



PODER JUDICIÁRIO
SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR
PRSTM/SECSTM/DISAU/CPLAS/SATEN

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

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).
 - a. Serviço mensal de suporte técnico e de manutenção evolutiva e corretiva do Sistema FACPLAN;
 - b. Atualização da solução FACPLAN e seus módulos contratados; e
 - c. Suporte à unidade demandante responsável pela Gestão do PLAS/JMU na utilização do sistema e elucidação de regras de negócio implantadas.
2. Implantação, hospedagem e manutenção do *software FacPlan* em **nuvem*** privada.
 - a. Implantação e configuração do ambiente;
 - b. Manutenção mensal usuários; e
 - c. Manutenção mensal servidor exclusivo.
3. Implantação, parametrização e customização (transição) em ambiente de homologação do Superior Tribunal Militar.
 - a. 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**.

* **Nuvem** - tecnologia computacional baseada em virtualização e fornecimento de recursos de TI pela Internet ou por uma conexão de rede dedicada. Permite, com mais eficiência, aumentar a agilidade, reduzir custos e melhorar a escalabilidade. Possibilitando a distribuição de serviços de computação e o acesso online a eles sem a necessidade de instalar programas.

2. Fundamentação da Contratação

A presente aquisição justifica-se pelo fato de o STM ter adquirido licença perpetua de uso do *software*, Sistema Fácil de Gerenciamento de Operadores de Plano de Saúde - FACPLAN, sistema implantado e em uso na Coordenadoria do Plano de Saúde desde o ano 2015, conforme Processo SEI nº 007077/15-00.02.

Assim, a contratação de prestação dos serviços de suporte aos usuários da DISAU e DITIN é necessária para uso e manutenção da solução, bem como para promover as atualizações periódicas do sistema garantindo sua adequação aos requisitos legais e negociais, visando dar continuidade aos trabalhos de gestão de atendimento, autorização, credenciamento e faturamento prestados pelo Plano de Saúde da Justiça Militar da União - PLAS/JMU.

Com relação à hospedagem em nuvem, a aquisição justifica-se pela utilização da solução sem a necessidade de instalações locais. Essa possibilidade mantém a solução em funcionamento num ambiente moderno e o sistema passa a não ter a necessidade de utilização do ambiente computacional do STM. Assim, o sistema hoje implantado no modo cliente/servidor, passará a ser disponível em ambiente virtual, permitindo o trabalho remoto a qualquer colaborador do PLAS/STM sem a necessidade de instalações adicionais.

Os modos de acesso ao FACPLAN utilizados atualmente são:

- Acesso local em computadores do STM;
- Acesso remoto pela Rede Privada Virtual - VPN;
- Acesso remoto pela NVMware Horizon Client instalado no STM;
- Acesso dos módulos web implantados no STM.

A utilização por meio da Rede Privada Virtual torna o acesso lento, inviabilizando muitas vezes o processamento de grandes dados, e a utilização por meio da NVMware Horizon Client é limitada à quantidade de licenças disponíveis, além da impossibilidade de operacionalização de documentos e planilhas do pacote office, o que restringe o acesso a máquina específica do cliente.

Os módulos web implantados no STM permitem o acesso aos beneficiários e credenciados do PLAS/JMU.

A proposta engloba toda a solução do sistema FACPLAN, incluindo os atuais módulos web, que deverão ser implantados no ambiente externo do STM (Nuvem).

Trata-se de avanço tecnológico para este tipo de solução de mercado que é sua implantação na Nuvem com o ambiente e manutenção sob a responsabilidade da empresa contratada.

3. Objetivos a serem alcançados por meio da contratação

Permitir a utilização do sistema de operação **atualizado**** do PLAS/JMU pelos beneficiários, colaboradores e credenciados do PLAS/JMU;

Manter a integração do sistema entre as diretorias DITIN, DISAU e DIPES;

Modernizar o acesso ao sistema FACPLAN pelos colaboradores, facilitando o trabalho remoto quando necessário.

*** A **atualização** compreende, mas não se restringe, a procedimentos, materiais, medicamentos, normas e leis vinculadas à operação de planos de saúde.*

4. Benefícios diretos e indiretos resultantes da contratação

Os **benefícios diretos** são, mas não se limitam a:

- Manter e modernizar o acesso aos beneficiários, credenciados e colaboradores ao sistema conforme o perfil de usuário;
- Manter o acesso interno e permitir o acesso externo aos colaboradores;
- Manter e modernizar o controle pelos beneficiários, colaboradores e unidades de controle do STM;
- Permitir o funcionamento do sistema sem vínculo com o computador servidor do STM; e
- Manter e modernizar o processo de autorização de procedimentos e de faturamentos.

Os **benefícios indiretos** são, mas não se limitam a:

- Redução da dependência aos equipamentos do STM;
- Redução da indisponibilidade do sistema;
- Redução de operações manuais em decorrência da indisponibilidade do sistema;
- Permitir a liberação de teletrabalho nas atividades do PLAS/JMU;
- Manutenção das atividades sem redução da produtividade em possíveis trabalhos remotos ou híbridos em decorrência de contágio por COVID-19;
- Manutenção de sistema conhecido pela rede credenciada do PLAS/JMU sem necessidade de novas orientações e/ou treinamentos (manuais);
- Manutenção e modernização no atendimento aos beneficiários do PLAS/JMU.

5. Alinhamento entre a contratação e o planejamento estratégico da JMU ou de TIC

A contratação está alinhada à Resolução STM nº 289/2020 - Planejamento Estratégico da JMU, Objetivo 11:

Objetivo 11: Otimizar a infraestrutura e as soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) para atender as necessidades da JMU.

Descrição: Objetivo relacionado à necessária compatibilização da infraestrutura e das soluções de tecnologia da informação e comunicações com os desafios da JMU, por meio do aprimoramento de hardware, software, tecnologia de gestão de rede e telecomunicações, dados e serviços.

6. Justificativa da solução escolhida

O STM já possui a cessão de direitos e o *software* de gerenciamento de informação de plano de saúde de autogestão instalado, necessitando das atualizações tecnológicas e manutenções para desenvolver os trabalhos da gestão de atendimento, credenciamento e faturamento do PLAS/JMU.

A empresa é a única autorizada a comercializar, implantar, treinar e dar suporte técnico ao referido produto, tratando-se, portanto, de um *software* particular, cuja atualização e manutenção não podem ser realizadas por outra empresa.

Das soluções, somente uma empresa, além da atual contratada, apresentou proposta dentro dos requisitos mínimos exigidos necessários para o funcionamento eficaz do PLAS/JMU, conforme Cotação nº 2362443.

