

TERMO DE REFERÊNCIA (TR) Nº 03/2026

Órgão: Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos Municipais de Rondonópolis – SERV SAÚDE

CNPJ: 06.016.527/0001-90

Nº do Processo: 22/2026

Categoria do TR: Contratações de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)

1. OBJETO

Constitui objeto da presente contratação a disponibilização de solução de tecnologia da informação e comunicação, em modelo Software como Serviço (SaaS), hospedada em ambiente remoto/cloud, destinada à gestão integrada dos processos de operadora/autogestão de assistência à saúde do SERV SAÚDE, abrangendo cadastro de beneficiários e dependentes, gestão de prestadores e credenciamentos, carências, autorizações, regulação, auditoria, faturamento, glosas, coparticipação, financeiro, protocolos, relatórios gerenciais, segurança da informação, suporte, implantação, migração de dados, treinamento e serviços técnicos especializados sob demanda, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e detalhamento do itens, conforme tabela abaixo:

ITEM	APLIC	DESCRIÇÃO	UND	QUANT.
1	00034282	Serviço de Implantação - de Software do tipo Solução Customizada de Sistema de Gestão de Saúde: Serviço único de implantação da solução, incluindo planejamento, levantamento e validação de processos, parametrização inicial, migração de dados, testes, treinamento, acompanhamento assistido e entrada em produção.	SERVIÇO	1
2	00071118	Serviço de Locação de Software - do tipo Software de Solução de Sistema de Gestão em Saúde - Licenças de Uso Temporário: Disponibilização mensal da solução em ambiente cloud, incluindo direito de uso, hospedagem, manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva, atualizações legais, suporte técnico e operação assistida, pelo prazo definido no contrato.	SERVIÇO	36
3	00073278	Serviço Técnico Especializado - Serviço de Desenvolvimento - do tipo Customização: customizações, integrações, relatórios específicos, automações, ajustes evolutivos, novos módulos ou adaptações não contempladas no escopo mínimo obrigatório, mediante demanda formal e aceite da contratante.	HORA	500

1.1. Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, por possuírem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência, sendo usualmente ofertados no mercado por diversos fornecedores especializados.

Embora a solução envolva recursos tecnológicos especializados para gestão, auditoria, autorização, regulação, faturamento e controle de contas médicas, suas funcionalidades, requisitos técnicos, níveis de serviço, critérios de desempenho e condições de execução podem ser claramente especificados, permitindo a comparação objetiva entre propostas e o julgamento pelo critério de menor preço.

A contratação não envolve desenvolvimento de software sob encomenda, pesquisa tecnológica, inovação experimental ou solução singular que exija predominância de esforço intelectual personalizado, razão pela qual não se enquadra como serviço técnico especializado de natureza predominantemente intelectual.

1.2 Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

O objeto caracteriza-se como serviço continuado de natureza predominantemente tecnológica, prestado em modelo Software como Serviço (SaaS – Software as a Service), mediante disponibilização de plataforma tecnológica especializada para gestão, auditoria, autorização, regulação, faturamento e controle de contas médicas.

A contratação compreende o licenciamento de uso da solução, sua implantação, parametrização, migração de dados, treinamento, suporte técnico, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva, atualizações de versão e demais serviços necessários à plena utilização da plataforma.

Não integra o objeto a disponibilização de mão de obra para operação rotineira do sistema, execução de atividades administrativas da CONTRATANTE, processamento manual de contas médicas, auditoria operacional terceirizada ou cessão de profissionais para atuação permanente nas dependências do SERV SAUDE.

A operação cotidiana da solução será realizada pelos usuários designados pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar a infraestrutura tecnológica necessária, bem como os serviços de suporte, manutenção e sustentação previstos contratualmente.

Por se tratar de serviço continuado cuja interrupção comprometeria atividades essenciais relacionadas à gestão assistencial e financeira do plano de saúde, a vigência plurianual mostra-se mais vantajosa, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

1.3 Prazo de vigência

O prazo de vigência da contratação é de 3 (três) anos contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.4 Classificação dos requisitos por fase

Fase	Critério de classificação	Exemplos
POC	Funcionalidade comum e essencial de solução de gestão de plano de saúde/autogestão, operadora, faturamento, autorização, segurança, integração ou controle, cuja existência deve ser demonstrada antes da contratação, incluindo funcionalidades que, pela sua natureza estrutural, atendam simultaneamente a requisitos específicos da Lei Municipal nº 4.616/2005, quando a conformidade legal constituir característica inerente à própria funcionalidade e não mero ajuste de implantação.	Exemplo: cadastro de beneficiários, prestadores, carências, autorizações, faturamento, glosas, financeiro, perfis de acesso, logs, portal do prestador, relatórios básicos.
Implementação	Funcionalidade ou regra de negócio não crítica, cuja ausência não compromete a operação essencial do sistema na data da contratação, mas que deverá ser entregue durante o período de implantação, abrangendo parametrizações institucionais, adequações à Lei Municipal nº 4.616/2005, normas internas, fluxos operacionais próprios do SERV SAÚDE e ajustes de usabilidade identificados ao longo da fase de implantação e apropriação do sistema pelos usuários.	Exemplo: limite anual de consultas, regras de genitor, filho maior, percentuais de coparticipação, prazos de ressarcimento, regras internas de cobrança.
Horas técnicas	Melhoria desejável, funcionalidade acessória, automação avançada, integração específica, relatório especial ou desenvolvimento complementar sob demanda.	Exemplo: chatbot, painéis avançados, automações de mensageria, relatórios customizados.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação fundamenta-se no Estudo Técnico Preliminar que aponta a necessidade de implementação de solução tecnológica integrada, em modelo de Software como Serviço (SaaS), destinada à gestão dos processos administrativos, assistenciais e gerenciais do SERV SAÚDE, em substituição ao cenário atual caracterizado por fragmentação de sistemas, dependência de controles manuais e limitações tecnológicas que comprometem a eficiência operacional e a confiabilidade das informações.

O ambiente atualmente utilizado não dispõe de integração plena entre os módulos administrativos e assistenciais, dificultando a consolidação de dados, o monitoramento das atividades e o controle da prestação de serviços de saúde. Tal situação gera retrabalho,

inconsistências cadastrais, baixa rastreabilidade das informações e limita a capacidade de tomada de decisão baseada em dados estruturados.

Adicionalmente, a solução vigente encontra-se em fase final de vigência contratual, firmada sob a égide da Lei nº 8.666/1993, atingindo o prazo máximo legal de 60 (sessenta) meses, o que inviabiliza sua prorrogação, tornando necessária a realização de nova contratação que atenda às demandas atuais e futuras da Autarquia.

A solução pretendida consiste na contratação de plataforma integrada de gestão em saúde, disponibilizada em ambiente remoto, que permita a unificação das bases de dados e a integração dos processos institucionais, abrangendo funcionalidades relacionadas à gestão assistencial, administrativa, financeira e gerencial, incluindo implantação, licenciamento de uso, suporte técnico e serviços especializados sob demanda.

A relação entre a necessidade identificada e as características do objeto evidencia-se na estrutura da contratação, composta por três elementos principais:

- Serviço de implantação (01 unidade): necessário para viabilizar a entrada em operação da solução, incluindo análise dos processos institucionais, parametrização do sistema, migração de dados do ambiente legado e capacitação dos usuários, sendo etapa indispensável para garantir a aderência da solução às rotinas do SERV SAÚDE;
- Licenciamento de uso da solução (36 meses): correspondente à disponibilização contínua do sistema em ambiente cloud, incluindo manutenção, suporte técnico e atualizações evolutivas e legais, sendo dimensionado com base na necessidade de uso permanente da solução ao longo do período contratual, podendo ser prorrogado conforme vantajosidade e limites legais;
- Serviços técnicos especializados sob demanda (500 horas): destinados à realização de customizações, integrações e evoluções do sistema, cuja estimativa foi definida com base na análise das demandas institucionais e na necessidade de adaptações contínuas decorrentes de alterações operacionais, normativas e tecnológicas.

A definição do quantitativo de horas técnicas considerou a natureza dinâmica da solução de TIC, bem como a necessidade de evolução contínua do sistema para atendimento às especificidades do SERV SAÚDE, evitando a rigidez contratual e assegurando flexibilidade na execução.

A contratação proposta visa alcançar os seguintes resultados e benefícios:

- integração das informações em base de dados única e estruturada;
- automatização dos processos administrativos e assistenciais;
- melhoria da qualidade, confiabilidade e disponibilidade das informações;
- redução de retrabalho e otimização dos recursos humanos e materiais;
- fortalecimento dos mecanismos de controle, auditoria e transparência;

- suporte à tomada de decisão por meio de indicadores gerenciais;
- maior eficiência operacional e qualidade no atendimento aos beneficiários;
- viabilização da transformação digital da Autarquia, com redução da dependência de processos físicos.

Dessa forma, a contratação mostra-se necessária, adequada e proporcional às necessidades institucionais, atendendo ao interesse público e aos princípios da eficiência, economicidade e continuidade do serviço público.

3. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A contratação está devidamente consignada no Plano de Contratações Anual (PCA) do SERVI SAUDE para o exercício de 2026, em estrito cumprimento ao Art. 18, inciso II, da Lei nº 14.133/2021. O investimento é classificado como estratégico e indispensável para a sustentabilidade da gestão de saúde e administrativa da autarquia.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

4.1. Visão Geral da Solução

A solução consiste na contratação de plataforma tecnológica especializada para gestão, auditoria, autorização, regulação, faturamento e controle de contas médicas, disponibilizada em modelo Software como Serviço (SaaS – Software as a Service).

A solução deverá ser disponibilizada em ambiente computacional remoto, com acesso seguro por rede de dados, permitindo utilização simultânea por múltiplos usuários, mediante controle de perfis de acesso, rastreabilidade das operações e mecanismos de proteção da integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.

A contratação compreende o licenciamento de uso da solução e os serviços técnicos associados à sua implantação, sustentação, atualização e evolução tecnológica.

A solução deverá permitir a centralização, integração e automação dos processos relacionados à gestão do SERVI SAUDE, contemplando, entre outras funcionalidades, o cadastro de beneficiários e prestadores, autorização de procedimentos, gestão assistencial, auditoria de contas médicas, faturamento, gestão financeira, gestão documental, geração de indicadores e emissão de relatórios gerenciais.

A solução não se destina à substituição de sistemas próprios de clínicas, hospitais, laboratórios ou demais prestadores de serviços de saúde, tais como prontuários eletrônicos, sistemas hospitalares, sistemas laboratoriais ou sistemas de gestão clínica interna, sem prejuízo da recepção, intercâmbio e tratamento das informações necessárias ao cumprimento de suas finalidades.

4.2. Composição da Solução

A solução é composta pelos seguintes elementos:

4.2.1. Serviço de Implantação da Solução (01 unidade)

Compreende as atividades necessárias à entrada em operação da solução, incluindo:

- a) parametrização e configuração da plataforma;
- b) migração dos dados provenientes do sistema legado;
- c) testes operacionais e validações;
- d) capacitação dos usuários;
- e) acompanhamento assistido no início da operação.

A quantidade de 01 (uma) unidade justifica-se por se tratar de atividade única e não recorrente, necessária para viabilizar a entrada em produção da solução.

4.2.2. Licenciamento de Uso da Solução (36 meses)

Compreende a disponibilização contínua da solução em ambiente cloud, incluindo:

- a) acesso aos módulos contratados;
- b) manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva;
- c) atualizações legais, regulatórias e tecnológicas;
- d) suporte técnico especializado;
- e) monitoramento e sustentação do ambiente.

O quantitativo de 36 (trinta e seis) meses decorre da natureza continuada da solução e da necessidade de manutenção permanente da operação institucional.

4.2.3. Serviços Técnicos Especializados Sob Demanda (500 horas)

Compreendem serviços técnicos destinados à evolução da solução, incluindo:

- a) customizações;
- b) desenvolvimento de funcionalidades adicionais;

- c) integrações com sistemas internos ou externos;
- d) adequações decorrentes de alterações operacionais, normativas ou regulatórias.

4.3. Migração de Dados

A implantação deverá contemplar plano de migração de dados contendo, no mínimo:

- a) identificação das bases legadas;
- b) definição dos dados a serem migrados;
- c) mapeamento de campos;
- d) saneamento e tratamento de inconsistências;
- e) transformação e carga dos dados;
- f) validação em ambiente de homologação;
- g) correção de inconsistências identificadas;
- h) carga final em produção;
- i) termo de aceite da migração.

A CONTRATANTE disponibilizará os dados legados em formato acessível, cabendo à CONTRATADA a transformação, tratamento e carga das informações disponibilizadas, observados os limites técnicos definidos no plano de migração.

4.4. Cronograma Referencial de Implantação

O cronograma abaixo possui caráter referencial e poderá ser ajustado conforme a complexidade da solução, qualidade dos dados legados e disponibilidade das equipes envolvidas:

- I – Kick-off: até 5 dias úteis após a Ordem de Serviço;
- II – Diagnóstico e levantamento dos processos: até 20 dias corridos;
- III – Parametrização inicial e homologação: até 60 dias corridos;
- IV – Migração de dados e testes integrados: até 90 dias corridos;
- V – Treinamento, entrada em produção e operação assistida: até 120 dias corridos.

4.5. Encerramento do Ciclo de Vida da Solução

Ao término da vigência contratual, a solução deverá possibilitar a transição ordenada para nova contratação ou solução sucessora, assegurando a continuidade dos serviços e a preservação do patrimônio informacional da CONTRATANTE.

Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar os dados pertencentes ao SERV SAÚDE em formato aberto, estruturado e documentado, observadas as condições de portabilidade, reversibilidade e transferência de conhecimento previstas neste Termo de Referência.

As atividades relacionadas ao encerramento contratual, transição operacional, transferência de conhecimento, disponibilização de bases de dados e apoio à migração para solução sucessora serão disciplinadas em tópico específico deste Termo de Referência.

4.6. Benefícios Esperados e Justificativa dos Quantitativos

A solução foi estruturada de forma integrada para promover a unificação das bases de dados, automação dos processos, aumento da eficiência operacional, fortalecimento dos controles internos e melhoria da qualidade das informações gerenciais.

