

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DO RJ – AGERIO
PEDIDO DE INFORMAÇÃO PARA SISTEMAS DE GESTÃO
ANEXO III - ESCOPO E REGRAS DE CONTRATAÇÃO

SOBRE O ESCOPO

Conforme citado no anexo I, o objeto de contratação será segregado em três lotes de licitação.

1. LOTE 1 – SISTEMA DE CRÉDITO

1.1. Aquisição de licenciamento de uso perpétuo e definitivo, não exclusivo, para Sistema de Sistema de Crédito

- 1.1.1. Deverá ser fornecido pela CONTRATADA o licenciamento, não exclusivo, e cessão de direito de uso perpétuo e definitivo, do SISTEMA DE CRÉDITO, para o ambiente tecnológico da AGERIO.
- 1.1.2. As licenças fornecidas referentes à utilização do SISTEMA DE CRÉDITO deverão ser disponibilizadas e faturadas pela CONTRATADA na reunião de KickOff do projeto.
- 1.1.3. Caso o produto não utilize a plataforma de banco de dados padronizada na AgeRio, o custo do licenciamento do gerenciador de banco de dados deve estar incluído no valor apresentado pela solução.
- 1.1.4. As licenças referentes à utilização do SISTEMA DE CRÉDITO deverão atender a seguinte distribuição de usuários:

Processos	Usuários			
	Administrador	Operacional Interno	Operacional Externo	Total
Prospecção de Clientes e Captura de Propostas	3	15	50	68
Análise e Aprovação de Propostas	3	15	0	18
Gestão de Contratos e Garantias	3	3	0	6
Gestão de Documentos e Certidões	3	15	0	18
Refinanciamento	1	3	0	4
Controle de Operações Passivas	1	2	0	3
Gestão de Clientes	3	15	50	68
Recuperação de Crédito	1	5	0	6

Lembrando que o total colaboradores da AGERIO é de 150 usuários, considerando internos e externos.

Os tipos de usuários descritos na tabela acima possuem as seguintes características:

- Administrador – usuários com permissão de criação e manutenção de usuários, monitorar logs e trilhas de auditoria, atualização e consulta das parametrizações de todos os processos.
- Operacional Interno – usuários internos da AGERIO com permissão para executar as rotinas operacionais de todos os processos, seja atualização ou consulta, desde respeitando os perfis de acesso previamente definidos.
- Operacional Externo – usuários de empresas conveniadas ou parceiras da AGERIO que realizam, principalmente, atividades relacionadas aos processos de Prospecção de Clientes e Captura de Propostas. Deverão ter permissão para executar as rotinas operacionais dos processos relacionados às suas atividades.

O total de usuários por processo, e conseqüentemente o total, poderá sofrer uma variação de 10% (dez por cento) para mais, com frações arredondadas para o número inteiro superior, e isso não deverá influenciar no preço total da aquisição. Isso se faz necessário porque dependendo de cada solução, pode haver uma variação na relação entre processos mapeados e os módulos de sistema.

1.1.5. O SISTEMA DE CRÉDITO deverá atender obrigatoriamente ao menos 80% dos requisitos funcionais identificados no Anexo IV – Requisitos Funcionais do Sistema de Crédito de forma nativa ou utilizando-se das parametrizações existentes, porém sem desenvolvimento de customizações. Isso é de extrema importância, pois caracteriza a solução como sendo um produto final e acabado para uso da AGERIO, baseado na operação de uma instituição financeira de crédito.

Reserva-se, no máximo, 20% (vinte por cento) de customizações para eventuais particularidades dos processos específicos da AGERIO, além das integrações não nativas entre produtos que compõem o SISTEMA DE CRÉDITO.

1.1.6. O SISTEMA DE CRÉDITO deverá atender obrigatoriamente 100% (cem por cento), ou seja, todos os requisitos não funcionais descritos no Anexo V – Requisitos Não Funcionais do Sistema de Crédito e estar totalmente aderente às diretrizes das camadas de arquitetura apresentadas no Anexo II – Definições de Arquitetura.

1.1.7. Todos os questionamentos da AgeRio sobre os requisitos funcionais e não funcionais devem ser respondidos indicando a referência nos manuais técnicos e funcionais da solução.

1.1.8. O SISTEMA DE CRÉDITO deverá estar satisfatoriamente implantado e operacional em pelo menos uma instituição financeira, conforme atestado fornecido pela própria.