Após a análise da cotação verifica-se que uma nova contratação torna-se mais onerosa do que a manutenção do contrato atual, pelo fato de que a nova empresa teria de disponibilizar ao PLA/JMU:

- Nova licença perpétua de uso da solução (R\$ 7.475,00);
- Disponibilização da solução nos ambientes de Homologação e Produção do STM: Implantação da solução; Parametrização e customização do sistema para o atendimento dos requisitos exigidos neste Projeto Básico; Carga de dados, migração e transformação de dados conforme requisitos descritos neste projeto básico (R\$709.550,00);
- Treinamento em sistema informatizado para toda a equipe (17.940,00).
- SaaS - Software como serviço (R\$ 129.030,00)
- Manutenção/suporte (R\$ 379.155,00)

Os serviços de licença, disponibilização e treinamento já foram prestados pela Empresa Fácil Informática e já tiveram seus custos no início de sua contratação, sendo necessária a manutenção por R\$ 379.155,00 (trezentos e setenta e nove mil cento e cinquenta e cinco reais) anual

A implantação e manutenção do Sistema SaaS - R\$ 129.030,00 (cento e vinte e nove mil e trinta reais) e o módulo contábil, acrescido à contratação, são considerados novos custos. O módulo contábil está em funcionamento no sistema atual.

Logo, uma nova contratação, e a não manutenção do contrato atual, ocasionaria um dispêndio maior de R\$ 470.905,20 (quatrocentos e setenta mil novecentos e cinco reais e vinte centavos) para o primeiro ano de vigência contratual, conforme Proposta Fácil Informática apresentada em maio de 2022 (2653310).

Com base nas evidências acima, a solução seria pela manutenção dos serviços pela Empresa Fácil Informática com a contratação por inexigibilidade de licitação.

7. Natureza do objeto

O serviço possui natureza continuada, pois trata-se de atividade cuja interrupção pode comprometer a consecução de atividades do PLAS/JMU em médio e longo prazo.

A necessidade de contratação estende-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

A seção responsável, em emitir o termo de formalização de processo de contratação, deve anexá-lo ao presente processo de contratação.

Os elementos que caracterizam o serviço são: 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), hospedagem e manutenção do software FacPlan em nuvem e por fim a transição final do sistema ao STM.

8. Parcelamento ou não dos itens que compõem a solução de TIC

O objeto não pode ser dividido ou individualizado em partes menores devido a sua peculiaridade e por se tornar técnica e economicamente inviável para a Contratante.

9. Requisitos mínimos da contratação

9.1. Requisitos do demandante

Contratação de prestação de serviço 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) e hospedagem do *software FacPlan* em nuvem, com a devida integração ao SRH - Sistema de Recursos Humanos do STM (Superior Tribunal Militar)

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE
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).	<ul style="list-style-type: none"> a. Serviço mensal de suporte técnico e de manutenção evolutiva e corretiva do Sistema FACPLAN; b. Atualização da solução FACPLAN e seus módulos contratados; e c. Suporte à unidade demandante responsável pela Gestão do PLAS/JMU na utilização do sistema e elucidação de regras de negócio implantadas. 	24 meses
2. Implantação, hospedagem e manutenção do <i>software FacPlan</i> em nuvem privada.	a. Implantação e configuração do ambiente, conforme item 9.2;	Parcela única
	<ul style="list-style-type: none"> b. Manutenção mensal usuários; e c. Manutenção mensal servidor exclusivo. 	23 meses
3. Implantação, parametrização e customização (transição) em ambiente de homologação do Superior Tribunal Militar	a. 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

9.2. Requisitos de implantação

Manutenção e Suporte do software FacPlan

A contratação prevê a manutenção do sistema FACPLAN, conforme os requisitos descritos no **PREGÃO ELETRÔNICO N° 144/2014 para Registro de Preços (0071693)**, que contemplou a aquisição do sistema de

gestão do PLAS/JMU:

- Atendimento de manutenções corretivas da solução FACPLAN. Manutenção Corretiva, corresponde a manutenção não programada que tem a função de manter o sistema em estado operacional, bem como na atuação em incidentes e problemas no sistema;
- Atendimento de manutenções adaptativas a solução FACPLAN. Manutenção Adaptativa corresponde as modificações de um produto de software existente para mantê-lo funcionando adequadamente em um ambiente que sofre mudanças;
- Atendimento de manutenção evolutiva do sistema, conforme a definição de requisitos legais e negociais do demandante. Manutenção Evolutiva está associada às mudanças em requisitos funcionais da aplicação de customizações decorrentes de alteração da legislação federal vigente, de customizações decorrentes do regulamento do PLAS/JMU e de atualização de tabelas que compreendem as despesas médicas, hospitalares, odontológicas e outras relacionadas;
- Suporte ao usuário gestor do PLAS/JMU na utilização dos funcionalidades implantadas na solução;
- Atualização, para versão mais recente, do sistema FACPLAN e de seus módulo implantados e disponibilizados para o STM;
- Manter canal de atendimento eletrônico, bem como suporte ao usuário por telefone.

Implantação e manutenção do FACPLAN na Nuvem

Corresponde a implantação e hospedagem do sistema FACPLAN e seus módulos licenciados em servidores de alta disponibilidade na nuvem:

- Permitir a execução da solução Facplan e seus módulos licenciados em ambiente seguro, sem a necessidade de instalação do aplicativo nos servidores e estações de trabalho do cliente;
- O ambiente operacional deve prover a disponibilidade acima de 99% durante o ano (365 dias);
- Permitir o desempenho adequado para as operações do Facplan e seus módulos licenciados para gestores do PLAS/JMU, empresas credenciadas ao plano de saúde (hospitais, clinicas e laboratórios) e para os beneficiários;
- Escalabilidade - Disponibilização de novos servidores e/ou recursos sem necessidade de interromper a utilização do sistema;
- Acesso aos módulos licenciados do sistema FACPLAN e seus módulos licenciados por meio de terminal services;
- Manter ambiente de produção e homologação atualizados para seus módulos licenciados;
- Manter as licenças de banco de dados, o sistema operacional, antivírus, firewall e demais softwares para o funcionamento da solução;
- Manter o suporte junto a Data Center responsável pela nuvem;
- Arcar com a despesas de hospedagem da solução na nuvem.
- Garantir sigilo das informações;
- Resposta à auditoria externa sobre os serviços prestados.

Requisitos para integração do Facplan com o Sistema de Recursos Humanos - SRH do STM

A integração do sistema cliente/servidor atual, implantado no ambiente do STM, é realizado por meio do banco de dados Oracle com as seguintes tabelas e views:

- Escrita e leitura do SRH:
 - FACPLAN.HISTORICO_PAGTO_CONTRIB
 - FACPLAN.CONTROLE_FP
- Leitura do SRH:
 - FACPLAN.VW_STM_EXT_IRPF
 - FACPLAN.TITPLANOS_PLAS
 - FACPLAN.DEPENDENTES_HISTORICO_PLAS
 - FACPLAN.CONTRIBUCAO_PLAS
- A contratada deverá desenvolver e disponibilizar para o STM os mecanismos para a integração do Facplan e SRH das informações de pagamentos de contribuição mensal do plano, co-participação e saldo devedor de beneficiários;
- Durante a implantação do sistema na nuvem, a contratada deve desenvolver, com apoio da equipe técnica do STM, os meios técnicos necessários para evitar inconsistências das informações do saldo devedor de beneficiário entre o Facplan e SRH;
- Designar equipe para, juntamente com a DITIN, implementar os mecanismos de integração entre o SRH e Facplan;
- Disponibilizar ambiente de homologação para testes da integração do sistema.