Os quantitativos adotados consideram o universo atual aproximado de 9.000 vidas administradas pelo SERV SAÚDE, a complexidade dos processos institucionais, a necessidade de evolução contínua da solução e a busca pelo equilíbrio entre flexibilidade operacional, escalabilidade tecnológica e controle dos custos contratuais.

A contratação contribuirá para a modernização da gestão institucional, o aprimoramento dos processos assistenciais e administrativos e o fortalecimento dos mecanismos de governança, transparência e tomada de decisão.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1. A contratação compreende a disponibilização, em modelo Software como Serviço (SaaS), de solução tecnológica integrada para gestão, auditoria, autorização, regulação, faturamento e controle de contas médicas, incluindo os serviços necessários à sua plena operacionalização. Os requisitos da contratação abrangem, em síntese:

- a) disponibilização de solução tecnológica em ambiente web, com acesso seguro e controle de permissões por perfis de usuários;
- b) implantação, configuração, parametrização, migração de dados, testes, treinamento e suporte técnico especializado;
- c) atendimento aos requisitos funcionais, não funcionais, legais, regulatórios e de segurança da informação definidos neste Termo de Referência;

- d) conformidade com a legislação aplicável, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), normas da saúde suplementar, padrões TISS e demais regulamentações pertinentes;
- e) garantia de disponibilidade, desempenho, rastreabilidade, auditoria, integridade, confidencialidade e proteção das informações processadas;
- f) capacidade de integração, interoperabilidade e exportação de dados em formatos abertos e documentados;
- g) manutenção evolutiva, corretiva e adaptativa da solução durante toda a vigência contratual;
- h) observância dos níveis mínimos de serviço (SLA), prazos de atendimento, suporte e mecanismos de monitoramento previstos neste Termo de Referência;
- i) disponibilização de mecanismos que assegurem a continuidade operacional, a portabilidade dos dados, a transferência de conhecimento e a transição contratual ao término da contratação.

Os requisitos detalhados da solução encontram-se descritos nos anexos e especificações técnicas que integram este Termo de Referência.

5.2. AMBIENTE TECNOLÓGICO

A solução ofertada deverá atender aos requisitos tecnológicos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência, de modo a garantir desempenho, disponibilidade, segurança da informação, integridade dos dados, interoperabilidade, escalabilidade e continuidade operacional dos serviços prestados pelo SERV SAÚDE.

Para tanto, a LICITANTE deverá disponibilizar solução compatível com as necessidades institucionais e com as características técnicas descritas nos itens subsequentes.

5.2.1. Banco de Dados

5.2.1.1. A LICITANTE deve garantir que o Sistema Gerenciador de Bancos de Dados (SGBD) possua serviços de suporte e manutenção, sem ônus para a CONTRATANTE, durante toda a vigência contratual, contada da implantação da solução.

5.2.1.2. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) deve possuir total compatibilidade com o ambiente operacional utilizado e operar sem falhas que comprometam a estabilidade ou disponibilidade da solução.

5.2.1.3. Eventuais incompatibilidades identificadas após a contratação deverão ser corrigidas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

5.2.1.4. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados deverá suportar execução em diferentes plataformas tecnológicas (Windows, Linux, Unix, macOS ou equivalentes), compatíveis com aplicações corporativas de grande porte.

5.2.1.5. A CONTRATADA deverá manter rotinas de backup, recuperação e preservação dos dados da CONTRATANTE, garantindo a integridade, disponibilidade e continuidade das informações durante toda a vigência contratual.

5.2.2. Hospedagem em Nuvem, Licenciamento de Banco de Dados e Propriedade Intelectual

5.2.2.1. A utilização de provedores de infraestrutura em nuvem, data centers, serviços gerenciados de banco de dados, mensageria, monitoramento, armazenamento, backup ou componentes tecnológicos de terceiros será admitida como suboperação técnica inerente ao modelo SaaS, desde que observadas as exigências de confidencialidade, segurança da informação, LGPD e responsabilidade integral da CONTRATADA perante a CONTRATANTE.

5.2.2.2. Permanece vedada a subcontratação integral do objeto, salvo autorização expressa da Administração, quando juridicamente cabível.

5.2.2.3. Os dados, documentos, bases, registros, relatórios, parametrizações institucionais, configurações específicas e demais artefatos produzidos em decorrência da execução contratual pertencem ao SERV SAÚDE. A propriedade intelectual do software, código-fonte, arquitetura, bibliotecas, frameworks, componentes preexistentes e demais elementos da solução permanecerá de titularidade da CONTRATADA, salvo disposição contratual expressa em contrário.

5.2.2.4. A LICITANTE deverá fornecer serviço de hospedagem em nuvem para os ambientes de Produção, Testes e Homologação, observados os requisitos técnicos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

5.2.2.5. Cabe à LICITANTE estimar a projeção de crescimento da demanda de armazenamento de dados, considerando as características do projeto e a base inicial estimada de 9.000 (nove mil) vidas. Não será admitida revisão contratual fundamentada exclusivamente em erro de dimensionamento, exceto quando houver aumento superior a 10% (dez por cento) da base inicial de beneficiários, hipótese em que poderá ser avaliada a proporcionalidade dos custos adicionais devidamente justificados.

5.2.2.6. A LICITANTE deverá prever o adequado dimensionamento da infraestrutura necessária aos ambientes de Produção e Homologação, observando os requisitos mínimos recomendados pelo fabricante da solução e capacidade suficiente para atender integralmente ao escopo contratado.

5.2.2.7. A LICITANTE deverá hospedar os dados da solução em infraestrutura localizada em território nacional em atendimento integral à legislação brasileira aplicável, especialmente à LGPD, garantindo a segurança, confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

5.3. INFRAESTRUTURA DE HARDWARES LOCAIS

5.3.1. A CONTRATANTE deverá disponibilizar a infraestrutura local necessária à utilização da solução, incluindo computadores, monitores, impressoras, nobreaks, tablets, infraestrutura de rede lógica, acesso à internet e demais equipamentos e acessórios necessários à operação regular do sistema.

5.3.2. A solução deverá ser compatível com os equipamentos e navegadores de mercado amplamente utilizados pela CONTRATANTE, observados os requisitos mínimos definidos pela fabricante da solução.

5.4. SOLUÇÕES DE SOFTWARE E LICENCIAMENTO

5.4.1. Licenciamento do Sistema Gerenciador de Banco de Dados

5.4.1.1. A LICITANTE deverá fornecer à CONTRATANTE o direito de uso das licenças do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD), devidamente regularizadas no Brasil, em quantidade suficiente para a plena operação da solução contratada, durante toda a vigência do contrato.

5.4.2. Licenciamento dos Componentes da Solução

5.4.2.1. A LICITANTE deverá fornecer todas as licenças de uso, subscrições, módulos, bibliotecas, componentes, APIs, conectores e demais recursos de software necessários ao funcionamento integral da solução ofertada, sem custos adicionais para a CONTRATANTE durante a vigência contratual.

5.4.2.2. Todas as licenças e componentes de software deverão estar regularmente licenciados e em conformidade com a legislação brasileira e com os respectivos termos de uso dos fabricantes.

5.4.2.3. A CONTRATADA será responsável pela manutenção da regularidade das licenças, atualizações, renovações, correções de segurança e suporte dos componentes necessários à prestação dos serviços contratados.

5.4.2.4. Não poderá ser exigida da CONTRATANTE a aquisição de licenças adicionais, softwares complementares ou componentes não previstos na proposta comercial para a plena utilização das funcionalidades contratadas.

5.5. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

5.5.1. Controle de autenticação de usuários;

5.5.2. Perfis, grupos e níveis de permissão, com suporte à atribuição de múltiplos papéis por usuário;

5.5.3. Trilhas de auditoria;

5.5.4. Conformidade com a LGPD (Lei nº 13.709/2018);

5.5.5. A solução deve possuir arquitetura multicamadas e tecnologia 100% web para as funcionalidades que demandem acesso externo por profissionais devidamente cadastrados;

5.5.6. A solução deve permitir a personalização de identidade visual, incluindo logomarca institucional, cores, tipos e tamanhos de fontes;

5.5.7. O sistema deve disponibilizar mural de comunicados na tela inicial, com recursos de interação, comentários e manifestações de usuários;

5.5.8. O banco de dados deve garantir a unicidade e integridade das informações dos beneficiários;

5.5.9. A solução deve permitir parametrização de processos, regras e fluxos operacionais;

5.5.10. A solução poderá utilizar tecnologias baseadas em software livre ou proprietário, desde que assegure desempenho, segurança, atualização contínua e suporte técnico adequado;

5.5.11. A solução deve possuir arquitetura modular e integrada, permitindo a interoperabilidade entre os diferentes módulos e áreas da instituição;

5.5.12. A solução deve suportar escalabilidade funcional, tecnológica e de armazenamento;

5.5.13. A solução deve disponibilizar componentes visuais interativos para acesso rápido a informações e funcionalidades;

5.5.14. A solução deve estar integralmente disponibilizada em língua portuguesa, conforme o padrão utilizado no Brasil;

5.5.15. A solução deve apresentar mecanismos de monitoramento e acompanhamento de processos em execução;

5.5.16. A solução deve implementar controle de acesso baseado em perfis, grupos e permissões, permitindo a associação de múltiplos perfis a um mesmo usuário;

5.5.17. A solução deve permitir o credenciamento e gerenciamento de usuários por administradores autorizados;

5.5.18. O sistema deve registrar todas as tentativas de acesso, bem-sucedidas ou não, assegurando rastreabilidade e auditoria;

5.5.19. A solução deve possuir capacidade de integração e interoperabilidade baseada em serviços e interfaces padronizadas;

5.5.20. A solução deve possibilitar a coleta e importação de informações provenientes de fontes externas, bancos de dados ou arquivos;

5.5.21. A solução deve disponibilizar recursos para coleta, organização, análise, compartilhamento e monitoramento de informações gerenciais;

5.5.22. A solução deve permitir exportação de dados e relatórios, observadas as funcionalidades de cada módulo, em formatos PDF, XLSX, CSV, JSON e TXT;

5.5.23. A solução deve disponibilizar consulta e utilização da Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde (CID);

5.5.24. A solução deve possuir mecanismo de bloqueio automático de acesso após número parametrizável de tentativas malsucedidas de autenticação;

5.5.25. A solução deve disponibilizar mecanismos de autenticação e controle de acesso que permitam a identificação individual do usuário, rastreabilidade das operações realizadas e mitigação do uso compartilhado de credenciais.

5.5.26. A solução deve permitir a criação e manutenção de formulários e questionários parametrizáveis, com recuperação e registro de informações da base de dados;

5.5.27. A solução deve permitir o recebimento, armazenamento ou integração para arquivamento de laudos médicos e exames de imagem;

5.5.28. A solução deve permitir integração síncrona ou assíncrona com sistemas externos por meio de arquivos, APIs, Web Services ou padrão HL7;

5.5.29. A solução deve possuir mecanismos automáticos de monitoramento das integrações, com identificação de falhas, geração de registros e alertas;

5.5.30. A solução deve disponibilizar indicadores gerenciais e painéis analíticos (dashboards), compatíveis com os módulos e requisitos funcionais previstos neste Termo de Referência e no ETP.

5.5.31. A solução deverá permitir a criação e parametrização de indicadores, incluindo definição de fórmulas de cálculo, metas, critérios de apuração e faixas de tolerância para acompanhamento dos resultados.

5.5.32. A solução deverá possuir arquitetura de dados compatível com a futura implementação de painéis analíticos avançados, análises epidemiológicas, indicadores preditivos e recursos de Business Intelligence (BI), mediante parametrização, evolução tecnológica ou contratação de horas técnicas.

5.6. ROTINAS ADMINISTRATIVAS

5.6.1. Cadastro e gestão de usuários internos;

5.6.2. Cadastro de prestadores;

5.6.3. Cadastro de beneficiários;

5.6.4. Gestão de tabelas e parametrizações;

5.6.5. Relacionamento e vinculação entre códigos de tabelas de procedimentos, materiais e medicamentos;

5.6.6. Possibilitar abertura de chamados;

5.6.7. Importação de tabelas.

5.7. ROTINAS DE FATURAMENTO

5.7.1. Parametrização de regras;

5.7.2. Cadastro de lotes e guias;

5.7.3. Indicadores (dashboards);

5.7.4. Importação e exportação de dados.

5.8. ROTINAS FINANCEIRAS

5.8.1. Contas a pagar e receber;

5.8.2. Conciliação financeira;

5.8.3. Indicadores (dashboards).

5.8.4. Integração Bancária e Cobrança

5.8.4.1. Emissão de boletos bancários;

5.8.4.2. Geração de arquivos CNAB de remessa;

5.8.4.3. Importação de arquivos CNAB de retorno;

5.8.4.4. Baixa automática de títulos e cobranças;

5.8.4.5. Conciliação de recebimentos;

5.8.4.6. Integração para débito em conta, quando aplicável;

5.8.4.7. Controle de inadimplência e cobrança.

5.8.5. Integração com Folha de Pagamento

5.8.5.1. Importação de dados da folha;

5.8.5.2. Exportação de dados para folha;

5.8.5.3. Processamento de contribuições e mensalidades;

5.8.5.4. Processamento de coparticipações e débitos;

5.8.5.5. Gestão de bases de cálculo;

5.8.5.6. Validação e conferência das informações processadas.

5.9. ROTINAS DE INDICADORES E GESTÃO

- 5.9.1. Consolidação de indicadores;
- 5.9.2. Indicadores (dashboards);
- 5.9.3. Exportação de relatórios;
- 5.9.4. Configuração de metas e métricas.

5.10. ACESSO DIGITAL DO BENEFICIÁRIO

5.10.1. A solução deverá disponibilizar ambiente digital de acesso aos beneficiários, por meio de portal web responsivo, aplicativo móvel ou tecnologia equivalente.

5.10.2. Autenticação compartilhada com a solução principal ou mecanismo equivalente de identificação do beneficiário.

5.10.3. Consulta de dados essenciais do beneficiário.

5.10.4. Consulta e visualização da carteira digital do beneficiário.

5.10.5. Consulta da rede credenciada.

5.10.6. Acompanhamento do andamento e status de solicitações, autorizações e demais processos disponibilizados pela CONTRATANTE.