1.1.9. O SISTEMA DE CRÉDITO passará por uma prova de conceito para garantir o atendimento dos requisitos funcionais e não funcionais. Os requisitos a serem testados serão divulgados logo após a definição e divulgação da classificação dos participantes do certame.

1.1.10. O fornecedor habilitado primeiro classificado no pregão eletrônico terá 10 (dez) dias úteis para preparar seu ambiente para iniciar a prova de conceito.

- 1.1.11. O tempo de duração da prova de conceito será de 10 (dez) dias úteis, e os concorrentes classificados após o primeiro poderão manter presentes até 02 (dois) representantes cada um para acompanhar essa etapa do processo. Estes representantes poderão se manifestar por escrito sobre o quesito sob avaliação, de forma opinativa e sem qualquer obrigação da AgeRio de acatar essas ponderações, antes da decisão da AgeRio sobre aceite ou não do item.
- 1.1.12. Caso o primeiro classificado não consiga demonstrar o atendimento dos requisitos na sua prova de conceito, o próximo classificado habilitado terá até 10 (dez) dias úteis para disponibilizar o seu ambiente para iniciar a prova de conceito, que terá a mesma duração, ou seja, 10 (dez) dias úteis, e assim por diante.
- 1.1.13. A prova de conceito será realizada nas instalações da AGERIO, porém utilizando o ambiente de teste (hardware e software) do fornecedor participante. A AGERIO irá prover acesso à internet para acessar ambientes externos.
- 1.1.14. Se, no transcurso da Prova de Conceito, ou após a mesma, persistirem dúvidas quanto à qualidade do software, a AgeRio poderá realizar diligência nas instalações do fornecedor buscando apurar seu processo de desenvolvimento de software, que deve ser consistente com as boas práticas de mercado (p.ex. MPS-BR ou CMMI), de forma a garantir que o mesmo seja minimamente gerenciado.

1.2. Atualização de licença e suporte do Sistema de Crédito e Cobrança

- 1.2.1. A contratada deverá liberar atualizações (versões) do produto em função de evoluções tecnológicas e/ou funcionais realizadas pelo fabricante.
- 1.2.2. Cada atualização do produto deve ser precedido de boletins técnicos, em língua portuguesa ou inglesa, informando as mudanças envolvidas com seus respectivos impactos e justificativas.
- 1.2.3. A contratada deverá garantir compatibilidade da solução contratada com sistema operacional e banco de dados definido no momento da contratação e nas versões subsequentes, desde que estes softwares sejam suportados por seus respectivos fabricantes.
- 1.2.4. Caso o produto não utilize a plataforma de banco de dados padronizada na AgeRio, o custo do suporte e manutenção evolutiva gerenciador de banco de dados deve estar incluído no valor apresentado pela solução.

- 1.2.5. A contratada deverá disponibilizar a documentação técnica necessária para instalar e operar as atualizações liberadas da solução, seja ela total ou parcial, através de componentes ou módulos.
- 1.2.6. A contratada deverá prover uma plataforma de suporte para abertura e acompanhamento de chamados de dúvidas e/ou incidentes, que podem acabar gerando liberação de novas versões do produto.
- 1.2.7. A atualização de licenças e suporte deverá ser feita por 48 (quarenta e oito) meses, sendo paga em parcelas mensais, sendo a primeira parcela faturada juntamente com a licença de uso definitivo.
- 1.2.8. O valor deste item deve situar-se entre 17% e 22% do valor de aquisição de licenciamento de uso perpétuo e definitivo, não exclusivo, para este sistema (item 1.1)

1.3. Serviço de implantação do Sistema de Crédito e Cobrança

1.3.1. Contratada para Implantação

- 1.3.1.1. A contratada deverá ter experiência mínima de implantação do produto em pelo menos uma instituição financeira, mesmo que seja em versões anteriores do produto.
- 1.3.1.2. Caso o produto não utilize a plataforma de banco de dados padronizada na AgeRio, o custo de implantação do gerenciador de banco de dados deve estar incluído no valor apresentado pela solução
- 1.3.1.3. O serviço poderá ser prestado por consórcio assim como o fornecedor poderá subcontratar parte dos serviços a serem executados, mas o escopo de atuação de cada empresaprecisa estar claro no momento da apresentação da proposta;
- 1.3.1.4. No caso de consórcio deve haver um fornecedor líder, responsável por todo o objeto;
- 1.3.1.5. Caso a contratada opte por subcontratações, ela não só é integralmente responsável pelas subcontratações, como permanece responsável por todo objeto contratado;
- 1.3.1.6. Os pagamentos referentes à implantação serão efetuados contra a conclusão das etapas constantes da Tabela de Pagamentos (Anexo V)