Testes do solução Facplan na nuvem

- Disponibilizar ambiente ambiente completo na nuvem para simulação e testes de todas as funcionalidades disponíveis para o STM;
- Migrar base de dados de backup para realização de testes e homologação da solução;
- Disponibilizar ambiente, após a assinatura do contrato, conforme prazo acordado entre o STM e a contratada;
- O ambiente de testes deverá ficar disponível pelo menos 20 dias para a realização a homologação

do solução na nuvem.

Implantar Facplan na Nuvem em produção

- Realizar a migração de toda a base de dados do Facplan cliente/servidor para ambiente em nuvem;
- Impactar o menor prazo possível a utilização da solução para os usuários internos, credenciados e beneficiários do sistema durante a transição do sistema;
- Acordar com a Equipe de Gestão do Contrato a data e o prazo para a transição do sistema cliente/servidor para a nuvem, a fim de minimizar a indisponibilidade do sistema;
- Elaborar o plano de implantação do sistema, bem com as ações de contingência durante a sistema cliente/servidor para a nuvem;
- Garantir o acesso ao sistema na nuvem dos usuários, credenciados e beneficiários hoje cadastrados no cliente/servidor;
- Disponibilizar os links dos módulos web a fim de permitir o acesso por meio do portal da JMU.

9.3. Requisitos de garantia dos serviços

Todos os produtos entregues pela Contratada devem ser garantidos durante toda a vigência contratual, incluídos os aditivos.

Caberá à contratada, durante a vigência do contrato, sem ônus para o contratante, realizar toda a correção decorrente de erros ou falhas cometidos na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica.

O serviço de suporte envolverá todas as atividades necessárias para garantir a operação contínua do produto. Desta forma, farão parte do escopo das atividades de suporte:

- Resolução de dúvidas e esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades;
- Resolução de problemas que limitem ou impeçam o desenvolvimento e/ou execução dos serviços que façam uso efetivo das funcionalidades.

Nas atividades de manutenções adaptativas e evolutivas, designar equipe para levantamento da demanda, implementação e implantação da melhoria.

O serviço de migração poderá ser executado presencialmente na sede do STM, ou se possível, de forma remota.

Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes do produto, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

Durante a vigência do contrato deverá ser disponibilizado pela contratada meio eletrônico para a abertura e acompanhamento de ocorrências de incidentes, problema e manutenções;

Eventual indisponibilidade do meio de acesso do meio eletrônico para a abertura de ocorrência, a contratada deverá disponibilizar outros mecanismo para registro de incidentes

Designar preposto da empresa para resoluções de problemas e pendências durante a vigência do contrato;

Manter a versão da solução atualizada a fim de garantir o pleno funcionamento de todos os módulos contratados.

9.4. Requisitos técnicos

Prestação de serviço mensal de suporte técnico e de manutenção da solução de gerenciamento de informação de plano de saúde de autogestão, de acordo com as especificações constantes abaixo:

- Suporte aos usuários da DISAU e DITIN para uso e manutenção da solução, bem como na evolução do sistema para adequação de requisitos legais e negociais:
 - Atendimento às demandas de suporte para uso da solução;
 - Atendimento às demandas de evolução e adequação da solução aos requisitos legais e negociais;
 - Atendimento às demandas de manutenção corretiva e de incidentes no sistema.

Disponibilização da solução de gerenciamento de informação de plano de saúde de autogestão, Facplan, hospedado em nuvem, em ambiente de alto disponibilidade e performance:

- Viabilizar a execução de todos o módulos licenciados do sistema Facplan;
- Viabilizar o acesso de usuários internos, beneficiário e empresas credenciadas;
- Hospedagem dos módulos licenciados da solução para o ambiente em nuvem;
- Realizar as atividades de migração e integração de dados da soluções, hoje, instalada no ambiente do STM;
- Manter disponibilidade acima de 99% durante os 365 dias do ano;
- Prover *backup* de todas as informações geradas e mantidas pela solução. Evidenciando a existência de pelo menos 6 (seis) *backups* incrementais diários e pelo menos 1 (um) *backup full* semanal;
- Evidenciar para a contratada as realizações de *backup* e *restore* da base de dados;
- Manter atualização dos módulos licenciados pela solução;
- Incluir na solução, as licenças de banco de dados, sistema operacional e demais softwares que se fizerem necessários para o funcionamento aplicativo;
- Manter suporte ao ambiente operacional da solução, incluindo todos dos módulo licenciados;

9.5. Requisitos temporais

SEQ.	DESCRIÇÃO	PRAZO
1	Manutenção do sistema e suporte técnico com atendimento remoto e, quando necessário, presencial e a garantia e atualização da solução.	Até 1 (um) dia útil, após a assinatura do contrato.
2	Entrega do plano de implantação do sistema na nuvem	Até 10 (dez) dias úteis, após assinatura do contrato.
3	Implantação do sistema na nuvem em homologação	Até 10 (dez) dias úteis, após a entrega do plano de implantação.
4	Prazo de testes do sistema na nuvem em ambiente de homologação	Até 20 (vinte) dias, após a finalização da implantação em homologação
5	Implantação do sistema na nuvem em produção	Até 20 (vinte) dias, após a finalização dos testes em homologação.

9.6. Requisitos de impacto ambiental decorrente da Contratação

O STM, em consonância com as orientações do CNJ, e atento à necessidade de uma gestão que implemente práticas de sustentabilidade, verifica sempre requisitos de possível impacto ambiental em suas contratações.

Na presente contratação, não há impacto decorrente dessa contratação e observaram-se a Resolução nº 201, de 3 de março de 2015, que dispõe sobre a criação e competências das unidades ou núcleos socioambientais nos órgãos e conselhos do Poder Judiciário e implantação do respectivo Plano de Logística Sustentável (PLS-PJ), bem como o Plano de Logística Sustentável da JMU, instituído pelo Ato Normativo nº 158, de 23 de novembro de 2015.

9.7. Requisitos de segurança da informação

O fornecedor deverá cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do STM.

Deverá, ainda, manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste processo de contratação, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros.

As informações a serem tratadas de forma sigilosa, restrita e confidencial são aquelas que, por sua natureza, são consideradas como de interesse restrito ou confidencial, e não podem ser de conhecimento de terceiros, como por exemplo:

- Dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, não podendo, sob qualquer pretexto serem divulgadas, reproduzidas ou utilizadas por terceiros sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo STM a tais documentos;
- Resultados, parciais ou totais, sobre produtos gerados;
- Programas de computador, seus códigos-fonte e códigos-objeto, bem como suas listagens e documentações;
- Toda a informação relacionada a programas de computador existentes ou em fase de desenvolvimento no âmbito do STM e rotinas desenvolvidas por terceiros, incluindo fluxogramas, estatísticas, especificações, avaliações, resultado de testes, arquivo de dados, versões "beta" de quaisquer programas, dentre outros;
- Documentos relativos à lista de usuários do STM e seus respectivos dados, armazenados sob qualquer forma;
- Metodologias e ferramentas de serviços, desenvolvidas pelo STM;
- Parte ou totalidade dos dados ou informações armazenadas nas bases de dados que subsidiam os sistemas de informações do STM, sejam elas residentes interna ou externamente;
- Circulares e comunicações internas do STM;
- Quaisquer processos ou documentos classificados como restrito ou confidencial pelo STM.

