



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO "B" DO TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÃO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

Visão Geral.....	2
Objetos da Contratação.....	3
Licença de uso.....	3
Suporte técnico nível III e manutenção.....	4
Projeto de implantação.....	4
Cronograma físico-financeiro.....	4
Treinamento e tutoriais.....	7
Treinamento para operadores do Plano de Saúde.....	7
Material didático para Beneficiários e Credenciados.....	7
Níveis de Serviço e Penalidades.....	7
Requisitos funcionais.....	9
Requisitos Técnicos.....	9



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Visão Geral

O Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT3) oferece aos magistrados, servidores, pensionistas e seus dependentes o **Plano de Assistência à Saúde** composto, atualmente, pelos seguintes benefícios:

- **TRTer Saúde:** assistência com rede credenciada oferecida pelo próprio TRT3, atualmente com serviços em Psicologia, Fisioterapia, Odontologia e Programa de Imunização.
- **Programa de Assistência Farmacêutica (PAF):** assistência oferecida para cobertura total ou parcial de despesas com medicamentos, mediante auxílio de caráter indenizatório por meio de reembolso.
- **Programa de Odontologia Preventiva (POP):** assistência em Odontopediatria prestada diretamente pelos servidores do TRT3 a dependentes de 0 a 12 anos, com o objetivo promover saúde bucal na infância.
- **Exame Odontológico Periódico (EOP):** assistência em odontologia anual, constituída por exame clínico, profilaxia dentária (limpeza) e orientações em saúde bucal, prestada preferencialmente por meio da rede credenciada.
- **Plano de Assistência Médico-Hospitalar Contratado:** assistência oferecida por meio de contratação de operadora de plano de saúde abrangendo serviços médico-hospitalares conforme legislação regulamentada pela ANS.

Em termos gerais, o objeto deste edital é a contratação de licenças de uso, suporte nível III e manutenção de uma solução tecnológica em nuvem - “*as service*” - que permita realizar a gestão e execução de procedimentos vinculados aos benefícios oferecidos atualmente e outros que vierem a ser incluídos no futuro, assim como todas as tarefas (migrações, configurações, integrações, treinamento, operação assistida etc) que se fizerem necessárias para que a solução seja utilizada.

O **Plano de Assistência Médico-Hospitalar Contratado** é um caso especial, visto que a execução dos procedimentos dele já é gerenciada em outra solução tecnológica. Para esse benefício, o escopo é apenas receber pedidos de inscrição/cancelamento através de um portal para o beneficiário.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Objetos da Contratação

Licença de uso

1. A CONTRATADA deve disponibilizar licenças de uso de forma a permitir que todos os beneficiários ativos, credenciados e usuários administrativos e técnicos do **Plano de Assistência à Saúde** possam utilizar a solução.
2. A contabilização do número de licenças a serem pagas no mês deve ser realizada considerando o número de beneficiários ativos no último dia do mês.
 - a. O usuário que possuir mais de um benefício deve ser contabilizado apenas uma vez.
 - b. Credenciados e usuários administrativos e técnicos não devem ser contabilizados no cálculo do valor a ser pago.
3. Licenças de uso deverão ser fornecidas para a solução objeto da contratação e para quaisquer demais softwares de apoio fornecidos pela CONTRATADA.
4. As licenças de uso deverão ser fornecidas em nome do CONTRATANTE, abrangendo os produtos inicialmente fornecidos para implantação, bem como posteriores atualizações de versão ocorridas durante a vigência contratual.
5. A propriedade intelectual dos softwares fornecidos pela CONTRATADA permanecerá na titularidade do respectivo fabricante. A propriedade intelectual de todas as modificações nos softwares fornecidos, realizadas no escopo da contratação, bem como de todos os dados inseridos na solução, pertencerá ao CONTRATANTE.
6. Conforme artigo 32 da Resolução n. 370 de 28 de janeiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, a CONTRATADA deve depositar a documentação, código-fonte e afins pertinentes à tecnologia de concepção, manutenção e atualização junto à autoridade brasileira que controla a propriedade intelectual de softwares.
7. Ao término do contrato ou caso ocorra uma rescisão contratual, a CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE, em formato que permita interoperabilidade entre sistemas, todos os ativos digitais (dados, documentos, dicionário de dados, configurações etc) em que a propriedade intelectual pertença ao CONTRATANTE.
8. Caso o fornecedor tenha condição de entregar antecipadamente a solução completa (atendimento de todos os requisitos) para algum benefício específico, os aceites devem ser emitidos para esse benefício e os pagamentos das etapas do cronograma serão realizados de acordo com o percentual apresentado na tabela abaixo:

Benefício	Proporção da entrega completa
TRTer Saúde	60%
Programa de Assistência Farmacêutica (PAF)	25%
Programa de Odontologia Preventiva (POP)	5%



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Exame Odontológico Periódico (EOP)	5%
Plano de Assistência Médico-Hospitalar Contratado	5%

Suporte técnico nível III e manutenção

1. Deverá ser prestado suporte técnico nível III e manutenção pela CONTRATADA por todo período de vigência do contrato, que se destina a:
 - a. Esclarecimento de dúvidas e apoio na configuração da solução.
 - b. Tratamento de incidentes e correção de problemas.
 - c. Tratamento de incidentes de segurança da informação e dados pessoais.
 - d. Manutenção e atualização da solução.
 - e. Evoluções decorrentes de exigências legislativas.
 - f. Evoluções decorrentes de exigências regulamentares do TRT3.
 - g. Configuração de novos benefícios, categorias, especialidades e procedimentos.
 - h. Evoluções que visam manter o funcionamento da integração entre sistemas.
 - i. Ajuste em dados que não podem ser realizados mediante interface do sistema.
2. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica da CONTRATANTE mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA, via e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).
3. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente.
4. O suporte técnico deverá ser efetuado em português do Brasil.

Projeto de implantação

1. A CONTRATADA deve conduzir e executar um projeto de implantação que contemple todos os esforços e custos necessários para implantar a solução e colocá-la em uso.
2. O CONTRATANTE deve disponibilizar equipe para participar do projeto visando apoiar a CONTRATADA quanto às dúvidas de negócio, requisitos, configuração, testes e integração tecnológica.
3. A CONTRATADA deve prever no projeto um período de Operação assistida de 1,5 meses, que se inicia com a entrada do serviço em produção, no qual, o suporte deverá contar com atendimento telefônico em horário comercial (8:00 as 18:00) e equipe dedicada para tratamento dos chamados abertos pelo CONTRATANTE.

Cronograma físico-financeiro

1. O projeto de implantação da solução contratada deve ser concluído entre 6 e 12 meses corridos, com início em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato e deve atender ao seguinte cronograma macro:



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Id	Entrega	Subdivisão da entrega	Precedência	%financeiro	Prazo máximo
1	Reunião de kickoff do projeto: Reunião realizada para estabelecer equipe e realizar alinhamentos gerais sobre a execução do projeto.		-	-	1 dia
2	Planejamento do projeto: Aceite do CONTRATANTE sobre a revisão do planejamento do projeto proposto pela CONTRATADA.		1	10%	6 dias
3	Alinhamento técnico e de negócio: Fase no qual a CONTRATADA aprofunda seu entendimento sobre o negócio do TRT3 e resolve dúvidas.		2	-	3 semanas
4	Configuração do sistema: Sistema contratado configurado com todos os benefícios, procedimentos, permissões etc.		3	-	8 meses
5	Migração de dados: Sistema contratado com todos os dados do TRT3 já migrados.		3	-	8 meses
6	Integração entre sistemas: Sistema contratado completamente integrado com os sistemas do TRT3		3	-	8 meses
7	Homologação: Aceite do TRT3 sobre a	TRTer Saúde	4,5,6	6%	1 mês



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

8	configuração, migração e integração da solução referente ao benefício específico.	PAF		2,5%	
9		POP		0,5%	
10		EOP		0,5%	
11		Plano de Assistência Médico-Hospitalar Contratado		0,5%	
12	Treinamento: Usuários treinados e tutoriais publicados em relação ao benefício específico.	TRTer Saúde	7	2,5%	0,5 mês
13		PAF	8	1%	
14		POP	9	0,5%	
15		EOP	10	0,5%	
16		Plano de Assistência Médico-Hospitalar Contratado	11	0,5%	
17	Operação: Sistema contratado operacional em relação ao benefício específico.	TRTer Saúde	7	40%	0,5 mês
18		PAF	8	15%	
19		POP	9	5%	
20		EOP	10	5%	
21		Plano de Assistência Médico-Hospitalar Contratado	11	5%	
22	Operação assistida: Problemas identificados no início da operação resolvidos com eficiência.	Operação assistida TRTer Saúde	17	2,5%	1,5 mês
23		Operação assistida PAF	18	1%	
24		Operação assistida POP	19	0,5%	
25		Operação assistida EOP	20	0,5%	