5.10.7. Disponibilização de notificações, comunicados e informações institucionais.

5.10.8. Sincronização e atualização das informações disponibilizadas aos beneficiários.

5.11. ROTINAS DE ATENDIMENTO

5.11.1. Solicitação de exames, procedimentos e internações, integrada ao sistema de aprovação e auditoria;

5.11.2. Reconhecimento facial de servidores segurados.

5.12. ROTINAS DE MIGRAÇÃO DE DADOS

5.12.1. Recepção de dados do sistema legado;

5.12.2. Transformação para a nova tecnologia;

5.12.3. Carga e validações;

5.12.4. Relatório de inconsistências.

5.13. MÓDULO DE ACESSO (LOGIN E AUTENTICAÇÃO)

5.13.1. A solução deve disponibilizar autenticação de usuários;

5.13.2. A solução deve disponibilizar recurso para recuperação de senha via e-mail;

5.13.3. A solução deve efetuar bloqueio de usuário após quantidade parametrizável de tentativas inválidas de acesso;

5.13.4. A solução deve registrar as tentativas de autenticação, com sucesso e sem sucesso, em trilhas de auditoria (logs), contendo, no mínimo, data, hora, usuário informado e endereço IP ou dado técnico equivalente, bem como disponibilizar mecanismos de proteção contra tentativas indevidas de acesso.

5.13.5. A solução deve possuir mecanismo de encerramento automático de sessão por inatividade (timeout);

5.13.6. A solução deve utilizar credenciais de acesso individuais, únicas e intransferíveis;

5.13.7. A solução deve permitir a configuração de horários autorizados para acesso dos usuários;

5.13.8. A solução deve permitir a personalização da tela de acesso com a identidade visual da CONTRATANTE;

5.13.9. A solução deve gerar alerta, registro ou chamado quando identificadas tentativas indevidas de acesso.

5.14. MÓDULO DE CADASTRO DE USUÁRIOS

5.14.1. A solução deve disponibilizar funcionalidades para cadastro, consulta, edição e inativação de usuários;

5.14.2. A solução deve permitir a gestão de usuários por administradores autorizados;

5.14.3. A solução deve disponibilizar controle de perfis e permissões para gestão de acessos;

5.14.4. A solução deve permitir a configuração de acessos internos e externos, conforme regras definidas pela administração;

5.14.5. A solução deve gerar senha inicial e exigir sua alteração obrigatória no primeiro acesso;

5.14.6. A solução deve disponibilizar funcionalidades de pesquisa e filtragem de usuários, possibilitando a localização rápida de registros por nome, CPF e demais atributos cadastrais disponíveis.

5.15. MÓDULO DE GESTÃO DE CARÊNCIA

5.15.1. A solução deve disponibilizar funcionalidades para cadastro, edição, consulta e inativação de carências;

5.15.2. A solução deve permitir a criação e gestão de grupos de carência;

5.15.3. A solução deve permitir o cadastro de carência por tipo de procedimento;

5.15.4. A solução deve calcular automaticamente os períodos e datas de vigência das carências;

5.15.5. A solução deve disponibilizar ao beneficiário as informações referentes às carências vigentes;

5.15.6. A solução deve permitir o registro e a gestão de isenções de carência, quando

autorizadas;

5.15.7. A solução deve permitir a parametrização de regras de carência;

5.15.8. A solução deve manter histórico das movimentações e alterações realizadas;

5.15.9. O módulo de gestão de carência deve possuir integração nativa com os módulos de cadastro de beneficiários, autorizações, auditoria médica e regulação;

5.15.10. A solução deve disponibilizar funcionalidade para portabilidade de carências;

5.15.11. A solução deve permitir o registro e a gestão de doenças ou lesões preexistentes;

5.15.12. A solução deve disponibilizar filtros e mecanismos de pesquisa.

5.16. MÓDULO DE CADASTRO DE SERVIDORES SEGURADOS

5.16.1. A solução deve disponibilizar funcionalidades para cadastro, edição, consulta e inativação de beneficiários;

5.16.2. A solução deve gerar identificação única para cada beneficiário;

5.16.3. A solução deve permitir a vinculação de beneficiários a mais de um plano, quando aplicável;

5.16.4. A solução deve disponibilizar gerenciamento de carências dos beneficiários;

5.16.5. A solução deve permitir o registro e manutenção dos dados cadastrais essenciais;

5.16.6. A solução deve manter histórico das movimentações do beneficiário;

5.16.7. A solução deve permitir o cadastro e gestão de dependentes;

5.16.8. A solução deve permitir o controle de titulares e dependentes;

5.16.9. A solução deve permitir o acompanhamento financeiro do beneficiário;

5.16.10. A solução deve permitir assinatura eletrônica de contratos e documentos correlatos;

5.16.11. A solução deve permitir o cancelamento de planos;

5.16.12. A solução deve registrar o histórico das movimentações e alterações de plano;

5.16.13. O módulo deve possuir integração nativa com os módulos de prestadores, financeiro, carência e faturamento;

5.16.14. A solução deve disponibilizar filtros e mecanismos de pesquisa.

5.17. MÓDULO DE PRESTADORES

5.17.1. Cadastro e Credenciamento

5.17.1.1. A solução deve disponibilizar cadastro completo de prestadores;

5.17.1.2. A solução deve permitir vincular um prestador a múltiplas especialidades ou serviços;

5.17.1.3. A solução deve permitir gerenciar o credenciamento do prestador aos locais de atendimento;

5.17.1.4. A solução deve manter histórico das movimentações do prestador;

5.17.1.5. A solução deve classificar prestadores conforme seu tipo de atuação;

5.17.1.6. A solução deve permitir parametrização de tabelas, contratos e regras por prestador;

5.17.1.7. A solução deve permitir o cadastro de múltiplos prestadores por local de atendimento;

5.17.1.8. A solução deve permitir o cadastro e vinculação de contas contábeis por prestador;

5.17.1.9. A solução deve disponibilizar filtros e mecanismos de pesquisa.

5.17.2. Portal do Prestador

5.17.2.1. A solução deve disponibilizar portal do prestador para registro de atendimentos e envio de faturamento;

5.17.2.2. A solução deve permitir solicitação digital de autorizações;

5.17.2.3. A solução deve apresentar consulta ao status das autorizações;

5.17.2.4. A solução deve disponibilizar notificações aos prestadores;

5.17.2.5. A solução deve disponibilizar sistema de mensageria entre prestadores e operadora;

5.17.2.6. A solução deve disponibilizar registro da execução de exames, procedimentos e demais eventos autorizados;

5.17.2.7. A solução deve permitir registro de indicação ou justificativa clínica vinculada à solicitação ou execução do procedimento;

5.17.2.8. A solução deve permitir exportação de informações para atendimento das obrigações acessórias aplicáveis, incluindo DMED.

5.17.3. Gestão Financeira e Contas Médicas

5.17.3.1. Envio eletrônico de lotes de guias e contas médicas;

5.17.3.2. Acompanhamento do processamento e análise das contas médicas enviadas;

5.17.3.3. Consulta ao resultado das auditorias e conferências realizadas pela operadora;

5.17.3.4. Consulta detalhada às glosas totais e parciais aplicadas;

5.17.3.5. Visualização dos motivos e justificativas das glosas;

5.17.3.6. Parametrização e utilização de motivos padronizados de glosa;

5.17.3.7. Registro e envio eletrônico de recursos de glosa;

5.17.3.8. Controle e acompanhamento da tramitação dos recursos de glosa;

5.17.3.9. Consulta às decisões dos recursos de glosa, incluindo deferimento, deferimento parcial ou indeferimento;

5.17.3.10. Visualização das justificativas associadas às decisões dos recursos;

5.17.3.11. Consulta ao histórico de recursos, manifestações e decisões;

5.17.3.12. Consulta aos valores faturados, glosados, recuperados e pagos;

5.17.3.13. Emissão e exportação de demonstrativos financeiros e relatórios de faturamento;

5.17.3.14. Consulta à situação dos lotes faturados, incluindo recebimento, processamento, auditoria, pagamento e encerramento;

5.17.3.15. Permitir identificar e corrigir itens de produção com inconsistências antes do fechamento do faturamento.

5.17.3.16. Consulta aos demonstrativos de pagamento disponibilizados pela operadora.

5.18. MÓDULO DE ATENDIMENTO

5.18.1. A solução deve disponibilizar registro de informações clínicas relacionadas ao atendimento;

5.18.2. A solução deve disponibilizar requisição de exames;

5.18.3. A solução deve disponibilizar requisição de procedimentos;

5.18.4. A solução deve disponibilizar requisição de internações;

5.18.5. A solução deve disponibilizar dashboards e indicadores operacionais;

5.18.6. A solução deve disponibilizar filtros e mecanismos de pesquisa.

5.19. MÓDULO DE MENSAGERIA

5.19.1. A solução deve permitir troca de mensagens internas e externas por meio de chat;

5.19.2. A solução deve permitir integração com plataformas de mensageria;

5.19.3. A solução deve permitir criação e gestão de grupos de comunicação;

5.19.4. A solução deve permitir integração com serviços de correio eletrônico (e-mail).

5.19.5. A solução deverá possuir capacidade de integração ou expansão para utilização de assistentes virtuais, mecanismos conversacionais automatizados (chatbots) ou tecnologias equivalentes destinadas ao atendimento de beneficiários, prestadores e usuários internos.

5.19.5.1. A disponibilização da funcionalidade prevista no item anterior será considerada evolução da solução e poderá ser contratada sob demanda, não constituindo requisito obrigatório para a contratação inicial nem para aprovação na POC.

5.20. MÓDULO DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

- 5.20.1.** A solução deve permitir a abertura e gestão de protocolos de atendimento;
- 5.20.2.** A solução deve disponibilizar classificação e acompanhamento do status dos protocolos;
- 5.20.3.** A solução deve permitir categorização dos protocolos;
- 5.20.4.** A solução deve permitir encaminhamento de protocolos à Ouvidoria;
- 5.20.5.** A solução deve permitir inclusão de documentos e anexos;
- 5.20.6.** A solução deve manter histórico dos protocolos registrados;
- 5.20.7.** A solução deve permitir envio de notificações ao beneficiário;
- 5.20.8.** A solução deve disponibilizar dashboards para acompanhamento dos protocolos.

5.21. MÓDULO DE GESTÃO DE CONTRATOS

- 5.21.1.** A solução deve permitir o gerenciamento de contratos e credenciamentos;
- 5.21.2.** A solução deve disponibilizar ferramenta de comunicação entre as áreas envolvidas;
- 5.21.3.** A solução deve controlar vigência, vencimentos e eventos contratuais;
- 5.21.4.** A solução deve disponibilizar gestão de prestadores vinculados aos contratos;
- 5.21.5.** A solução deve manter histórico das movimentações contratuais;
- 5.21.6.** A solução deve disponibilizar gestão de acessos e permissões;
- 5.21.7.** A solução deve disponibilizar dashboards e indicadores gerenciais;
- 5.21.8.** A solução deve disponibilizar filtros e mecanismos de pesquisa;
- 5.21.9.** A solução deve disponibilizar notificações e alertas automáticos.

5.22. CONFORMIDADE LEGAL E REGULATÓRIA

5.22.1 A solução deverá atender à legislação e às normas aplicáveis ao funcionamento do SERV SAÚDE, inclusive Lei Municipal nº 4.616/2005, Lei nº 13.709/2018 (LGPD), Lei nº 14.133/2021, Decreto Municipal aplicável à contratação e normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), quando aplicáveis à natureza jurídica e operacional da entidade.

As regras específicas da Lei Municipal nº 4.616/2005 deverão ser implementadas por parametrização, configuração ou regra de negócio documentada, durante a fase de implantação, com validação pela equipe técnica do SERV SAÚDE. A contratada deverá manter histórico de vigência das regras parametrizadas, permitindo auditoria retrospectiva.

5.22.2 A solução deverá observar padrões TISS e TUSS quando aplicáveis aos fluxos de troca de informações em saúde suplementar, faturamento, guias, procedimentos, terminologias, glosas e comunicação com prestadores, sem prejuízo de outros padrões de interoperabilidade tecnicamente justificados.

5.23. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

5.23.1 Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções adaptativa pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

5.24. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO/TREINAMENTOS

5.24.1 A contratada deverá elaborar plano de capacitação contemplando público-alvo, conteúdo, carga horária, modalidade, materiais de apoio, gravações quando aplicável, trilhas por perfil de usuário e forma de comprovação da participação. Os treinamentos poderão ser presenciais, remotos ou híbridos, conforme plano aprovado pela contratante.

5.24.2 A carga horária mínima recomendada é de 40 horas por equipe ou grupo de usuários-chave, distribuída conforme a complexidade dos módulos. A exigência de 40 horas por módulo somente deverá ser mantida se tecnicamente justificada, para evitar custo excessivo ou obrigação desproporcional.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. ALINHAMENTO E PLANEJAMENTO DE PROJETO

6.1.1 Em até 05 (cinco) dias úteis após assinatura do contrato e a CONTRATANTE formalizar a autorização de execução do Escopo pela CONTRATADA, deverá existir uma reunião de alinhamento inicial de Projeto (Kick-Off). A atividade tem como objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes.

6.1.2. A Reunião de Kick-Off poderá ser realizada presencialmente ou por meio de conferência on-line, com a participação de, no mínimo, 01 (um) Gerente do Projeto e 01 (um) responsável pela área técnica da CONTRATADA, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato a serem designados pela CONTRATANTE.

6.1.3. A CONTRATADA, durante o projeto de implantação, deve alocar um Gerente de Projetos para atender o CONTRATANTE, até finalizar o projeto, este profissional deve ser certificado em Gerenciamento de Projetos.

6.1.4. Nesta reunião a CONTRATADA deve apresentar o projeto de implantação da plataforma, bem como o planejamento para a operacionalização do contrato em questão.

6.1.5. O prazo de entrega e implantação será estabelecido a partir da reunião Quick-Off para alinhamento das expectativas.

