otimizações e resolução de Gargalos (tuning)
- Criação e implantação da política de segurança (backup e recover)
- Aplicação de patches e atualizações

1.4. **FacMonitoramento:**

a) **Definição:**

Monitoramento de servidores e serviços com notificações em caso de falhas. Possui características Pró-Ativas (ações para antecipação de falhas), Re-Ativas (ações de resposta a eventuais falhas) e Preventivas (ações para minimizar probabilidade de falhas).

b) **Benefícios**

- Monitoramento 24x7, com notificações em caso de falhas (inclusive web)
- Aumento da capacidade de antecipação de falhas (ex: espaço em disco, capacidade do servidor)
- Diminuição no tempo de resposta a falhas (ex: falha de energia, falha de internet, falha em disco)

c) **Escopo:**

- Características
 - Proativo (ações para antecipação de falhas)
 - Reativo (ações de resposta a eventuais falhas)
 - Preventivo (ações para minimizar probabilidade de falhas)
- Acompanhamento 24x7
- Notificações "real time" por SMS e E-mail
- Política de escalonamento configurável até o cliente para acompanhamento do SLA
- Visualização gráfica do histórico dos Indicadores coletados permitindo identificação de anomalias e tendências
- Registro e monitoramento da disponibilidade dos ativos
 - Servidores
 - Roteadores
 - Switches
 - Aplicação WEB
 - Banco de Dados
- Indicadores diversos

Notas:

- A Fácil Informática se compromete a diagnosticar os problemas apresentados na infraestrutura em até 16 (dezesseis) horas úteis contadas a partir da comunicação formal (Registro no CRM) da ocorrência. O tempo necessário para a solução do problema dependerá de sua gravidade e será comunicado à Adquirente quando do diagnóstico.
- Todos os serviços serão realizados via conexão remota.
- Recomenda-se a disponibilização de 30 KB/s por cliente conectado aos servidores da Nuvem.



1.5. Servidor de Banco de Dados Exclusivo

Disponibilizar SERVIDOR ORACLE EXCLUSIVO para hospedagem do sistema. Esse servidor deverá permitir conexão direta com o banco de dados, à partir de um endereço IP FIXO fornecido pela STM - PLAS/JMU. Com o objetivo de viabilizar a integração com os sistemas do STM - PLAS/JMU, será necessária a criação de um usuário com acesso aos seguintes objetos:

Escrita e leitura:

FACPLAN.HISTORICO_PAGTO_CONTRIB

FACPLAN.CONTROLE_FP

Leitura:

FACPLAN.VW_STM_EXT_IRPF

FACPLAN.TITPLANOS_PLAS

FACPLAN.DEPENDENTES_HISTORICO_PLAS

FACPLAN.CONTRIBUICAO_PLAS

A base de homologação atual do STM - PLAS/JMU também deverá ser migrada para esse novo servidor, com o objetivo de viabilizar acesso direto de consulta aos dados da mesma.

2. Implantação:

2.1. Período de teste, adaptação e dimensionamento:

- Será disponibilizado um ambiente completo na nuvem para simulação de todas as funcionalidades disponíveis, garantindo assim a adaptação da Adquirente.
- Recomenda-se que seja utilizado *backup* atual da base de dados para realização dos testes;
- Durante os testes, a publicação do aplicativo Web será feita em endereço provisório, a ser definido pela Fácil Informática e repassado à Adquirente.
- A criação do ambiente acontecerá no prazo máximo de 15 dias úteis após a assinatura do Contrato.
- O ambiente estará disponível para testes pelo período de 2 (duas) semanas. Durante este período a Adquirente poderá cancelar o Contrato sem qualquer ônus ou prejuízo.

2.2. Migração do ambiente de produção

- Com base na experiência do período de adaptação e dimensionamento, será feito um planejamento detalhado do processo de migração de produção.
- A Adquirente deverá fornecer a relação de funcionários que terão acesso ao ambiente.
- A data/hora da migração será combinada entre as partes com o objetivo de minimizar a indisponibilidade do sistema. A quantidade de horas exatas que o sistema ficará indisponível será identificada durante a etapa de dimensionamento e adaptação. Até termos estas informações, podemos considerar um período médio de 48h.
- A criação do ambiente de produção acontecerá no prazo máximo de 15 dias úteis após finalização do Período de adaptação e dimensionamento.