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

26		Operação assistida Plano de Assistência Médico-Hospitalar Contratado	21	0,5%	
----	--	---	----	------	--

Treinamento e tutoriais

Treinamento para operadores do Plano de Saúde

1. A CONTRATADA deve ministrar treinamento online com, no mínimo, 24 horas aula, visando ao desenvolvimento de habilidades e competências que propiciem aos treinados o pleno conhecimento da solução contratada, capacitando-os para as funções de operação, parametrização, configuração e gerenciamento dos recursos disponíveis.
2. O treinamento deve conter explanação teórica; exemplos, quizzes, exercícios e estudo de casos para a prática passo a passo; e certificado de conclusão.
3. O treinamento deve atender até 50 alunos.
4. A ementa do treinamento, assim como a carga horária proposta, deve ser aprovada pela CONTRATANTE com antecedência mínima de 30 dias.
5. As aulas devem ser gravadas em vídeos de alta-definição, juntamente com material didático utilizado, serem entregues ao CONTRATANTE para servir de referência e fonte de suporte aos usuários da solução.

Material didático para Beneficiários e Credenciados

6. A CONTRATADA deve disponibilizar material didático de apoio, especialmente tutoriais, FAQs (Perguntas frequentes) e vídeos para beneficiários e credenciados sobre o uso da solução.
7. As principais interações dos beneficiários e credenciados devem ser tratadas no material.
8. O material didático deve ser entregue em formato editável que permita ao CONTRATANTE realizar manutenções nele.

Níveis de Serviço e Penalidades

1. Durante a abertura, os chamados de suporte serão classificados pelo CONTRATANTE quanto aos seguintes níveis de severidade e tempo máximo de resolução:



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Severidade	Descrição	Tempo máximo de resolução
Padrão	Ocorrências sem impacto na disponibilidade ou desempenho.	02 (dois) dias úteis
Alta	Ocorrências prejudiquem os serviços sem interrompê-los.	01 (um) dia útil
Emergencial	Ocorrências com impacto na disponibilidade dos serviços.	02 (duas) horas corridas

2. Nos tempos máximos de resolução será acrescido o tempo em que a CONTRATADA aguardar resposta das equipes do CONTRATANTE.
3. Períodos de indisponibilidade da solução deverão ser automaticamente registrados pela CONTRATADA e serão considerados emergenciais.
4. Incidentes de segurança da informação de dados pessoais deverão ser automaticamente registrados pela CONTRATADA e serão considerados emergenciais.
 - a. Consideram-se incidentes aqueles que atentam quanto à disponibilidade, confidencialidade e integridade de dados pessoais.
5. A CONTRATADA deve apresentar mensalmente relatório contendo detalhes de todos os incidentes ou chamados que estiveram abertos em algum momento do mês, sua severidade, e o número de horas úteis que excederam o tempo máximo de resolução previsto.
6. Até o limite de 30%, o valor da fatura mensal deve receber glosa equivalente a 0,5% para cada hora - corrida para severidade emergencial ou útil para severidades menores - que exceda o tempo máximo de resolução previsto.
7. Adicionalmente, o valor da fatura mensal deve receber glosa equivalente a 5% para cada evento em que a CONTRATADA:
 - a. Fraudou, manipulou ou descaracterizou, indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.
 - b. Passou informações incorretas que causem ônus financeiro, imagem ou legal ao CONTRATANTE, verificada após a confirmação dos registros.
 - c. Deixou de cumprir prazos e quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela de glosas.
8. Caso haja algum incidente de segurança da informação onde ocorra vazamento de informações do TRT3, exposição ou comprometimento de sua rede, de seus dados ou de seus recursos computacionais, vazamento de dados dos usuários da plataforma, deverá a CONTRATADA ser punida através das sanções administrativas como advertência, multa, ou suspensão do direito de licitar, podendo a multa ser arbitrada até o limite de 30% do valor da contratação, conforme preceituam os artigos 155 e 156 da lei federal n 14.133/2021.
 - a. Não obstante, a ANPD e o TRT3 devem ser prontamente notificados pela CONTRATADA com as dimensões dos incidentes, dados comprometidos e ações corretivas.



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- b. Deve ser instituída uma sala de crise para acompanhamento do desenrolar do incidente com atualização de status no mínimo a cada hora.

Requisitos funcionais

Os requisitos funcionais da solução estão registrados nos seguintes anexos:

- Anexo I - Requisitos Funcionais.
- Anexo II - Plano de Assistência à Saúde.
- Anexo IV - Glossário.
- Anexo V - Mensagens e Declarações.
- Anexo VI - Regras de Utilização e Reembolso.
- Anexo VII - Modelo de Documento.

Requisitos Técnicos

Os requisitos técnicos da solução estão registrados nos seguintes anexos:

- Anexo III - Requisitos Técnicos.