10. Requisitos de níveis mínimos de serviços exigidos

Durante a vigência do contrato deverá ser disponibilizado pela contratada suporte técnico para permitir à contratante a solicitação de correção de problemas e de atendimento de dúvidas referentes à utilização da solução contratada, por meio de abertura de chamados à contratada.

Os atendimentos dos chamados poderão ser remotos ou presenciais, com o deslocamento de técnicos da contratada até as dependências do contratante, sem ônus para a contratante.

Os chamados deverão ser classificados nas seguintes categorias de severidade no momento de sua abertura:

- **Prioridade Urgente:** Situação em que alguma funcionalidade fica *inoperante* e não existe *nenhuma alternativa* para os usuários efetuarem o trabalho, ocasionando *parada total das atividades* do cliente e que impeça o cumprimento do prazo de entrega de suas obrigações legais e comerciais.
- **Alta Prioridade:** Situação em que alguma funcionalidade está em parte inoperante, gerando atrasos ou impactos nas atividades principais do cliente, impedindo o cumprimento do prazo de entrega de suas obrigações legais ou comerciais.
- **Prioridade Normal:** Ocorrências não classificadas nas prioridades urgente ou alta e que apresentam baixo impacto nos negócios, sendo um problema não contínuo ou repetido.
- **Baixa Prioridade:** Problema conhecido, que será corrigido até a data que for estabelecida entre as partes para cada caso.
- **Atendimento de manutenções adaptativas ou evolutivas:**

CATEGORIA	PRAZO PARA ATENDIMENTO, APÓS A ABERTURA DO CHAMADO.
Prioridade Urgente	06 (seis) horas.
Alta Prioridade	48 (quarenta e oito) horas.
Prioridade Normal	10 (dez) dia.

Baixa Prioridade	30 (trinta) dias.
Demanda de manutenção adaptativa ou evolutiva	Negociável ou legal.

Para chamados de **Prioridade Urgente:**

Caso o atendimento não ocorra no prazo estabelecido, o pagamento à contratada estará sujeito à aplicação de desconto no valor de 2% sobre o valor mensal do serviço para cada 6 (seis) horas de atraso além do prazo definido, até o limite de 10% por ocorrência.

O atendimento de chamados com essa prioridade não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis, salvo mediante autorização da contratante. A interrupção sem prévia autorização ensejará aplicação de desconto no valor de 5% sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês, até o limite de cinco chamados por período.

Para chamados de **Alta Prioridade:**

Caso o atendimento não ocorra no prazo estabelecido, o pagamento à contratada estará sujeito à aplicação de desconto no valor de 2% sobre o valor mensal do serviço para cada 24 (vinte e quatro) horas de atraso além do tempo definido, até o limite de 10% por ocorrência.

O atendimento de chamados com essa severidade não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis, salvo mediante autorização da contratante. A interrupção sem prévia autorização ensejará aplicação de desconto no valor de 5% sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês, até o limite de cinco chamados por período.

Para chamados de **Prioridade Normal:**

Caso o atendimento não ocorra no prazo estabelecido, o pagamento à contratada estará sujeito à aplicação de desconto no valor de 1% sobre o valor mensal do serviço para cada dia de atraso além do tempo definido, até o limite de 5% por ocorrência.

Para chamados de **Baixa Prioridade:**

Caso o atendimento não ocorra no prazo estabelecido, o pagamento à contratada estará sujeito à aplicação de desconto no valor de 1% sobre o valor mensal do serviço para cada semana de atraso além do tempo definido, até o limite de 5% por ocorrência.

Poderá ocorrer o atendimento presencial aos chamados mediante agendamento.

Os chamados classificados com **Alta Prioridade**, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para **Prioridade Urgente**. Nesse caso, os prazos de atendimento e de solução do problema serão ajustados para o novo nível de prioridade. Os descontos aplicados serão mantidos, e o chamado passará a observar também as regras da nova classificação.

Por necessidade de serviço, o STM poderá determinar a escalação de chamado para níveis superiores de prioridade.

A contagem de prazo dos chamados escalonados será reiniciada, como se fosse um novo chamado. Assim, a notificação de escalonamento do nível de prioridade à contratada será realizada por ofício ou meio eletrônico e deverá ser considerada como a abertura do chamado, mantidas as sanções porventura aplicadas em virtude de chamado anterior.

Para cada problema reportado deverá ser aberto um chamado. Todos os chamados receberão código de identificação e serão controlados por meio de sistema de informação. Os chamados deverão ser registrados em sistema provido pela contratada.

Antes do fechamento de cada chamado, a contratada deverá consultar a contratante. Chamado fechado sem anuência da contratante ou sem que o problema tenha sido resolvido deverá ser reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

A contratada deve possuir atendimento remoto de dúvidas técnicas em português, via telefone com discagem gratuita ou via internet, no horário comercial, das 8 horas às 18 horas, horário de Brasília, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, em Brasília.

A contratada manterá cadastro das pessoas indicadas pela contratante, as quais poderão efetuar abertura e autorizar o fechamento de chamado. Cada pessoa cadastrada deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro ao sistema, de maneira a evitar uso indevido por pessoa não autorizada.

O número de ocorrências de chamados de suporte será ilimitado.

11. Entrega, recebimento, aceite e cancelamento

Prestação de Serviços de Suporte e Manutenção mensal de Software entrará em vigor imediatamente após a assinatura do Contrato, tendo o prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado na forma da lei, mediante termo aditivo, até o limite previsto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

Os prazos de entrega do SaaS – Software como Serviço serão contados a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS) emitida pelo CONTRANTE. Após a homologação, aprovação e atestação da Ordem de Serviço, os Fiscais do Contrato emitirão o Termo de Aceite de Serviço para os itens homologados.

Assinado o contrato, o Diretor-Geral do órgão Gerenciador instituirá a Equipe de Gestão da Contratação para acompanhamento e fiscalização da execução do contratado.

Os serviços serão executados nas dependências da CONTRATADA, salvo nas situações de impossibilidade, quando, então, serão realizados nas dependências do CONTRATANTE. Serão de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas com passagens, hospedagem, alimentação e deslocamento para realização dos serviços. As tarefas que envolvam as atividades de implantação, de migração/transformação/carga de dados, de parametrização, de customização, de mentoria, de suporte e de treinamento poderão ser desenvolvidas no ambiente do CONTRATANTE.