6.1.6. A implantação é considerada a configuração, capacitação e operacionalização em todas as unidades da CONTRATANTE e em pleno funcionamento.

6.1.7. O cronograma e priorização dos sequenciamentos das unidades a serem implantadas, deve ser alinhado no decorrer do projeto pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA.

6.2 FASE DE IMPLANTAÇÃO

6.2.1. A CONTRATADA disponibilizará consultores nas unidades do CONTRATANTE, indicado como local de implantação, com o objetivo de identificar as necessidades de implementação das soluções.

6.2.2. É de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar os profissionais especializados no referido tema, para acompanhar e assegurar a eficácia das atividades.

6.2.3. A CONTRATADA disponibilizará consultores nas unidades da CONTRATANTE, de acordo com a natureza da atividade e nas datas definidas no cronograma de trabalho.

6.2.4. As implementações não definidas no escopo do projeto, deverão ser avaliadas e redefinidas de forma conjunta pela CONTRATADA e CONTRATANTE.

6.2.5. Toda e qualquer atividade executada pelos consultores em ambiente de produção será de responsabilidade da CONTRATADA e só deve ser realizada mediante termo de aceite da CONTRATANTE.

6.2.6. O projeto deve ser planejado, monitorado, reportado, gerenciado, dimensionado e todas as demais disciplinas e práticas de gerenciamento de projetos, de acordo com as melhores práticas de mercado.

6.2.7. Deverão ser executadas ainda as seguintes atividades específicas durante a implantação dos sistemas: emitir relatórios técnicos sintéticos e analíticos sobre o andamento do projeto, sugerir especificações mínimas necessárias para equipamentos, acessórios e condições adequadas ao bom desempenho dos sistemas a serem implantados.

6.2.8. Todos os módulos das soluções devem ser implantados de maneira integrada.

6.2.9. A CONTRATANTE deve envidar seus melhores esforços para que o cronograma acordado seja executado.

6.2.10. Eventuais postergações pela CONTRATANTE, poderão gerar necessidade de contratação de horas de serviços adicionais a CONTRATADA.

6.3 FASE DE TREINAMENTO

6.3.1 Todos os custos relativos a capacitações e treinamentos da solução são de responsabilidade da CONTRATADA.

6.3.2 A CONTRATADA deve ministrar treinamentos, na modalidade hands-on (na prática), nas dependências da CONTRATANTE e suas unidades, para multiplicadores e usuários chave, de forma a capacitá-los na operação, utilização e exploração das funcionalidades da solução.

6.3.3 Os treinamentos deverão ser segregados e direcionados aos múltiplos papéis do ecossistema administrativo e de tecnologia da informação, aderentes as disponibilidades de tempo, complexidade e função dos usuários.

6.3.4 Os treinamentos deverão ser realizados por profissional qualificado, em horário definido e acordado pela CONTRATANTE, CONTRATADA e responsáveis pelas unidades.

6.3.5 A CONTRATADA deve fornecer o de capacitação e trilhas de conhecimento, de forma que a CONTRATANTE tenha visibilidade das atividades que serão realizadas, bem como a carga horária, dinâmicas, público-alvo e demais parâmetros de capacitação.

6.3.6 Os treinamentos serão preferencialmente presencial ou serem disponibilizados on-line, em plataforma de treinamento para consulta dos usuários, de comum acordo com a CONTRATANTE.

6.3.7 Durante a vigência do contrato a CONTRATANTE poderá acessar a base de treinamentos on-line, para capacitar novos profissionais, ou requalificar os demais, sem quaisquer custos adicionais a CONTRATANTE.

6.4. FASE DE OPERAÇÃO

6.4.1 A CONTRATADA deve disponibilizar à CONTRATANTE, sempre que solicitado e, impreterivelmente, ao final do contrato, conforme especificado na Fase de Encerramento dos Serviços, todas as informações pertinentes aos serviços contratados.

6.4.2 A CONTRATADA pode fornecer suporte e assistência on-site durante toda a vigência do contrato sob demanda e aprovação de proposta comercial pela CONTRATANTE.

6.4.3 Todos os atendimentos presenciais deverão ser realizados por profissionais da CONTRATADA, devidamente identificados, com acompanhamento da CONTRATANTE, salvo autorização expressa.

6.4.4 Para agilizar o atendimento de incidentes e solicitações de serviço, a CONTRATADA poderá atuar de forma remota e/ou telefônica, desde que haja concordância da CONTRATANTE.

6.4.5 A CONTRATADA deve fornecer manutenção corretiva, preventiva e demais atividades necessárias ao perfeito funcionamento da solução.

6.4.6 Os serviços de suporte e manutenção deverão ser fornecidos a partir da entrada em operação da solução.

6.4.7 A CONTRATADA deve fornecer plataforma de gerenciamento de chamados com visualização das etapas e escalonamento.

6.4.8 A CONTRATADA deve disponibilizar gestor de contas para reuniões com a CONTRATANTE.

6.4.9 A CONTRATANTE poderá solicitar melhorias e customizações mediante proposta comercial.

6.4.10 A CONTRATADA deve manter condições adequadas de higiene e segurança durante a execução dos serviços.

6.4.11 A CONTRATADA deve executar os serviços conforme especificações contratuais.

6.4.12 A CONTRATADA deve disponibilizar Central de Suporte e Manutenção (CSM) com atendimentos ilimitados.

6.4.13. A CSM deve possuir recursos de monitoramento e alertas de indisponibilidade, bem como mecanismos de contingência que permitam a continuidade dos processos críticos da CONTRATANTE durante situações de falha ou indisponibilidade da solução.

6.4.13.1. Os mecanismos de contingência poderão ser implementados por meio de procedimentos operacionais, funcionalidades da própria solução, infraestrutura redundante, processamento diferido, sincronização posterior dos registros ou outras alternativas tecnicamente equivalentes, desde que assegurem a continuidade das operações críticas e a integridade das informações.

6.4.14 A CONTRATADA deve garantir conformidade legal das soluções.

6.4.15 A CONTRATADA é responsável pela propriedade intelectual das soluções.

6.4.16 A CONTRATADA deve garantir que não há violação de direitos autorais.

6.4.17 A CONTRATADA deve tratar apenas dados autorizados pela CONTRATANTE.

6.4.18 O acesso à rede interna deverá ser monitorado pela CONTRATANTE quando necessário.

6.4.19 Suporte, SLA e glosas:

6.4.19.1 A contratada deverá disponibilizar central de suporte com registro de chamados, número único, classificação de severidade, histórico, prazos de atendimento e resolução, escalonamento, notificações e relatórios mensais. O suporte poderá ocorrer por portal, e-mail, telefone, videoconferência ou ferramenta equivalente.

Severidade	Descrição	Prazo sugerido
Crítico	Indisponibilidade total da solução ou módulo essencial em produção	Início até 1 hora; solução ou contorno até 8 horas
Alto	Falha que impede processo relevante sem alternativa operacional adequada	Início até 4 horas; solução ou contorno até 24 horas
Médio	Erro que afeta grupo limitado ou possui alternativa operacional	Início até 1 dia útil; solução conforme plano
Baixo	Dúvida, ajuste simples ou melhoria sem impacto operacional imediato	Tratamento conforme fila e prioridade aprovada

6.4.19.2 Antes da aplicação de glosa, recomenda-se prever relatório mensal de desempenho, prazo para manifestação da contratada, análise da fiscalização e decisão motivada, preservando contraditório administrativo mínimo no âmbito da medição contratual

6.4.20. Gestão de Chamados e Níveis de Serviço

6.4.20.1. Todos os acionamentos realizados pela CONTRATANTE deverão ser registrados por meio de chamado eletrônico, identificado por número único e rastreável.

6.4.20.2. Cada solicitação, incidente, requisição, dúvida ou demanda deverá possuir registro individualizado, vedada a consolidação de ocorrências distintas em um mesmo chamado.

6.4.20.3. A CONTRATADA deverá manter a segregação das demandas por categoria, tipo de serviço, prioridade e situação, de modo a assegurar a rastreabilidade, o acompanhamento e a mensuração dos níveis de serviço contratados.

6.4.20.4. O sistema de gestão de chamados deverá permitir o registro do histórico completo das interações, atualizações, encaminhamentos, responsáveis, prazos e evidências associadas a cada ocorrência.

6.4.20.5. A priorização dos atendimentos será realizada mediante classificação da ocorrência quanto ao impacto e à urgência, resultando na definição do respectivo nível de prioridade para fins de cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA).

6.4.20.6. Os níveis de atendimento dos incidentes observarão a matriz de priorização apresentada na tabela a seguir:

Impacto Usuários	Impacto Operacional	Visibilidade	Urgência	Pontuação
Afeta mais da metade dos usuários	Interfere na operação	Percebido dentro e fora da instituição	Interrupção imediata	3 pontos
Afeta mais de 10% e menos de 50%	Impede funcionamento da solução	Percebido internamente	Pode ocorrer a qualquer momento	2 pontos
Afeta menos de 10%	Interfere parcialmente	Percebido por departamento	Pode aguardar até 7 dias	1 ponto
Afeta apenas 1 usuário	Não impede funcionamento	Baixa visibilidade	Pode aguardar mais de 7 dias	0 ponto

6.4.21. Níveis de Prioridade e Acordos de Nível de Serviço (SLA)

6.4.21.1. A priorização das solicitações deverá observar a classificação obtida a partir da matriz de impacto e urgência, conforme tabela abaixo:

Total de Pontos Prioridade Tempo de Primeiro Atendimento Efetividade Mínima

12	Crítico	30 minutos	85%
----	---------	------------	-----

9 a 11	Alto	60 minutos	85%
--------	------	------------	-----

5 a 8	Médio	120 minutos	85%
-------	-------	-------------	-----

0 a 4	Baixo	240 minutos	85%
-------	-------	-------------	-----

6.4.21.2. A efetividade mínima na resolução dos incidentes deverá ser de 85% (oitenta e cinco por cento).

6.4.21.3. O tempo de atendimento e resolução será contabilizado a partir da data e hora de registro do chamado.

6.4.21.4. O primeiro atendimento deverá validar a classificação inicialmente atribuída à demanda, podendo esta ser reclassificada mediante justificativa técnica e concordância da CONTRATANTE.

6.4.21.5. A CONTRATADA poderá solicitar alteração da prioridade ou dos prazos originalmente aplicáveis, mediante justificativa formal e aprovação da CONTRATANTE.

6.4.21.6. O chamado será considerado concluído somente após seu encerramento formal no sistema de chamados.

6.4.21.7. O chamado poderá ser encerrado mediante aceite da CONTRATANTE ou por ausência de manifestação desta pelo prazo de até 5 (cinco) dias úteis após comunicação da conclusão da demanda, hipótese em que o SLA permanecerá suspenso durante o período de aguardo.

6.5. DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO

6.5.1. A solução deverá manter disponibilidade 24 horas por dia, sete dias na semana, com disponibilidade data center mínima mensal de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), desconsideradas as paradas programadas previamente autorizadas pela CONTRATANTE.

6.5.2. O tempo de indisponibilidade será contabilizado a partir do registro da ocorrência até a completa restauração dos serviços e retorno das condições normais de operação.

6.5.3. As interrupções programadas, previamente comunicadas e aprovadas pela CONTRATANTE, não serão consideradas para fins de apuração da disponibilidade.

6.5.4. Para um mês de referência com 720 (setecentas e vinte) horas, a indisponibilidade máxima admissível será de 3 horas e 36 minutos, correspondente à disponibilidade mínima de 99,5%.

6.5.5. A cada hora de indisponibilidade que exceder o limite admitido, será aplicado VRP correspondente a 1% (um por cento) do valor mensal do contrato, limitado a 10% (dez por cento) do valor mensal da fatura.

6.5.6. É responsabilidade da CONTRATADA monitorar continuamente a disponibilidade dos serviços, sendo considerado descumprimento contratual grave o não atendimento dos níveis mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

6.6. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS SOB DEMANDA (CUSTOMIZAÇÃO E EVOLUÇÃO)

6.6.1. Disposições Gerais

6.6.1.1. Os serviços técnicos sob demanda destinam-se à customização, evolução, melhoria, adequação e integração da solução contratada às necessidades da CONTRATANTE.

6.6.1.2. A execução dos serviços ocorrerá mediante solicitação da CONTRATANTE, observados os quantitativos de horas técnicas contratadas, sem garantia de consumo mínimo.

6.6.1.3. Os quantitativos previstos possuem caráter estimativo e não geram obrigação de contratação ou execução integral.

6.6.1.4. Os serviços poderão compreender, entre outros:

- a) levantamento e análise de requisitos;
- b) especificação funcional e técnica;
- c) arquitetura e modelagem de soluções;
- d) desenvolvimento, customização e manutenção de funcionalidades;
- e) integração entre sistemas e bases de dados;
- f) tratamento, migração e estruturação de dados;
- g) adequações decorrentes de alterações legais, regulatórias ou normativas;
- h) parametrizações e ajustes operacionais;
- i) treinamentos técnicos relacionados às funcionalidades implementadas.

6.6.2. Solicitação, Controle e Execução das Demandas

6.6.2.1. As demandas serão formalizadas por meio de ordem de serviço, chamado técnico ou instrumento equivalente definido pela CONTRATANTE.

6.6.2.2. Cada demanda deverá possuir identificação única, contendo, no mínimo, descrição do escopo, estimativa de esforço, prazo de execução e registro das atividades realizadas.

6.6.2.3. A CONTRATADA será responsável pelo registro, acompanhamento, rastreabilidade e controle das demandas executadas.

6.6.2.4. A CONTRATANTE poderá solicitar, previamente à autorização da execução, estimativa de horas técnicas e cronograma para atendimento da demanda, sem ônus adicional.

6.6.2.5. A execução dos serviços dependerá de autorização formal da CONTRATANTE, observada a disponibilidade do saldo contratual de horas técnicas.

6.7. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.7.1. A execução dos serviços dependerá de autorização prévia da CONTRATANTE, mediante ordem de serviço, chamado técnico ou instrumento equivalente.

6.7.2. A CONTRATADA deverá adotar metodologia de desenvolvimento compatível com as boas práticas de mercado, contemplando, no mínimo, planejamento, execução, acompanhamento, testes, homologação e entrega das soluções.