Em caso de não adequação do ambiente em nuvem durante o processo de homologação, haverá o cancelamento dos itens 2 e 3 do objeto do contratado, sem prejuízo ao item 1.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE e MEDIDA
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).	a. Serviço mensal de suporte técnico e de manutenção evolutiva e corretiva do Sistema FACPLAN; b. Atualização da solução FACPLAN e seus módulos contratados; e c. Suporte à unidade demandante responsável pela Gestão do PLAS/JMU na utilização do sistema e elucidação de regras de negócio implantadas.	24 meses
2. Implantação, hospedagem e manutenção do <i>software FacPlan</i> em nuvem privada.	a. Implantação e configuração do ambiente, conforme item 9.2;	Atividade única
	b. Manutenção mensal usuários; e	23 meses
	c. Manutenção mensal servidor exclusivo.	23 meses

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE e MEDIDA
3. Implantação, parametrização e customização (transição) em ambiente de homologação do Superior Tribunal Militar	a. 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.	Atividade única

12. Teste da solução na nuvem em ambiente de homologação.

Os testes serão realizados em até 20 dias da disponibilização em ambiente de homologação, conforme o cronograma previsto no item 9.

A equipe de gestão do contrato e a diretoria demandante elaborarão relatório com o resultado dos testes de homologação, informando se o produto tecnológico está ou não de acordo com os requisitos e funcionalidades estabelecidas.

Caso o relatório indique que o produto tecnológico está em conformidade com as especificações exigidas, a contratada iniciará o processo de implantação em ambiente de produção, caso indique a não conformidade, a contratante poderá estabelecer novo prazo para ajustes necessários ou o cancelamento do item no contrato.

13. Estimativa de preço

Das propostas, somente as empresas Benner e Fácil Informativa apresentaram propostas dentro dos requisitos mínimos exigidos e necessários para o funcionamento eficaz do PLAS/JMU.

1. Benner Tecnologia e Sistemas de Saúde LTDA (2362443):

- Nova licença perpétua de uso da solução (R\$ 7.475,00);
- Disponibilização da solução nos ambientes de Homologação e Produção do STM: Implantação da solução; Parametrização e customização do sistema para o atendimento dos requisitos exigidos neste Projeto Básico; Carga de dados, migração e transformação de dados conforme requisitos descritos neste projeto básico (R\$709.550,00);
- Treinamento em sistema informatizado para toda a equipe (17.940,00).
- SaaS - Software como serviço (R\$ 129.030,00)
- Manutenção/suporte (R\$ 379.155,00)

Valor Global para 12 meses: R\$ 1.243.150,00

2. Fácil Informática (2653310):

- Licença perpétua de uso da solução (sem custo);
- Manutenção, suporte e atualização (R\$ 354.483,24);
- SaaS - instalação e configuração (R\$ 15.676,20);
- Nuvem - manutenção de usuários (R\$ 100.745,76);
- Treinamento em sistema informatizado (verificar necessidade, devido a manutenção de sistema).

Valor Global para 12 meses: R\$ 470.905,20

3. Projeto Básico para contratação por inexibibilidade pelo Superior Tribunal de Justiça em 2021(2659548):

- Suporte Técnico e Manutenção Mensal: Gestão Operadora - Gestão Ambulatorial (R\$ 467.863,20)
- Serviço de Manutenção Evolutiva - Sob demanda (R\$ 169.455,00)
- Serviços de Apoio Operacional - Gestão Operadora (R\$ 371.745,96)
- Serviços de Apoio Operacional - Gestão Ambulatorial (R\$ 371.745,96)

Valor Global para 12 meses: R\$ 1.380.810,12

*Apesar de semelhante o objeto, o projeto básico apresenta dois itens que não seriam contemplados, assim como deixa de apresentar itens necessários. Tal projeto é para estimativa do valor de manutenção mensal e evolutiva, no total de **R\$ 637.318,20**.*

4. Termo de Referência para contratação por inexigibilidade pelo TRF 1ª Região (2659622):

- Suporte Técnico e Manutenção Mensal (R\$ 550.050,00)
- Serviço de Desenvolvimento (R\$ 320.412,40)
- Serviços prestados sob demanda (R\$ 10.110,10)
- Horas adicionais (R\$ 233.310,00)

Valor Global para 12 meses: R\$ 1.113.882,50

Após a análise de propostas e valores praticados, verifica-se que uma nova contratação torna-se mais onerosa do que a manutenção do sistema em utilização pelo PLAS/JMU, pelo fato de que a nova empresa teria de disponibilizar ao PLA/JMU:

- Nova licença perpétua de uso da solução;
- Disponibilização da solução nos ambientes de Homologação e Produção do STM: Implantação da solução; Parametrização e customização do sistema para o atendimento dos requisitos exigidos neste Projeto Básico; Carga de dados, migração e transformação de dados conforme requisitos descritos neste projeto básico;
- Treinamento em sistema informatizado para toda a equipe;
- SaaS - Software como serviço;
- Manutenção/suporte de usuários.

Esclareço que os serviços já prestados pela Empresa Fácil Informática (contrato vencido em abril de 2022) irão permanecer e serão acrescidos de melhorias que trata da disponibilização em nuvem.

O ambiente em nuvem, apesar de ser oferecido por várias empresas, é agregado ao serviço de manutenção mensal. A empresa contratada irá realizar as manutenções necessárias no sistema, ou seja, a Fácil Informática, por possuir o direito de propriedade intelectual sobre o código fonte será a única autorizada a realizar manutenções no sistema FACPLAN, conforme Despacho INPI em anexo (2571155).

Com base nas evidências acima, a sugestão é pela contratação da a Empresa Fácil Informática por meio por inexigibilidade de licitação, pois esta Coordenadoria já possui a cessão de direitos e o *software* de gerenciamento de informação de plano de saúde de autogestão instalado, necessitando das atualizações tecnológicas e manutenções para desenvolver os trabalhos de gestão de atendimento, credenciamento e faturamento do PLAS/JMU.

PREÇOS GLOBAIS DETALHADOS PARA 24 MESES:

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR GLOBAL

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR GLOBAL
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).	<p>a. Serviço mensal de suporte técnico e de manutenção evolutiva e corretiva do Sistema FACPLAN;</p> <p>b. Atualização da solução FACPLAN e seus módulos contratados; e</p> <p>c. Suporte à unidade demandante responsável pela Gestão do PLAS/JMU na utilização do sistema e elucidação de regras de negócio implantadas.</p>	R\$ 708.966,48
2. Implantação, hospedagem e manutenção do <i>software FacPlan</i> em nuvem privada.	a. Implantação e configuração do ambiente, conforme item 9.2;	R\$ 15.676,20
	b. Manutenção mensal usuários; e	R\$ 193.096,04
	c. Manutenção mensal servidor exclusivo.	Sem custo
3. Implantação, parametrização e customização (transição) em ambiente de homologação do Superior Tribunal Militar	a. 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 .	R\$ 15.676,20

PARCELAS MENSAS E/OU ÚNICAS DETALHADAS:

1) Contratação mensal dos serviços de manutenção, suporte e atualização do Sistema (itens 1.a; 1.b; e 1.c):

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

2) Valor para SaaS – Software como Serviço:

• Instalação, parametrização, costumização e configuração do ambiente (item 2.a):

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

• Manutenção Mensal- Usuários (itens 2.b e 2.c):

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

3) Implantação, parametrização e customização (transição) em ambiente de homologação do Superior

14. Equipe de planejamento da contratação

• **Transição final da solução quando do encerramento do contrato (item 3.a):**

A Equipe de Planejamento da Contratação é composta pelos servidores: BRUNO EDUARDO MARTINS (Integrante Demandante), MIREGIANE QUEIROZ FERREIRA (Integrante Administrativo), lotado na Diretoria de Serviços de Saúde Ambiental e homologações de SUPORTE (Integrante Técnico), lotado na Diretoria de Tecnologia da Informação - DITIN.