6.7.3. Os serviços poderão ser executados de forma presencial, remota ou híbrida, conforme a natureza da demanda e a necessidade da CONTRATANTE.

6.7.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismo de acompanhamento das demandas e do consumo de horas técnicas, assegurando à CONTRATANTE acesso às informações necessárias para fiscalização e controle contratual.

6.7.5. As horas técnicas somente poderão ser contabilizadas após o efetivo início da execução da demanda autorizada, vedada a cobrança de atividades administrativas internas da CONTRATADA.

6.8. ACEITE E ENCERRAMENTO DAS DEMANDAS

6.8.1. A demanda somente será considerada concluída após o atendimento integral dos requisitos definidos e a emissão do respectivo Termo de Aceite pela CONTRATANTE.

6.8.2. Verificada a existência de inconformidades, defeitos, falhas ou divergências em relação às especificações aprovadas, a CONTRATANTE poderá rejeitar total ou parcialmente a entrega, devendo a CONTRATADA promover as correções necessárias sem ônus adicional.

6.8.3. O encerramento da demanda sem a anuência formal da CONTRATANTE implicará sua reabertura, permanecendo suspenso o aceite até a efetiva regularização.

6.8.4. A emissão do Termo de Aceite não afasta a responsabilidade da CONTRATADA pela correção de defeitos, falhas ou vícios posteriormente identificados durante a utilização da solução.

6.9. CONTROLE, AUDITORIA E QUALIDADE

6.9.1. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar auditorias, inspeções ou verificações destinadas a avaliar a execução, qualidade, conformidade e rastreabilidade dos serviços prestados.

6.9.2. A CONTRATADA deverá manter registros atualizados das atividades executadas, horas consumidas, entregas realizadas e evidências de homologação, disponibilizando-os sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

6.9.3. A CONTRATADA deverá adotar procedimentos de controle de qualidade compatíveis com a natureza dos serviços executados, assegurando a aderência aos requisitos funcionais, técnicos e de segurança definidos pela CONTRATANTE.

6.10. CONDIÇÕES GERAIS DE CONSUMO

6.10.1. Os serviços serão executados sob demanda, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE e observada a disponibilidade de saldo contratual e dotação orçamentária.

6.10.2. A contratação não gera direito à utilização integral das horas estimadas, constituindo os quantitativos mera previsão para fins de planejamento e formação de preços.

6.10.3. Os saldos de horas não consumidos não gerarão qualquer direito à indenização, compensação ou reequilíbrio econômico-financeiro em favor da CONTRATADA.

6.11. REQUISITOS TEMPORAIS

6.11.1. Início da Execução.

6.11.1.1. Os serviços deverão ser iniciados em até 05 (cinco) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço (OS), emitida pela CONTRATANTE.

6.11.2. Prazo de Implantação da Solução.

6.11.2.1. A implantação da solução deverá ser concluída no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias corridos, contados da emissão da Ordem de Serviço.

6.11.2.2. Considera-se concluída a implantação quando a solução estiver em pleno funcionamento, contemplando:

a) migração integral das informações do sistema legado;

b) validação dos dados migrados pela CONTRATANTE;

c) parametrização das regras de negócio;

d) disponibilização dos módulos contratados;

e) treinamento dos usuários;

f) estabilização operacional da solução.

6.11.3. TRANSIÇÃO E CONVIVÊNCIA DE SISTEMAS

6.11.3.1. Durante a fase de implantação, a CONTRATADA deverá assegurar a convivência operacional entre o sistema legado e a nova solução, de forma a garantir a continuidade dos serviços e a integridade das informações.

6.11.3.2. A desativação do sistema anteriormente utilizado somente poderá ocorrer após:

a) conclusão da migração dos dados previstos no escopo contratual;

b) validação das informações migradas pela CONTRATANTE;

c) homologação dos módulos implantados;

d) comprovação da estabilidade operacional da solução;

e) autorização formal da CONTRATANTE.

6.11.3.3. Eventuais falhas identificadas durante o período de convivência deverão ser corrigidas pela CONTRATADA sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.11.3.4. A convivência entre sistemas não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correta migração, consistência, integridade e disponibilidade dos dados transferidos.

6.11.4. PRORROGAÇÃO DE PRAZOS

6.11.4.1. Os prazos previstos para implantação poderão ser prorrogados, excepcionalmente, desde que:

a) exista justificativa formal e fundamentada da CONTRATADA;

b) a solicitação seja apresentada antes do vencimento do prazo originalmente estabelecido;

c) a prorrogação seja previamente analisada e aprovada pela CONTRATANTE;

d) não haja prejuízo à continuidade dos serviços ou ao interesse público.

6.11.4.2. A aprovação de eventual prorrogação não afasta a aplicação de sanções quando caracterizada culpa, negligência, imperícia ou atraso injustificado da CONTRATADA.

6.11.5. REGRAS DE CONTAGEM DE PRAZOS

6.11.5.1. Na contagem dos prazos previstos neste Termo de Referência, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento.

6.11.5.2. Os prazos serão contados em dias corridos, salvo quando houver disposição expressa em contrário.

6.11.5.3. Quando o vencimento ocorrer em dia sem expediente administrativo na CONTRATANTE, o prazo ficará automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

6.11.5.4. Os prazos somente serão suspensos ou interrompidos por determinação formal da CONTRATANTE ou por motivo devidamente justificado e aceito pelas partes.

6.12. FASE DE ENCERRAMENTO DOS SERVIÇOS

6.12.1. Disposições Gerais

6.12.1.1. A fase de encerramento compreende o conjunto de atividades necessárias à finalização da prestação dos serviços contratados, assegurando a continuidade operacional da CONTRATANTE, a portabilidade dos dados e a transição para eventual solução sucessora.

6.12.1.2. As obrigações previstas nesta fase permanecerão exigíveis mesmo após o encerramento da prestação dos serviços, até a conclusão integral das atividades de transição e entrega dos ativos sob responsabilidade da CONTRATADA.

6.12.2. Transição Contratual, Portabilidade dos Dados e Transferência de Conhecimento

6.12.2.1. Ao término da vigência contratual, ou sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar cópia integral dos dados, informações e registros pertencentes à CONTRATANTE, em formato aberto, estruturado, documentado, interoperável e passível de utilização por terceiros.

6.12.2.2. A disponibilização dos dados deverá ser acompanhada, no mínimo, de:

- a) dicionário de dados;
- b) layout dos arquivos disponibilizados;
- c) documentação necessária para leitura, interpretação e utilização das informações;
- d) documentação das integrações existentes;

e) suporte técnico para extração, validação e transferência dos dados.

6.12.2.3. Sempre que tecnicamente aplicável, a CONTRATADA deverá disponibilizar os dados em formato de banco de dados ou estrutura equivalente, preservando relacionamentos, chaves, integridade referencial e demais elementos necessários à sua reutilização.

6.12.2.4. A CONTRATADA deverá elaborar e executar plano de transição destinado a assegurar a continuidade operacional da CONTRATANTE, contemplando o repasse integral das informações, conhecimentos, configurações e artefatos necessários à operação, sustentação e evolução da solução.

6.12.2.5. O plano de transição deverá contemplar, no mínimo:

- a) cronograma de execução;
- b) definição das responsabilidades das partes;
- c) procedimentos e meios de transferência dos dados;
- d) critérios de validação da integridade e consistência das informações;
- e) documentação técnica atualizada da solução;
- f) estrutura de dados, integrações e interfaces existentes;
- g) parametrizações, perfis de acesso e configurações vigentes;
- h) procedimentos operacionais necessários à utilização da solução;
- i) orientações para sustentação e evolução da plataforma;
- j) apoio técnico à migração para eventual solução sucessora;
- k) emissão de termo de conclusão da transição.

6.12.2.6. É vedada qualquer forma de retenção de informações, bloqueio tecnológico, limitação de acesso, dependência artificial do fornecedor ou cobrança adicional para disponibilização dos dados, configurações, documentos ou demais informações pertencentes à CONTRATANTE.

6.12.2.7. A disponibilização dos dados deverá contemplar a totalidade das informações armazenadas na solução, incluindo, no mínimo:

- a) cadastro de beneficiários, dependentes, pensionistas e grupos familiares;
- b) cadastro de prestadores, credenciados, contratos e documentos relacionados;

- c) histórico de autorizações, solicitações, regulações, perícias e auditorias;
- d) histórico de atendimentos, procedimentos, guias, eventos assistenciais e movimentações correlatas;
- e) histórico de faturamentos, contas médicas, glosas, recursos de glosa, pagamentos e demais registros financeiros vinculados à operação da solução;
- f) documentos eletrônicos anexados, imagens, arquivos digitais e respectivos metadados associados aos registros do sistema;
- g) parametrizações, tabelas de domínio, regras de negócio, cadastros auxiliares e configurações vigentes;
- h) perfis de acesso, permissões e configurações administrativas;
- i) registros de integração, interfaces, APIs e mecanismos de interoperabilidade existentes;
- j) trilhas de auditoria, registros de log e histórico de operações executadas pelos usuários, observadas as disposições legais aplicáveis;
- k) demais informações necessárias à continuidade operacional, sustentação, auditoria, fiscalização e utilização dos dados pela CONTRATANTE ou por eventual solução sucessora.

6.12.2.8. Os dados deverão ser disponibilizados de forma íntegra, consistente, estruturada e apta à importação por sistemas de terceiros, preservando os relacionamentos lógicos entre as entidades, os vínculos históricos e a rastreabilidade das informações.

6.12.2.9. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico durante o processo de validação, importação, conferência e migração dos dados pela CONTRATANTE ou por empresa por ela indicada, sem custos adicionais.

6.12.2.10. A conclusão da fase de transição dependerá da validação formal da CONTRATANTE quanto à entrega da documentação, dos dados, das configurações e dos demais ativos previstos neste Termo de Referência.

6.12.2.11. A CONTRATADA permanecerá responsável pela correção de inconsistências, falhas ou omissões identificadas nos dados disponibilizados durante o período de transição, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.12.3. Prazos para Transição e Encerramento

6.12.3.1. As atividades de transição deverão ser iniciadas com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos do término da vigência contratual, ou em prazo diverso definido pela CONTRATANTE.

6.12.3.2. A CONTRATADA permanecerá obrigada a prestar o suporte necessário à execução da transição até a conclusão das atividades previstas no plano aprovado.

6.12.3.3. Os prazos poderão ser ajustados pela CONTRATANTE em função da complexidade da migração, do volume de dados ou de circunstâncias operacionais que justifiquem a sua adequação.

6.12.4. Responsabilidades da CONTRATADA

6.12.4.1. A CONTRATADA deverá assegurar que o processo de transição ocorra sem prejuízo à continuidade dos serviços e sem perda, corrupção, alteração indevida ou indisponibilidade dos dados da CONTRATANTE.

6.12.4.2. A CONTRATADA responderá pela integridade, consistência, completude e rastreabilidade das informações disponibilizadas durante a fase de encerramento.

6.12.4.3. A CONTRATADA deverá manter a solução plenamente operacional durante o período de transição, até a autorização formal da CONTRATANTE para encerramento dos serviços.

6.12.4.4. O descumprimento das obrigações relacionadas à transição contratual, portabilidade dos dados, transferência de conhecimento, apoio à migração ou disponibilização dos ativos da solução sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas neste Termo de Referência, no contrato e na legislação aplicável.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. Disposições Gerais da Medição

7.1.1. A medição dos serviços será realizada com base nos resultados efetivamente entregues pela CONTRATADA e no cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, sendo vedado o pagamento por esforço, alocação de mão de obra ou mera disponibilização de recursos.

7.1.2. A aferição da execução contratual estará vinculada exclusivamente:

- I – à entrega de produtos e funcionalidades;
- II – ao atendimento dos requisitos técnicos e funcionais;
- III – ao cumprimento dos níveis de serviço (SLA);
- IV – ao aceite formal pela fiscalização do contrato.

7.1.3. A utilização de métrica baseada em horas somente será admitida em caráter excepcional, mediante justificativa da Administração e sempre vinculada à entrega de produtos específicos, com prazo e qualidade previamente definidos.

7.2. Procedimentos de Recebimento

7.2.1. O recebimento do objeto observará o disposto no art. 140 da Lei nº 14.133/2021, sendo formalizado em duas etapas:

I – Recebimento Provisório: Realizado pelo fiscal técnico no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega formal, com verificação inicial da conformidade da solução.

II – Recebimento Definitivo: Realizado após validação completa da solução, incluindo testes funcionais, verificação dos indicadores de desempenho e conformidade com os requisitos estabelecidos, mediante emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

7.2.2. O pagamento ficará condicionado ao recebimento definitivo das entregas.

7.3. Indicadores de Desempenho e Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

7.3.1. A qualidade dos serviços será aferida por meio de indicadores de desempenho (SLA), consolidados em Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme parâmetros abaixo:

Indicador	Finalidade	Métrica	Meta
Disponibilidade do sistema	Garantir acesso contínuo	Percentual de tempo em operação	≥ 99,5%
Tempo de resposta a incidentes	Medir agilidade no atendimento	Tempo entre abertura e solução	Conforme SLA
Qualidade das entregas	Garantir conformidade técnica	% de entregas aprovadas sem retrabalho	≥ 95%
Cumprimento de prazos (OS)	Assegurar execução no prazo	Comparação entre prazo previsto e realizado	100%

7.3.2. O não atendimento aos níveis estabelecidos implicará aplicação de glosas proporcionais no faturamento mensal, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis.

7.4. Critérios de Glosa

7.4.1. O valor da glosa será calculado com base no desempenho apurado no período, podendo ser aplicado desconto proporcional sobre o valor da fatura.

7.4.2. Aplicam-se, no mínimo, os seguintes parâmetros:

I – indisponibilidade do sistema: desconto progressivo conforme percentual de indisponibilidade;

II – atraso na resolução de incidentes críticos: desconto proporcional ao tempo excedente;

III – reprovação de entregas técnicas: desconto sobre o valor da entrega, em caso de retrabalho imputável à CONTRATADA.

7.4.3. Caso as glosas ultrapassem 20% do valor mensal, poderá ser instaurado processo administrativo para apuração de inexecução contratual.

7.5. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO POR TIPO DE SERVIÇO

7.5.1. Implantação da Solução

7.5.1.1. O pagamento dos serviços de implantação da solução ocorrerá de forma parcelada, mediante cumprimento de marcos de entrega previamente definidos, vinculados à efetiva execução, validação e aceite das etapas pela CONTRATANTE, sendo vedado pagamento antecipado ou exclusivamente por esforço técnico empregado.

7.5.1.2. Previamente ao início das etapas remuneradas, a CONTRATADA deverá executar fase preparatória obrigatória, sem remuneração específica, compreendendo:

- a) apresentação do plano de implantação;
- b) cronograma executivo do projeto;
- c) levantamento técnico inicial;
- d) definição das premissas operacionais;
- e) alinhamento metodológico com a equipe da CONTRATANTE.

7.5.1.3. O pagamento da implantação observará os seguintes marcos de entrega:

Etapa	Descrição da Entrega	Percentual
I	Parametrização inicial da solução, criação dos ambientes, configurações básicas, definição de perfis de acesso e liberação do ambiente de testes	10%
II	Migração/importação preliminar dos dados legados, saneamento das informações e validação inicial das integrações e cadastros essenciais	15%
III	Disponibilização dos módulos contratados em ambiente de homologação, com realização dos testes funcionais, operacionais e validação preliminar pela CONTRATANTE	10%
IV	Capacitação e treinamento operacional da equipe técnica, administrativa e usuários indicados pela CONTRATANTE, abrangendo utilização dos módulos, rotinas operacionais, parametrizações, relatórios, perfis de acesso e procedimentos gerais de operação da solução	15%
V	Implantação assistida em ambiente de produção, com acompanhamento operacional inicial, suporte de transição e validação da utilização das rotinas principais pela CONTRATANTE	10%
VI	Implantação definitiva da solução em ambiente de produção, com funcionamento regular, operacionalização efetiva do sistema e comprovação de utilização das funcionalidades essenciais pela CONTRATANTE, incluindo validação da estabilidade operacional, acesso regular dos usuários, processamento das rotinas principais, integridade dos dados migrados e funcionamento das integrações previstas	40%

7.5.1.4. O pagamento de cada etapa ficará condicionado:

- a) à conclusão do respectivo marco de entrega;

b) à apresentação das evidências técnicas, relatórios e documentos pertinentes;

c) à validação e aceite formal pela equipe técnica e fiscalização da CONTRATANTE.

7.5.1.5. A implantação definitiva somente será considerada concluída após a comprovação de que o sistema encontra-se efetivamente operacional em ambiente de produção, sendo utilizado pela CONTRATANTE nas rotinas institucionais do SERV SAÚDE, com estabilidade mínima, acesso regular dos usuários, execução das funcionalidades essenciais contratadas e sem impedimentos críticos que comprometam sua utilização.

7.5.1.6. A simples disponibilização parcial da solução, ambiente de testes, parametrização incompleta ou funcionalidades não homologadas não caracterizam conclusão da implantação para fins de pagamento da etapa final.

7.5.1.7. Identificadas inconsistências, falhas críticas, ausência de funcionalidades obrigatórias, problemas de migração de dados, instabilidade operacional ou não conformidades técnicas, poderá a CONTRATANTE suspender o aceite da respectiva etapa até a devida regularização, sem ônus adicional.

7.5.2. Licenciamento / Uso da Solução

7.5.2.1. O pagamento referente ao licenciamento, subscrição ou uso da solução será realizado de forma periódica, condicionado à efetiva disponibilização, funcionamento regular e manutenção da solução em ambiente de produção.

7.5.2.2. O pagamento ficará vinculado à disponibilidade operacional da solução, suporte técnico, manutenção corretiva/evolutiva e cumprimento dos níveis mínimos de serviço eventualmente estabelecidos no contrato.

7.5.3. Serviços Sob Demanda (Horas Técnicas)

7.5.3.1. Os serviços técnicos especializados sob demanda serão executados mediante emissão prévia de Ordem de Serviço (OS), contendo escopo, estimativa de horas, atividades e entregas previstas.

7.5.3.2. O pagamento ocorrerá exclusivamente após a efetiva execução, validação, homologação e aceite dos serviços pela CONTRATANTE, sendo vedado pagamento antecipado ou sem comprovação da entrega correspondente.

7.5.3.3. A mera disponibilização de profissionais, horas técnicas ou esforço operacional sem entrega efetivamente validada não ensejará pagamento pela CONTRATANTE.

7.6. Condições e Prazos para Pagamento

7.6.1. O pagamento será efetuado mediante:

- I – apresentação da Nota Fiscal/Fatura;
- II – relatório de medição com evidências de execução;
- III – relatório de desempenho (SLA);
- IV – termo de recebimento definitivo;
- V – comprovação da regularidade fiscal e trabalhista.

7.6.2. O prazo para pagamento será de até 30 (trinta) dias, contados do ateste da Nota Fiscal pela fiscalização do contrato.

7.6.3. O pagamento poderá ser suspenso ou ajustado nos seguintes casos:

- I – descumprimento de níveis de serviço;
- II – inconsistência na documentação apresentada;
- III – não conformidade das entregas.

7.6.4. Não será efetuado pagamento por serviços não executados, não comprovados ou não aceitos pela CONTRATANTE.

7.7. Diretrizes e Vedações

7.7.1. É vedado:

- I – pagamento por reembolso de salários ou despesas operacionais;
- II – pagamento por mera disponibilização de recursos;
- III – estabelecimento de vínculo de subordinação com empregados da CONTRATADA;
- IV – interferência na gestão interna da CONTRATADA.

7.7.2. A remuneração estará sempre vinculada à entrega de resultados, observados os critérios de qualidade, desempenho e conformidade estabelecidos neste Termo de Referência.

8. DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE

8.1. DAS ETAPAS DE JULGAMENTO

8.1.1 O julgamento das propostas será realizado pelo critério de menor preço por grupo (lote único), nos termos do art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

8.1.2 O procedimento de julgamento observará as seguintes etapas:

- a) apresentação da proposta inicial pelo licitante no sistema BLL, contendo os preços unitários e totais dos itens que compõem o lote;
- b) realização da fase competitiva de lances eletrônicos, na qual a disputa ocorrerá pelo valor total do lote único;
- c) convocação do licitante provisoriamente vencedor para apresentação da proposta final readequada ao valor do último lance ofertado;
- d) análise da proposta final pela Administração, incluindo a verificação da exequibilidade, razoabilidade e equilíbrio econômico-financeiro dos preços unitários e global.

8.1.3 A classificação das propostas será realizada com base no menor valor global do lote único, observados os requisitos de aceitabilidade previstos neste Termo de Referência.

8.2. DA PROPOSTA FINAL READEQUADA

8.2.1 Encerrada a fase de lances, o licitante provisoriamente vencedor deverá apresentar proposta final readequada ao valor do lance vencedor no sistema BLL, contendo obrigatoriamente os preços unitários e totais de todos os itens que compõem o lote.

8.2.2 A proposta final deverá demonstrar coerência entre os preços unitários e o valor global ofertado, sendo vedada a mera redistribuição artificial de valores entre os itens.

8.2.3 A redução obtida durante a fase de lances deverá refletir-se de forma proporcional e razoável na composição dos preços dos itens, admitidas variações justificadas em razão das particularidades técnicas de cada componente da solução.

8.2.4 A Administração poderá solicitar esclarecimentos, memórias de cálculo ou documentos complementares destinados a demonstrar a formação dos preços apresentados.

8.3. DA ANÁLISE DOS PREÇOS UNITÁRIOS

8.3.1 Embora o critério de julgamento seja o menor preço por grupo (lote único), os preços unitários dos itens serão analisados individualmente para fins de aceitabilidade.

8.3.2 A Administração verificará a razoabilidade, exequibilidade e o equilíbrio econômico-financeiro da proposta, considerando os valores estimados, a pesquisa de mercado e as características da solução contratada.

8.4. DA VEDAÇÃO AO JOGO DE PLANILHA

Com o objetivo de garantir a exequibilidade da proposta e evitar distorções na composição dos preços, não serão admitidas propostas que:

- a) apresentem valores nulos, simbólicos ou manifestamente inexequíveis para quaisquer dos itens;
- b) concentrem indevidamente os custos em determinados itens mediante subavaliação artificial de outros;
- c) apresentem desproporcionalidade relevante entre os preços unitários sem justificativa técnica ou econômica plausível;
- d) utilizem a implantação, treinamento, migração de dados ou horas técnicas como itens meramente simbólicos para compensação em outros componentes da contratação.

8.5. DA OBRIGATORIEDADE DO ITEM DE IMPLANTAÇÃO

O item de implantação é obrigatório e deverá possuir valor compatível com a execução das atividades previstas, incluindo parametrização, configuração, migração de dados, testes, validação, treinamento e homologação da solução.

8.6. DA ANÁLISE DE EXEQUIBILIDADE

Nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021, a Administração poderá promover diligências para aferir a exequibilidade da proposta.

8.6.1 Constituirá indício de inexequibilidade a apresentação de valor inferior a 50% do valor estimado para determinado item, nos termos da IN SEGES/ME nº 73/2022, sem prejuízo da análise do caso concreto e da apresentação de justificativas pelo licitante.

8.7. DA COMPATIBILIDADE COM O PREÇO ESTIMADO

Os preços unitários deverão guardar compatibilidade com os valores de referência da Administração, sendo passíveis de diligência ou desclassificação as propostas que apresentem divergências relevantes e injustificadas.

8.8. DO DIREITO DE PREFERÊNCIA (EMPATE FICTO)

8.8.1. Em observância ao Art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, será assegurado às ME e EPP o exercício do direito de preferência através do "empate ficto". Caso a proposta melhor classificada não pertença a uma ME ou EPP, e a proposta apresentada por licitante enquadrada nessa condição seja superior àquela em até 5% (cinco por cento) ou no percentual legal vigente para a modalidade adotada, a ME/EPP poderá apresentar nova proposta de preço inferior à considerada vencedora para assumir a primeira colocação no certame.

8.8.2. Sem prejuízo do disposto no item anterior, será assegurada prioridade de contratação às microempresas e empresas de pequeno porte sediadas em âmbito local e regional, em

conformidade com o art. 23 e §2º da Lei Municipal nº 14.569/2025, bem como em harmonia com os arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

8.8.2.1. Para os fins deste instrumento, considera-se âmbito local o limite geográfico do Município onde será executado o objeto, e âmbito regional o limite geográfico do Estado de Mato Grosso. A prioridade será aplicada às propostas apresentadas por ME/EPP sediadas local ou regionalmente, desde que seus valores estejam até o limite de 10% (dez por cento) superiores ao melhor preço válido, assegurando-se, inicialmente, preferência às empresas sediadas no Município de Rondonópolis/MT.

8.8.2.2. Na hipótese de inexistência de propostas de empresas locais dentro do limite estabelecido, a prioridade poderá ser aplicada às empresas sediadas no âmbito regional, observadas as condições legais. A adoção desse critério visa ao fortalecimento da economia local e regional, à geração de emprego e renda, ao desenvolvimento social e à promoção da sustentabilidade econômica do Município.

8.9. DA INEXISTÊNCIA DE COTAS RESERVADAS E EXCLUSIVIDADE POR ITEM

A Administração decide pela não aplicação dos benefícios de exclusividade (itens de até R\$ 80.000,00) ou reserva de cotas (25%) para ME/EPP neste certame. Tal decisão fundamenta-se na impossibilidade técnica de fracionamento da solução sem prejuízo à integridade dos serviços.

8.9.1. A decisão de não parcelar o objeto em lotes exclusivos ou reservados fundamenta-se nos Estudo Técnico Preliminar.

9. PROVA DE CONCEITO (POC)

9.1. Conforme justificativas técnicas constantes do Estudo Técnico Preliminar (ETP), especialmente quanto à complexidade da solução, à necessidade de validação prática da aderência dos requisitos funcionais e não funcionais, à diversidade de soluções existentes no mercado e à racionalização dos recursos empregados na avaliação técnica, **a LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar será submetida à análise de habilitação previamente à realização da Prova de Conceito (POC).**

9.1.1. Uma vez considerada habilitada, a LICITANTE será convocada para realização da Prova de Conceito (POC), nos termos do art. 17, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, com a finalidade de comprovar a aderência da solução ofertada às especificações, funcionalidades, integrações e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

9.1.2. A adoção da POC após a fase de habilitação visa concentrar a avaliação técnica detalhada apenas na proposta efetivamente apta à contratação, promovendo maior eficiência administrativa, economicidade processual e adequada gestão dos recursos públicos empregados na condução do certame, conforme motivação constante do ETP.

9.1.3. A POC terá por finalidade demonstrar a existência, maturidade, operacionalidade, integração e aderência dos módulos essenciais da solução, não se confundindo com a fase de implantação, na qual serão realizadas parametrizações específicas, migração de dados,

integrações complementares, adequações operacionais e configurações das regras próprias do SERV SAÚDE.

9.1.4. A avaliação será realizada com base em planilha própria, contendo, no mínimo, as colunas: ID, módulo, requisito, descrição objetiva, critério de verificação, evidência aceita, classificação do requisito e resultado da avaliação.

9.1.5 Serão classificados como requisitos essenciais de POC aqueles indispensáveis para comprovar que a solução ofertada é aderente ao objeto. Requisitos de implementação ou de horas técnicas não poderão ser utilizados isoladamente como causa de reprovação na POC, salvo se expressamente classificados como essenciais e tecnicamente justificados.

9.2 A convocação para realização da Prova de Conceito será publicada pela Administração no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, contados da declaração de habilitação da LICITANTE provisoriamente classificada em primeiro lugar.

9.3 A LICITANTE convocada deverá realizar a apresentação da Prova de Conceito no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, contados da data da convocação.

9.4 A Prova de Conceito será realizada de forma **remota**, em ambiente virtual indicado pela Administração, devendo ocorrer **na data e horário previamente definidos no ato de convocação**, os quais serão de observância obrigatória pela LICITANTE. **Não será aceita a apresentação presencial.**

9.5 A demonstração deverá ocorrer em **ambiente de teste, homologação ou demonstração**, sendo vedada a utilização de ambiente produtivo real da Administração, devendo ser utilizados dados fictícios ou anonimizados, de modo a assegurar a isonomia entre os licitantes e a proteção de dados.