A Equipe de Apoio à Contratação é composta pelos mesmos integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação, com o **valor global para 24 meses de R\$ 983.414,92 (novecentos e trinta e quatro mil e quatrocentos e quatorze reais e noventa e dois centavos)**, bem como, na análise e julgamento das propostas das licitantes, redação dada pelo inciso XI, do artigo 2º, da Resolução nº 182/2013, do CNJ.

Essa Equipe fará o acompanhamento e verificação do Teste de Conformidade (Prova de Conceito).

Em conformidade com o disposto no inciso IV, parágrafo 7º, do artigo 12, da Resolução nº 182/2013, do Conselho Nacional de Justiça, a Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Senhor Diretor-Geral, no momento que decidiu pelo prosseguimento da contratação por meio do Documento de Oficialização da Demanda (2279549) e Portaria nº 4406 (2280952).

15. Gestão do contrato

O acompanhamento e a fiscalização do contrato caberão à Equipe de Gestão da Contratação, que será instituída pelo Diretor-Geral, após a assinatura das partes.

A Equipe de Gestão da Contratação será composta por:

Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais, relacionadas ao processo de gestão do contrato, para coordenar, supervisionar e controlar a execução do contrato, a fim de garantir o atendimento dos objetivos do Contratante;

Fiscal Demandante do Contrato: servidor representante da Diretoria de Serviços de Saúde - DISAU, competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais da solução, além de emitir o termo de recebimento provisório, emitir o termo de recebimento definitivo, avaliar a qualidade dos itens recebidos de acordo com os critérios de aceitação definidos no contrato e fiscalizar o contrato quanto do ponto de vista funcional da solução.

Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área da Diretoria de Tecnologia da Informação, competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, além de avaliar a qualidade dos produtos e/ou dos serviços entregues e das justificativas, quando houver, de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato e identificar a não conformidade entre o serviço ou material entregue e os termos contratuais.

Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Diretoria de Serviços de Saúde, competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais, além de autorizar a Contratada a emitir as notas fiscais e enviá-las para pagamento, decidir sobre o encaminhamento para a aplicação de penalidade ou o envio para correção dos desvios pela Contratada, manter o histórico de gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica e encaminhar necessidades de mudanças no contrato para a Administração.

A existência e a atuação da fiscalização pelo Contratante em nada restringe a responsabilidade, única, integral e exclusiva da Contratada, no que concerne à execução do contrato.

No momento da assinatura do Contrato, a Contratada indicará um preposto para representá-la, sendo este responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

16. Obrigações da Contratante

1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as disposições deste Termo de Referência, as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta comercial.
2. Notificar a Contratada, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
3. Pagar à Contratada o valor resultante da execução dos serviços, no prazo e condições estabelecidas no contrato.
4. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura emitida pela Contratada, em conformidade com parágrafo 8.º do artigo 36 da IN SLTI nº 2/2008.
5. Comunicar prévia e formalmente à Contratada toda e qualquer orientação acerca dos serviços, excetuados os entendimentos orais determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 1 (um) dia útil.
6. Fornecer e colocar à disposição da Contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução dos serviços.
7. Proporcionar as facilidades necessárias para que a Contratada possa prestar os serviços dentro das normas estabelecidas.
8. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada em razão da execução dos serviços.
9. Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Contratada, podendo rejeitá-lo no todo ou em parte, caso estejam em desacordo com o constante neste Termo de Referência e respectivos edital e contrato.
10. Vedar qualquer relação entre os empregados da Contratada e da Contratante, que caracterize pessoalidade e subordinação direta, tendo em vista que a execução dos serviços não exige subordinação do prestador e, portanto, não gera vínculo empregatício entre os seus empregados e os servidores da Contratante.
11. Permitir o acesso dos profissionais da Contratada, devidamente credenciados, às dependências do Contratante, bem como o acesso a dados e informações necessários ao desempenho das atividades previstas nesta contratação, ressalvados os casos de matéria sigilosa.
12. Analisar e responder, em tempo hábil, às solicitações formais da Contratada, referentes aos esclarecimentos sobre os serviços contratados.

17. Obrigações da Contratada

1. Executar os serviços conforme as especificações deste Termo de Referência e de sua proposta.
2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços executados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.
3. Responsabilizar-se pelos danos decorrentes da execução do objeto, ficando a Contratante autorizada a descontar dos pagamentos devidos, o valor correspondente aos danos sofridos, assegurado o devido processo legal.
4. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante.
5. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da execução dos serviços.
6. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
7. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
8. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
9. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do parágrafo 1.º do artigo 57 da Lei nº 8.666/1993.
10. Designar preposto responsável pelo relacionamento administrativo com a Contratante, quando da assinatura do contrato, com autonomia para tomar decisões que impactem no bom andamento dos serviços.
11. Responsabilizar-se por todas as despesas com materiais, mão de obra, transportes, equipamentos, máquinas, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais, trabalhistas e previdenciárias, salários, custos diretos e indiretos, encargos sociais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, necessários à perfeita execução do contrato.
12. Atender as solicitações de informações da Contratante no prazo de até 2 (dois) dias úteis.
13. Cumprir todas as leis e imposições federais, estaduais ou distritais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos originários de infrações a que tiver dado causa.
14. Responsabilizar-se pela defesa, inclusive por custos, despesas e honorários advocatícios, bem como pelo cumprimento das decisões em ações judiciais eventualmente propostas por seus prepostos, empregados ou ex-empregados envolvendo a Contratante, isentando-a de quaisquer responsabilidades e/ou ônus diretos ou indiretamente decorrentes.
15. Responsabilizar-se, inclusive civil e criminalmente, por eventuais danos causados à Contratante, aos seus servidores e empregados ou a terceiros, independentemente de culpa ou dolo, inclusive respondendo pelos danos causados na execução dos serviços.
16. A partir da solicitação formal do STM, apresentar todas as certidões e declarações relacionadas no artigo 5.º da Resolução nº 156/2012, do CNJ, concernentes aos empregados com funções de chefia disponibilizados para a Contratante.
17. Definir, junto com a Contratante, um planejamento das atividades a serem executadas, tendo em vista maior clareza e objetividade na programação dos serviços.
18. Solicitar aos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de compromisso, sigilo e responsabilidade, de acordo com modelo a ser fornecido pela contratante;