9.6 A LICITANTE deverá demonstrar, de forma prática e funcional, o atendimento aos requisitos técnicos, operacionais e de segurança definidos neste Termo de Referência e no **ANEXO II – ESPECIFICAÇÕES DA PROVA DE CONCEITO**, observando integralmente o roteiro estabelecido.

9.7 A avaliação da Prova de Conceito será realizada por equipe técnica designada pela Administração, com base em critérios **objetivos, previamente definidos e vinculados às especificações do Termo de Referência**, sendo vedada a inclusão de exigências não previstas no instrumento convocatório.

9.8 A sessão de realização da Prova de Conceito terá duração compatível com a complexidade da demonstração dos requisitos previstos, podendo ser **suspensa ou prorrogada** pelo Pregoeiro, mediante decisão motivada, nos seguintes casos:

I – necessidade de complementação da demonstração técnica;

II – indisponibilidade técnica momentânea devidamente justificada;

III – necessidade de análise mais detalhada pela equipe técnica;

IV – ocorrência de falhas operacionais que comprometam a continuidade da sessão.

9.8.1 Parágrafo único. A Prova de Conceito será realizada em sessão única, na data e horário previamente designados, admitindo-se apenas suspensão ou prorrogação nos casos previstos neste item, para continuidade da mesma sessão. Em nenhuma hipótese a suspensão ou prorrogação será utilizada para conceder prazo adicional à licitante para desenvolvimento, correção, implementação, parametrização, customização, substituição ou complementação de funcionalidades da solução apresentada, tampouco para reapresentação de requisitos já avaliados. Os requisitos considerados não atendidos, inexistentes, incompatíveis ou insuficientemente demonstrados permanecerão assim registrados para fins de julgamento, sendo admitida apenas a continuidade da demonstração dos requisitos ainda não avaliados ou cuja apresentação tenha sido interrompida por motivo devidamente justificado e alheio à vontade da licitante.

9.9 Na hipótese de suspensão, a sessão será retomada em prazo não inferior a **24 (vinte e quatro) horas**, em data e horário previamente comunicados por meio oficial.

9.10 A suspensão ou prorrogação também poderá ocorrer mediante solicitação fundamentada da LICITANTE, a critério do Pregoeiro, desde que não comprometa a isonomia entre os participantes nem a regularidade do certame.

9.11 O não comparecimento na data e horário designados, bem como a não realização da demonstração nos termos estabelecidos, implicará a **desclassificação da LICITANTE**.

9.12 A LICITANTE será igualmente desclassificada caso:

I – não comprove o atendimento aos requisitos mínimos obrigatórios;

II – apresente solução incompatível com as especificações técnicas exigidas;

III – inviabilize ou prejudique a avaliação por inconsistências relevantes, instabilidade ou ausência de funcionalidades essenciais;

IV – descumpra o roteiro ou as condições estabelecidas para a realização da Prova de Conceito.

9.13 Na hipótese de desclassificação, será convocada a LICITANTE remanescente, observada a ordem de classificação, a qual será submetida à habilitação e, uma vez habilitada, à Prova de Conceito, nas mesmas condições estabelecidas neste item.

9.14 A aprovação na Prova de Conceito constitui **condição para adjudicação do objeto**, não implicando aceitação definitiva da solução, que será verificada durante a execução contratual.

9.15 Todos os atos, decisões, ocorrências, suspensões e resultados da Prova de Conceito serão **devidamente registrados em ata e disponibilizados no sistema eletrônico**, garantindo transparência, publicidade e rastreabilidade do procedimento.

MODELO PARA CRITÉRIOS DA POC

Classificação	Forma de avaliação	Pode reprovar na POC?
Essencial	Deve ser demonstrado na POC. Não se admite promessa de desenvolvimento futuro para esse requisito.	Sim, se não demonstrado.
Essencial com evidência técnica	Pode ser comprovado por demonstração, tela administrativa, documentação técnica, log, política configurada ou simulação controlada.	Sim, se não houver evidência suficiente.
Implementação obrigatória	Regra específica do SERV SAÚDE a ser parametrizada após a contratação, com aceite no plano de implantação.	Não na POC; sim na implantação.
Desejável / horas técnicas	Funcionalidade complementar ou evolução sob demanda.	Não.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. Valor Global Estimado

A estimativa do valor da contratação foi elaborada com base em pesquisa de mercado, memória de cálculo e metodologia definida no Estudo Técnico Preliminar (ETP), resultando no valor global estimado de:

R\$ 1.201.965,00 (um milhão, duzentos e um mil, novecentos e sessenta e cinco reais).

10.2. Composição da Estimativa por Item

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor (R\$)	Unitário	Valor (R\$)	Total
1	Implantação de Software	Serviço	1	56.000,00		56.000,00	
2	Locação de Software (SaaS)	Mensal	36	29.375,00		1.057.500,00	
3	Desenvolvimento/Customização	Hora	500	176,93		88.465,00	
—	VALOR GLOBAL ESTIMADO	—	—	—		1.201.965,00	

10.3. Metodologia e Memória de Cálculo

A formação dos preços unitários e do valor global estimado observou os parâmetros estabelecidos na Lei nº 14.133/2021 e na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, tendo sido fundamentada em pesquisa de mercado estruturada, com utilização de múltiplas fontes e tratamento estatístico da amostra por meio de média saneada.

A memória de cálculo, critérios de formação de preços, detalhamento das amostras, tratamento de outliers e validação estatística encontram-se integralmente demonstrados no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

10.4. Pesquisa de Mercado

A estimativa considerou, de forma combinada:

- dados do Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP);
- contratações similares em órgãos públicos;
- contratos vigentes e históricos do próprio órgão;
- propostas comerciais de fornecedores do setor;
- apoio técnico especializado para análise de mercado.

O detalhamento das fontes, referências utilizadas e justificativas de validação ou descarte de preços consta do ETP.

10.5. Considerações Finais

A estimativa apresentada reflete os preços praticados no mercado para soluções de mesma natureza, mostrando-se adequada para subsidiar o processo licitatório, em observância aos princípios da economicidade, eficiência e vantajosidade.

Ressalta-se que o quantitativo previsto para o item de locação corresponde à estimativa inicial de 36 (trinta e seis) meses, podendo haver prorrogação contratual nos termos da legislação vigente.

11. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

11.1. Relativos à Habilitação Jurídica (previsto no art. 62, I e art. 66 da Lei nº14.133/2021).

a) Contrato Social, Estatuto ou Ato Constitutivo, devidamente registrado na Junta Comercial ou no cartório competente;

b) Certidão Simplificada da Junta Comercial, quando aplicável.

11.2. Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista (previsto no art. 62, III e art. 68 da Lei nº14.133/2021).

- a) Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ)

- b) Certidão Negativa perante a Fazenda Federal
- c) Certidão Negativa perante a Fazenda Estadual
- d) Certidão Negativa perante a Fazenda Municipal
- e) Certidão de Seguridade Social (INSS)
- f) Certidão de FGTS
- g) Certidão da Justiça do Trabalho
- h) o cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (modelo de declaração Anexo)

11.3. Relativo à Qualificação Econômico-financeira (previsto no art. 62, IV e art. 69 da Lei nº14.133/2021).

- a) balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;
- b) certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
- c) certidão simplificada da junta comercial;
- d) Comprovação de enquadramento em ME/EPP, se for o caso.

11.3.1. Devido à complexidade do serviço, somente serão habilitadas as licitantes que comprovarem capital mínimo ou valor de patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, devendo essa comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, na forma da Lei.

11.4. Relativo à Qualificação Técnica (previsto no art. 62, II e art. 67 da Lei nº14.133/2021).

11.4.1. Atestado de Capacidade Técnica (art. 67, caput e §3º da Lei nº 14.133/2021).

A LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que prestou ou vem prestando serviços pertinentes e compatíveis em características com o objeto da contratação, contendo as seguintes informações:

- a. Indicação do CNPJ, razão social e endereço completo da pessoa jurídica emissora;
- b. Local e data de expedição;
- c. Data de início e, se for o caso, término da prestação dos serviços;
- d. Descrição do objeto e dos serviços executados;
- e. Ser emitido(s) em papel timbrado da pessoa jurídica que o(s) emitiu;
- f. Conter a identificação do responsável pela emissão, com nome completo, cargo e função;

- g. Conter assinatura legível do responsável;
- h. Informar telefone e e-mail para contato do responsável pela emissão.

11.4.2. Comprovação de Experiência (art. 67, §5º da Lei nº 14.133/2021)

Por se tratar de serviços contínuos, o(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar que o licitante executou serviços similares ao objeto da licitação, admitindo-se a soma de períodos, por prazo mínimo de 2 (dois) anos.

11.4.3. Compatibilidade Técnica dos Serviços (art. 67, § 3º e §5º da Lei nº 14.133/2021)

11.4.3.1. Os atestados deverão demonstrar que a licitante possui experiência em prestação de serviços compatíveis com o objeto, demonstrando experiência em solução de gestão em saúde, operadora, autogestão, assistência à saúde, faturamento, autorizações, beneficiários, prestadores ou módulos correlatos, para clientes de natureza pública ou privada.

11.4.4. Qualificação Profissional da Equipe Técnica (art. 67, inciso III e §1º da Lei nº 14.133/2021)

11.4.4.1 A licitante deverá comprovar que dispõe de equipe técnica qualificada e com experiência compatível com o objeto da contratação.

Para fins de habilitação, deverá apresentar:

- a) **01 (um) profissional responsável técnico pela execução dos serviços:** profissional com formação de nível superior ou tecnólogos nas áreas de formações compatíveis de: Tecnologia da Informação, Administração, Engenharia, Gestão de Projetos, Engenharia de Software, Engenharia da Computação, ou áreas correlatas, *com experiência comprovada* em desenvolvimento, implantação ou manutenção de sistemas;
- b) **01 (um) profissional responsável pela gestão e implementação da solução:** profissional responsável pela gestão e implementação da solução, de nível superior ou tecnólogo, *com experiência comprovada compatível com o objeto, como* gestão de sistemas e/ou atividades de tecnologia, gestão de projetos, implantação, banco de dados, segurança, saúde suplementar e suporte, **admitindo-se formação em áreas** como Tecnologia da Informação, Administração, Engenharia, Gestão de Projetos ou áreas correlatas;
- c) A disponibilidade da equipe técnica poderá ser comprovada por declaração de compromisso da licitante, carta de anuência dos profissionais ou documento equivalente, sendo a comprovação do vínculo ou contratação efetiva exigida até a assinatura do contrato, início da execução ou alocação no projeto, conforme cronograma aprovado;
- d) Para fins de aferição da capacidade técnica, será considerada a experiência dos profissionais em atividades relacionadas à implantação de sistemas, migração de dados,

integração entre sistemas e suporte técnico, especialmente em ambientes que demandem alta disponibilidade e confiabilidade das informações.

11.4.5. Comprovação de Capacidade Operacional (art. 67, inciso III da Lei nº 14.133/2021)

A PROPONENTE deverá apresentar:

- a) Declaração de que detém direitos de uso, licenciamento ou autorização válida para comercialização, implantação, suporte técnico e manutenção das soluções ofertadas;
- b) Declaração de que dispõe de infraestrutura tecnológica e operacional adequada à execução do objeto, incluindo os recursos necessários à prestação dos serviços em ambiente remoto, quando aplicável.

11.4.6. Declaração de Conhecimento das Condições (art. 67, inciso VI da Lei nº 14.133/2021)

A PROPONENTE deverá apresentar Declaração de tomou conhecimento de todas as informações e das condições necessárias para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

11.5. DA VISTORIA (FACULTATIVA)

A realização de vistoria técnica é **facultativa**, não constituindo condição para participação no certame, tendo em vista que as informações necessárias à elaboração das propostas encontram-se suficientemente detalhadas neste Termo de Referência.

11.5.1 Caso a LICITANTE opte por realizar vistoria, esta poderá ser previamente agendada junto à Administração, em dias úteis e horário comercial.

11.5.2 Os custos decorrentes da realização da vistoria serão de responsabilidade da LICITANTE.

11.5.3 A não realização da vistoria não poderá ser alegada, posteriormente, como motivo para descumprimento das obrigações contratuais, considerando a disponibilização integral das informações necessárias no instrumento convocatório.

11.6. DAS VEDAÇÕES

11.6.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

11.6.2. Não será admissível a fusão, cisão ou incorporação da LICITANTE com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original sejam mantidos as demais cláusulas e condições do contrato e que não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

11.6.3. Fica vedada a contratação de entidades sob a forma de consórcio, associação, união ou congêneres para a execução do objeto do presente instrumento, devendo a licitante vencedora, se pessoa jurídica, apresentar-se como entidade singular, detentora de personalidade jurídica própria, responsabilizando-se de forma integral, solidária e ilimitada pela execução contratual.

11.6.4. A licitante e, subsequentemente, a contratada, declara expressamente que não atuará em conjunto, compartilhamento, colaboração ou sob qualquer outra modalidade associativa com terceiros para o cumprimento das obrigações ora estabelecidas, sob pena de rescisão contratual por descumprimento, aplicação das sanções previstas no instrumento convocatório e na legislação pertinente, além das medidas cabíveis na esfera cível e administrativa.

12. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

12.1. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

12.1.1. Como condição para a assinatura do contrato, a licitante vencedora deverá prestar garantia de execução contratual correspondente a **5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato**, nos termos do art. 98 da Lei nº 14.133/2021, sob uma das modalidades previstas no art. 96, §1º, da referida Lei, a critério do contratado, compreendendo caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

12.1.2. A garantia deverá possuir validade durante toda a vigência contratual, devendo ser renovada ou reforçada em caso de prorrogação de prazo ou alteração do valor contratual, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados da formalização do respectivo termo aditivo.

12.1.4. A garantia deverá permanecer válida durante toda a vigência contratual, de modo a assegurar a cobertura de eventuais obrigações remanescentes.

12.1.5. O não atendimento às exigências de prestação, renovação ou reforço da garantia poderá ensejar a adoção de medidas administrativas cabíveis, inclusive a **suspensão de pagamentos relativos às parcelas vincendas**, desde que devidamente motivada e assegurados o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no contrato.

13. DA GARANTIA TÉCNICA DO OBJETO

13.1. Disposições Gerais da Garantia Técnica

13.1.1. A CONTRATADA deverá assegurar a garantia técnica das entregas realizadas no âmbito do contrato, especialmente aquelas decorrentes de implantação, parametrização, customização e evolução do sistema, pelo prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do Recebimento Definitivo de cada entrega.

13.1.2. A garantia técnica compreende a obrigação de correção, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, de quaisquer vícios, defeitos, inconsistências, falhas de funcionamento ou vulnerabilidades de segurança identificadas nas entregas realizadas.

13.1.3. Durante o prazo de garantia, a CONTRATADA deverá promover todas as correções necessárias de forma tempestiva, observando os níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

13.2. Relação entre Garantia, Suporte e Manutenção

13.2.1. A garantia técnica não exclui nem substitui as obrigações de manutenção, suporte técnico e atualização contínua da solução, que deverão ser prestadas durante toda a vigência contratual.

13.3. Garantia da Infraestrutura Tecnológica e Banco de Dados

13.3.1. A CONTRATADA deverá assegurar, durante toda a vigência contratual e prazo de garantia, que o Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) utilizado possua suporte ativo junto ao fabricante, garantindo a correção de falhas, atualizações e compatibilidade tecnológica, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

13.4. Garantia de Segurança e Conformidade Legal

13.4.1. A garantia técnica abrange a manutenção da conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), incluindo a aplicação de atualizações, correções de segurança e remediação de vulnerabilidades, sem custos adicionais.

13.5. Das Penalidades Relacionadas à Garantia

13.5.1. O descumprimento das obrigações relacionadas à prestação, manutenção e execução da garantia contratual sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas neste Termo de Referência, especialmente aquelas dispostas no item 12, em consonância com a Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da responsabilização civil, administrativa e do dever de ressarcimento dos prejuízos eventualmente causados à CONTRATANTE.

Quadro de Infrações, Penalidades e Impactos Contratuais

Infração	Sanção Aplicável	Impacto na Execução Contratual
Não apresentação ou não renovação da garantia de execução no prazo estipulado.	Multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia, limitada a 15% (quinze por cento), conforme item 10.2.2 do Termo de Referência.	Retenção cautelar de faturamento e impedimento de emissão de novos empenhos até a regularização da garantia.
Descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA) ou indisponibilidade do sistema	Aplicação de Valor de Ressarcimento por Performance (VRP) equivalente a 1% (um por cento) do valor mensal do	Glosa direta na fatura mensal, limitada a 10% (dez por cento) do valor faturado no período.

Infração	Sanção Aplicável	Impacto na Execução Contratual
acima do limite tolerado de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês.	contrato por hora de indisponibilidade, conforme item 10.4 do Termo de Referência.	
Recusa ou atraso injustificado na correção de vício técnico, defeito ou falha de segurança dentro do prazo de garantia.	Multa compensatória e execução parcial ou total da garantia contratual para ressarcimento dos prejuízos causados.	Possibilidade de rescisão unilateral do contrato e aplicação das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021.
Violação de dados pessoais ou ocorrência de falha grave de segurança da informação, incluindo incidentes sujeitos à LGPD.	Responsabilização integral por perdas e danos, materiais e morais, nos termos do contrato e da legislação aplicável.	Rescisão imediata do contrato, sem prejuízo das demais sanções administrativas e legais cabíveis.
Inexecução total das obrigações relacionadas ao encerramento contratual, portabilidade, repasse ou migração de dados.	Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, conforme item 10.2.3 do Termo de Referência.	Execução integral da garantia contratual, rescisão do contrato e aplicação das penalidades previstas na Lei nº 14.133/2021, inclusive impedimento de licitar e contratar com a Administração.

14. DA GESTÃO DO CONTRATO E RESPONSABILIDADES DAS PARTES

14.1. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

14.1.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representantes da CONTRATANTE, especialmente designados como Gestor do Contrato e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

14.1.2. Compete à equipe de fiscalização:

- a) acompanhar a execução do objeto, verificando o cumprimento das obrigações contratuais;
- b) registrar ocorrências, falhas ou inconformidades;
- c) emitir termos de aceite provisório e definitivo;
- d) subsidiar a aplicação de sanções, quando cabível;
- e) validar medições, relatórios e evidências de execução;
- f) solicitar ajustes, correções ou melhorias na execução dos serviços.

14.1.3. A CONTRATADA deverá garantir livre acesso às informações, sistemas e ambientes necessários à fiscalização.

14.1.4. A comunicação entre as partes deverá ocorrer por meios formais, tais como Ordem de Serviço, ofício, e-mail institucional ou sistema informatizado.

14.2. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

14.2.1. Nomear Gestor e Fiscais do contrato.

14.2.2. Emitir Ordem de Serviço ou documento equivalente para início da execução.

14.2.3. Fornecer informações, documentos e acesso necessários à execução do objeto.

14.2.4. Acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução contratual.

14.2.5. Notificar formalmente a CONTRATADA sobre irregularidades, fixando prazo para correção.

14.2.6. Receber o objeto conforme critérios de aceitação definidos.

14.2.7. Efetuar os pagamentos nos prazos e condições estabelecidos.

14.2.8. Aplicar sanções administrativas quando cabíveis.

14.2.9. Garantir a participação de servidores e usuários nos treinamentos necessários.

14.2.10. Aprovar, em conjunto com a CONTRATADA, políticas de segurança da informação, backup e continuidade.

14.2.11. Empenhar esforços institucionais para viabilizar a implantação e operação da solução.

14.3. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

14.3.1. Executar o objeto conforme especificações do Termo de Referência e proposta apresentada.

14.3.2. Indicar formalmente preposto responsável pela execução contratual.

14.3.3. Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação.

14.3.4. Disponibilizar equipe técnica qualificada e em quantidade suficiente.

14.3.5. Prestar suporte técnico, manutenção e atualização da solução durante toda a vigência.

14.3.6. Garantir a continuidade dos serviços, sem interrupções.

14.3.7. Reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, quaisquer falhas ou inconsistências.

14.3.8. Responsabilizar-se por danos causados à Administração ou terceiros.

14.3.9. Permitir e facilitar a fiscalização da CONTRATANTE.

14.3.10. Manter sigilo e confidencialidade das informações.

14.3.11. Cumprir as normas de segurança da informação e proteção de dados.

14.3.12. Realizar a transição contratual, quando aplicável, incluindo entrega de dados e artefatos.

14.3.13. Apresentar relatórios periódicos de execução e indicadores de desempenho.

14.3.14. Participar de reuniões técnicas e de acompanhamento quando convocada.

14.3.15. Arcar com todos os custos operacionais, inclusive deslocamento, hospedagem e alimentação de sua equipe.

14.3.16. Garantir a integridade, disponibilidade e segurança dos dados tratados.

14.3.17. Manter atualizadas as licenças e componentes tecnológicos necessários, sem ônus adicional.

14.4. DEMAIS CLÁUSULAS CONTRATUAIS

14.4.1. Condições de Pagamento

14.4.1.1. Os pagamentos observarão as seguintes regras:

- a) Serviços contínuos (licenciamento SaaS): pagamento mensal em até 30 dias após o aceite;
- b) Serviços de implantação: conforme cronograma contratual e aceite das entregas;
- c) Serviços sob demanda (horas técnicas): pagamento após aprovação e execução do serviço.

14.4.1.2. O pagamento estará condicionado à apresentação de Nota Fiscal/Fatura e à regular execução dos serviços.

14.4.2. Sanções Administrativas

14.4.2.1. O descumprimento contratual sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, especialmente:

- a) advertência;
- b) multa moratória e/ou compensatória;
- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade.

14.4.2.2. As penalidades serão aplicadas mediante processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

14.4.3. Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

14.4.3.1. As partes deverão cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

14.4.3.2. A CONTRATADA deverá:

- a) tratar dados apenas conforme instruções da CONTRATANTE;
- b) adotar medidas de segurança técnicas e administrativas;
- c) garantir confidencialidade e integridade dos dados;
- d) comunicar incidentes de segurança em até 24 horas;
- e) não compartilhar dados sem autorização;
- f) eliminar ou devolver os dados ao término do contrato.

14.4.3.3. A CONTRATADA responderá integralmente por danos decorrentes de violação à LGPD.

14.4.4. Propriedade Intelectual

14.4.4.1. Pertencerão à CONTRATANTE todos os dados, informações, documentos, registros, relatórios, indicadores, parametrizações institucionais, regras de negócio, configurações específicas, integrações desenvolvidas para atendimento de suas necessidades, bem como quaisquer artefatos produzidos ou gerados em decorrência da execução contratual, observadas as disposições do art. 93 da Lei nº 14.133/2021.

14.4.4.2. A execução do contrato não implicará transferência à CONTRATANTE da titularidade da propriedade intelectual relativa ao software, código-fonte, arquitetura, modelos de dados, bibliotecas, frameworks, componentes preexistentes, metodologias, marcas, patentes, segredos comerciais ou quaisquer outros ativos tecnológicos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros licenciantes.

14.4.4.3. A CONTRATANTE terá assegurado, durante toda a vigência contratual, o direito de utilização da solução contratada, bem como o acesso integral aos seus dados e informações, observadas as condições de licenciamento estabelecidas no contrato.

14.4.4.4. Ao término da contratação, a CONTRATADA deverá garantir a portabilidade e a restituição integral dos dados da CONTRATANTE, nos termos previstos neste Termo de Referência, sem que isso implique cessão ou transferência da propriedade intelectual da solução tecnológica utilizada.

14.4.5. Sigilo e Confidencialidade

14.4.5.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações acessadas ou geradas.

14.4.5.2. O dever de sigilo permanecerá mesmo após o término do contrato.

14.4.6. Transição Contratual

14.4.6.1. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá:

- a) garantir a continuidade dos serviços durante a transição;
- b) transferir dados, documentos e artefatos;
- c) apoiar tecnicamente a nova contratada ou a CONTRATANTE.

14.4.7. Disposições Gerais

14.4.7.1. A solução deverá operar em ambiente de nuvem, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

14.4.7.2. Todos os custos operacionais são de responsabilidade da CONTRATADA.

14.4.7.3. O prazo de garantia dos serviços será de 180 (cento e oitenta) dias após o aceite definitivo.

14.4.7.4. Aplicam-se, subsidiariamente, as disposições da Lei nº 14.133/2021, do Edital, do Termo de Referência, da proposta adjudicada e demais normas pertinentes, prevalecendo a interpretação que melhor atenda ao interesse público e à execução integral do objeto contratado.

15. DA VIGÊNCIA, INÍCIO DA EXECUÇÃO E REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

15.1. Vigência do Contrato

15.1.1. O prazo de vigência do contrato será de 03 (três) anos, contados a partir da sua assinatura, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, considerando tratar-se de contratação de solução contínua em regime de Software como Serviço (SaaS).

15.1.2. A vigência contratual poderá ser prorrogada, desde que demonstrada a vantajosidade para a Administração, observados os limites legais e mediante formalização por termo aditivo.

15.2. Início da Execução Contratual

15.2.1. A execução dos serviços será iniciada mediante emissão de Ordem de Serviço (OS) pela CONTRATANTE.

15.2.2. A Ordem de Serviço será emitida no prazo máximo de até 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato, salvo justificativa devidamente formalizada.

15.3. Reajuste de Preços

15.3.1. Os valores contratuais poderão ser reajustados conforme disposto no art. 25, § 7º, da Lei nº 14.133/2021, após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da data do orçamento estimado em 06/04/2026, conforme mapa de cotação anexo ao ETP.

15.3.2. O reajuste será aplicado mediante a utilização do ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação) ou outro índice oficial que venha a substituí-lo.

15.3.3. O reajuste dependerá de solicitação da CONTRATADA e será formalizado por apostilamento, desde que devidamente comprovado o período aquisitivo.

15.4. Manutenção do Equilíbrio Econômico-Financeiro

15.4.1. Fica assegurada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos do art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133/2021.

15.4.2. O reequilíbrio poderá ser solicitado quando ocorrerem fatos imprevisíveis, ou previsíveis de consequências incalculáveis, que onerem excessivamente a execução contratual.

15.4.3. A solicitação deverá ser formalizada pela parte interessada, instruída com:

- a) demonstração analítica da variação dos custos;
- b) documentos comprobatórios;
- c) memória de cálculo do impacto econômico-financeiro.

15.4.4. A Administração analisará o pedido com base nos elementos apresentados e poderá:

- a) deferir integral ou parcialmente;
- b) indeferir, mediante justificativa;
- c) solicitar complementação de informações.

15.4.5. O reequilíbrio econômico-financeiro será formalizado por termo aditivo, com a definição dos novos valores e seus efeitos financeiros.

16. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

16.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

Órgão: 07 – Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos Municipais de Rondonópolis – SERV SAÚDE

Unidade Orçamentária: 001 – Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos Municipais de Rondonópolis

Programa/Ação: 10.122.5010.2124 – Manter as Atividades Administrativas

Elemento de Despesa: 3.3.90.40.00.00 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica

Reduzido: 35

Fonte de Recursos: 26590000000 – Outros Recursos Vinculados à Saúde

16.2. Os recursos financeiros destinados à execução do objeto encontram-se devidamente previstos no orçamento vigente, observadas as disposições da legislação aplicável.

16.3. Nos exercícios financeiros subsequentes, as despesas correrão à conta das dotações próprias consignadas nos respectivos orçamentos, em conformidade com o plano plurianual e a lei de diretrizes orçamentárias.

Rondonópolis-MT, 23 de junho 2026.

Fábio Batista Rodrigues
Gerente de Administração - Serv Saúde

Anexos

Anexo 1: Anexo I - Requisitos do Sistema e POC_SERVSAUDE.pdf

<https://lanceeletronico.blob.core.windows.net/processfiles/4dcb272cc21b40378729b0061478139e.pdf>