18. Pagamento Mensais dos Serviços / Produto

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR
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).	<p>a. Serviço mensal de suporte técnico e de manutenção evolutiva e corretiva do Sistema FACPLAN;</p> <p>b. Atualização da solução FACPLAN e seus módulos contratados; e</p> <p>c. Suporte à unidade demandante responsável pela Gestão do PLAS/JMU na utilização do sistema e elucidação de regras de negócio implantadas.</p>	Parcela mensal de: R\$ 29.540,27
2. Implantação, hospedagem e manutenção do <i>software FacPlan</i> em nuvem privada.	a. Implantação e configuração do ambiente, conforme item 9.2;	Parcela única de: R\$ 15.676,20
	b. Manutenção mensal usuários; e	Parcela mensal de: R\$ 8.395,48
	c. Manutenção mensal servidor exclusivo.	Sem custo
3. Implantação, parametrização e customização (transição) em ambiente de homologação do Superior Tribunal Militar	a. 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 de: R\$ 15.676,20

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).**

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

Módulos Contratados

- Agenda
- Análise de Contas Médicas
- Cadastros
- Caixa
- Carteira
- Cobrança
- Comercial
- Contabilidade
- Contabilidade Integrada
- Contas a pagar
- Controle de Usuários do Sistema
- Convenios
- Credenciamento
- CRM
- Digitação
- Emissão de Carteiras
- Emissão e Controle de Guias e Senhas
- Estatística
- Fac_Explorer

- FacANS – Atendimento à Agência Nacional de Saúde Suplementar
- FacBackup
- FacBI – Gerencial
- FacChat
- FacCredenciamento
- FacExport
- FacFatPrest
- FacFin – Controle de Caixa e Bancos e Contas a Pagar/Receber
- FacGeo
- FacGTO
- FacMobile (Cedido sem ônus para o STM)
- FacPrev
- Financeiro
- Gerencial
- Gestor
- Guias
- Imobil
- Intercambio
- Ouvidoria
- Parametros
- Planos
- Pré Cadastro
- Relat. Customizado
- Relatórios
- WebPlan – Consulta, Acesso, Autorizador via Internet

2. Implantação, hospedagem e manutenção do *software* FacPlan em nuvem privada.

O item A será pago após a implantação do sistema na nuvem em produção; O item B será pago 30 (trinta) contados a partir da implantação do item A; O Item C não tem custo para a contratante.

- a. Implantação e configuração do ambiente;
- b. Manutenção mensal usuários; e
- c. Manutenção mensal servidor exclusivo.

3. Implantação, parametrização e customização (transição) em ambiente de homologação do Superior Tribunal Militar:

A transição final será paga após a transição de encerramento do contrato, em que 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

19. Reajuste realizados pelo solução, conforme o **Item 24 deste Termo de Referência.**

Poderá haver reajuste de preços para as parcelas do contrato, de acordo com o ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação), do IPEA, ou outro índice que venha a ser adotado pelo Governo Federal, em substituição àquele, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses a partir da data de assinatura do contrato.

Os preços poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data de assinatura do contrato, em que caberá à contratada solicitar o reajustamento dos preços e demonstrar a variação, mediante apresentação da respectiva planilha, bem como apresentar a documentação comprobatória do seu pleito.

20. Adequação orçamentária

A despesa correrá à conta de dotação consignada à Justiça Militar da União pela Lei Orçamentária para o Exercício de 2022, a cargo do PTRES 167547 - MTGI, Encargo nº 52.02.18.00.000 (Software PLAS - suporte técnico - MTGI).

Para o exercício financeiro subsequente, a Diretoria de Serviços de Saúde (DISAU) consignará dotação orçamentária para custear as despesas com a contratação.

21. Comunicação entre o Contratante e a Contratada e Recebimentos

Durante a vigência do contrato quaisquer comunicações entre as partes deverão ser feitas por escrito e juntadas ao processo pelos fiscais da equipe de gestão do contratação.

Aceite dos serviços

Recebimento provisório

- Quando o serviço for entregue pela Contratada para homologação, o Contratante emitirá o termo de recebimento provisório.
- O termo de recebimento provisório será assinado e datado pela equipe de gestão do contrato, e em seguida será entregue uma via à Contratada.
- Após o recebimento, o Contratante iniciará a homologação dos produtos/serviços e, se compatíveis com o demandado, procederá à aprovação emitindo o termo de aceite definitivo.

Recebimento definitivo

- A homologação consiste em um ciclo de verificação, validação, registro de não conformidade com os termos contratuais e com os produtos/serviços solicitados, a cargo da equipe de gestão do contrato, até que esteja de acordo com o requisitado na ordem de serviço.
- Quando houver necessidade de ajustes nos produtos/serviços entregues, a equipe de gestão do contrato registrará na Lista de Não Conformidades todos os ajustes a serem realizados e encaminhará as demandas de correção à contratada, estabelecendo prazo para que as pendências sejam sanadas. Caso a contratada não realize os ajustes no prazo estabelecido ou os ajustes não sejam homologados, a entrega será considerada rejeitada e a contratada estará sujeita às penalidades previstas neste Termo de Referência.
- A Ordem de Serviço somente poderá ser encerrada quando todos os itens solicitados forem plenamente atingidos, realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente homologada e aprovada pela equipe de gestão do contrato.

Após a homologação, aprovação e atestação da ordem de serviço, a equipe de gestão do contrato emitirá o termo de recebimento definitivo para os itens homologados serem pagos, por meio de nota fiscal que será encaminhada pela contratada ao contratante. Caso haja atraso na implantação do sistema em nuvem a contratante poderá estabelecer novo prazo para ajustes necessários ou o cancelamento do item no contrato.

O ateste da nota fiscal será assinado pela equipe de gestão do contrato (fiscais técnico, administrativo e demandante) e, ainda, pelo gestor do contrato.

22. Modalidade e Tipo de Licitação

Por se tratar de serviço de manutenção exclusiva, a modalidade licitatória para a contratação do objeto será Inexibibilidade, de acordo com a Lei nº 8.666 de 1993, art. 25, inciso I:

Art. 25. É inexigível a licitação quando houver inviabilidade de competição, em especial:

I - para aquisição de materiais, equipamentos, ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo, vedada a preferência de marca, devendo a comprovação de exclusividade ser feita através de atestado fornecido pelo órgão de registro do comércio do local em que se realizaria a licitação ou a obra ou o serviço, pelo Sindicato, Federação ou Confederação Patronal, ou, ainda, pelas entidades equivalentes;

23. Adjudicação

Para efeito de adjudicação, será considerado o menor preço global ofertado para a execução do objeto, uma vez que todos os itens a serem fornecidos serão de uma única contratada, a qual não pode ser desmembrada sem que haja perda de produtividade e economia de escala.

A autoridade competente deve emitir o termo com o resultado da adjudicação e anexá-lo ao presente processo de contratação.

24. Da transição contratual inicial a final do contrato

A data de início de execução do Plano de Transição será determinada pelo CONTRATANTE. A sua duração não poderá ultrapassar 90 (noventa) dias corridos.

0 Plano de Transição dos Serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

- Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de transferência de conhecimentos, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;
- Cronograma geral do repasse, identificando para cada serviço ou tipo de serviços: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pelo STM;
- Plano de gerenciamento de riscos e plano de contingência;
- Estratégia de acompanhamento do encerramento;
- Descrição da forma de entrega ao CONTRATANTE de todos os dados em poder da CONTRATADA;
- Relação das Ordens de Serviço canceladas automaticamente em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados.

Transição contratual inicial se refere à implantação do sistema em nuvem, pois as atualizações irão ocorrer a contar da assinatura do contrato. As atividades de transição compreendem:

- A contratada deverá implantar do sistema de Gestão do PLAS/JMU hospedado na nuvem (em ambiente de homologação);
- A contratada, com o apoio da equipe técnica do STM, realizará a integração do sistema SRH com o sistema de Gestão do PLAS/JMU hospedado na nuvem em ambiente de homologação;
- A equipe de gestão do contrato deverá homologar do sistema de Gestão do PLAS/JMU hospedado na nuvem, bem como a integração do SRH;
- A contratada deverá implantar sistema de Gestão do PLAS/JMU hospedado na nuvem em produção devidamente integrada ao sistema SRH;
- A contratada deverá realizar a transferência de conhecimento da integração do sistema SRH com o sistema de Gestão do PLAS/JMU devidamente documentada;
- A contratada deverá repassar à equipe técnica do STM o conhecimento para armazenamento e restauração do arquivo de backup.

A transição contratual final se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços pela CONTRATADA, ao final do contrato. As atividades de transição contratual e encerramento do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a devolução de recursos, inclusive crachás disponibilizados pelo CONTRATANTE, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras, conforme o disposto no art. 14, inciso III, da Instrução Normativa Nº 04/2010-SLTI/MPOG, e ainda:

Transição Final do Contrato

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:

- Disponibilizar os arquivos csv (comma-separated-values) e/ou arquivos com scripts SQL (Standard Query Language), conforme dos dados armazenados no sistema de Gestão do PLAS/JMU;
 - Os arquivos cvs e ou SQL deverão seguir as regras e semântica conforme leiute encaminhado pela equipe técnica do STM.
- Disponibilizar scripts DDL (Data Definition Language) e DML (Data Manipulation Language) com as informações de objetos e dados da última versão do banco;

Em, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias antes do encerramento da vigência contratual da última aditativa possível, será realizado estudo técnico preliminar para verificar a necessidade de uma nova contratação ou para a manutenção da atual solução por inexigibilidade.

Em, no mínimo, 60 (sessenta) dias antes do encerramento da vigência contratual da última aditativa possível, ocorrerá transferência final de conhecimento técnico sobre a execução e a manutenção da solução implantada. Haverá reunião entre o gestor do contrato, os fiscais e os representantes da contratada para definição dos termos de transferência de conhecimento técnico.

A contratada fará a devolução de todo material que estiver em sua posse, inclusive os crachás de identificação emitidos pelo contratante. A contratante fará a revogação de perfis de acesso à rede local do STM, inclusive os recursos de acesso à rede por meio de VPN. Ocorrerá desativação de acesso aos servidores computacionais do STM.

0 contratante desativará a caixa postal, caso disponibilizada à contratada. Ocorrerá também a

desativação de e-mails institucionais fornecidos pelo contratante.

Os procedimentos de segurança mencionados não descartam outros mecanismos que forem estabelecidos pela Política de Segurança da Informação e Comunicação da Justiça Militar da União (PSIC-JMU), instituída pela Resolução STM Nº 222, de 3 de fevereiro de 2016.

A transição contratual observará, inclusive, determinações, políticas e procedimentos definidos pelo Comitê Gestor do Portal Eletrônico (Internet/Intranet) da Justiça Militar da União, instituído pelo Ato Normativo nº 52, de 28 outubro de 2013.

25. Vigência contratual

A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data da sua assinatura, prorrogáveis por igual período até o limite de 60 (sessenta) meses.

A fiscalização, até 90 (noventa) dias do término da vigência contratual, deverá expedir comunicado à Contratada para que esta manifeste, no prazo de 5 (cinco) dias, o interesse na prorrogação do contrato.

Na ocorrência de prorrogação do contrato, deverá ser elaborada nova Análise de Viabilidade da Contratação, conforme exposto no parágrafo único do inciso V do artigo 14, da Resolução nº 182/13, do CNJ.

26. Local de prestação do serviço

Os serviços serão executados mediante atendimento remoto e, quando necessário, presencial, na sede do Superior Tribunal Militar (STM).

Serão de responsabilidade da Contratada todas as despesas com passagens, hospedagem, alimentação e deslocamento para realização dos serviços.

27. Estudos Preliminares

Em cumprimento ao exposto no § 1º do art. 13 da Resolução nº 182, de 17 de outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça, a Equipe de Planejamento da Contratação submete os Estudos Preliminares, constantes nos documentos: Análise de Viabilidade (2563221), Sustentação do Contrato (2563225), Estratégia para a Contratação (2563223) e Análise de Riscos (2563212) e o presente Termo de Referência à aprovação do Diretor de Tecnologia da Informação, titular da Área Demandante.

28. Rescisão contratual

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei no 8.666/1993.

Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

A rescisão do contrato poderá ser:

- Determinada por ato unilateral e escrito do Contratante, nos casos enumerados nos incisos I a XII, XVII e XVIII, do artigo 78 da Lei no 8.666/1993;
- Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o contratante;
- Judicial, nos termos da legislação vigente sobre a matéria.

A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada pela autoridade competente.

29. Fundamento Legal

A elaboração deste Termo de Referência fundamenta-se no disposto na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

30. Anexos

- Anexo I - Contratação TI - Termo de Recebimento Provisório (2563240).
- Anexo II - Contratação TI - Lista de Não Conformidades (2563242).
- Anexo III - Contratação TI - Termo de Recebimento Definitivo (2563245).
- Anexo IV - Contratação TI - Termo de Compromisso (2563246).
- Anexo V - Contratação TI - Análise de Riscos SATEN (2563212)
- Anexo VI - Contratação TI - Análise de Viabilidade PLAS/JMU (2563221)
- Anexo VII - Contratação TI - Estratégia para a Contratação SATEN (2563223)
- Anexo VIII - Contratação TI - Sustentação do Contrato SATEN (2563223)

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
Celso Alves de Andrade	Bruno Eduardo Martins	Regiane Queiroz Ferreira
GESTOR DO CONTRATO		
Gestor da Unidade Demandante Lúcio Andres Sanches Nascimento (Coordenados CPLAS)		
VALIDAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA		
Autoridade da Unidade Demandante João Henrique Ribeiro Ferreira (Diretor da DISAU)		



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO EDUARDO MARTINS, FISCAL DEMANDANTE**, em 04/08/2022, às 16:55 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CELSON ALVES DE ANDRADE, FISCAL TÉCNICO**, em 04/08/2022, às 17:16 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **REGIANE QUEIROZ FERREIRA, CHEFE DE SEÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS DO PLANO DE SAÚDE**, em 04/08/2022, às 17:58 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LÚCIO ANDRES SANCHES NASCIMENTO, COORDENADOR DO PLANO DE SAÚDE DA JUSTIÇA MILITAR DA UNIÃO**, em 04/08/2022, às 18:45 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOAO HENRIQUE RIBEIRO FERREIRA, DIRETOR DE SERVIÇOS DE SAÚDE**, em 04/08/2022, às 19:07 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.stm.jus.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2701215** e o código CRC **00CA73B9**.