1.3.2. Equipe Contratada do Projeto de Implantação

- 1.3.2.1. O Serviço de implantação do Sistema de Crédito e Cobrança deverá ser executado pela equipe do Projeto de Implantação, que precisa estar definida no ato da assinatura do contrato, e disponível em até 10 (dez) dias úteis após assinatura de contrato para início do projeto.
- 1.3.2.2. A prestação de serviços não poderá sofrer descontinuidade em função de outros compromissos da CONTRATADA;
- 1.3.2.3. Os Profissionais indicados pelas LICITANTES para fins de comprovação da capacitação técnico-profissional deverão participar efetivamente da Equipe do Projeto de Implantação da CONTRATADA;
- 1.3.2.4. Deverá ser evitada a rotatividade de Profissionais da Equipe do Projeto de Implantação da CONTRATADA, devendo, no entanto, a CONTRATADA dispor de um Cadastro de Profissionais para proceder à eventual substituição do Profissional por outro de experiência e qualificação equivalentes ou superiores, em consonância com o § 10, do Art. 30 da Lei nº 8.666/93;
- 1.3.2.5. As substituições deverão ser previamente aprovadas pela AGERIO, devendo a CONTRATADA realizá-la em até 5 (cinco) dias úteis a contar da sua aprovação, quando então deverá ser apresentado o Termo de Confidencialidade, assinado pelo referido Profissional;
- 1.3.2.6. A AGERIO poderá, a qualquer momento e a seu critério, solicitar a substituição de membros da Equipe do Projeto de Implantação da CONTRATADA, devendo a mesma submeter à AGERIO, em até 10 (dez) dias úteis da solicitação, as informações referentes ao Profissional substituto para a sua apreciação.
- 1.3.2.7. A equipe deverá conter minimamente alguns papéis relevantes para realização do serviço, são eles:
 - 1.3.2.7.1. Executivo do Contrato
Profissional sênior responsável pelo gerenciamento do contrato e o relacionamento entre os fabricantes da solução e/ou fornecedores envolvidos para realizar o serviço de implantação. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa, comprovada por apresentação de documentação adequada;
- b) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses, comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;
- c) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

1.3.2.7.2. Gerente de Projeto

Profissional sênior responsável pela organização do planejamento do serviço de implantação, bem como acompanhamento e controle da sua execução e encerramento. A alocação deste profissional deverá ser integral e exclusiva ao projeto. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa, comprovada por apresentação de documentação adequada;
- b) Certificação em gerência de projetos PMP (*Project Management Professional*) ou Prince 2;
- c) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses, comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;
- d) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

1.3.2.7.3. Arquiteto de Solução

Profissional sênior responsável pela definição das soluções técnicas de sistemas e infraestrutura, bem como integrações através de ETL ou SOA com os demais módulos e sistemas da AGERIO, orientando os membros da Equipe do Projeto de Implantação. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa;
- b) Certificação na plataforma de desenvolvimento da solução e/ou nas soluções da camada de integração;

- c) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;
- d) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

1.3.2.7.4. Líder Funcional

Profissional sênior responsável pelas definições de processos e requisitos funcionais da solução junto aos usuários chave, bem como orientações para os analistas e desenvolvedores da equipe. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa;
- b) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses, comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;
- c) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

1.3.2.7.5. Analista

Profissionais responsáveis pelo detalhamento de requisitos e regras de negócio junto aos líderes funcionais e usuários chave, bem como elaboração da documentação funcional da solução.

1.3.2.7.6. Desenvolvedor

Profissionais responsáveis pelo desenvolvimento das customizações na solução. Deverá haver pelo menos um profissional certificado na plataforma de desenvolvimento da solução.

1.3.2.7.7. Analista de Qualidade

Profissionais responsáveis por realizar a validação dos artefatos gerados, seja documentação ou sistemas, pelos demais profissionais da equipe contratada antes de entregar para a AGERIO.

1.3.3. Estratégia de Implantação

A estratégia está dividida em duas etapas, onde a primeira etapa visa garantir a continuidade das funcionalidades existentes na solução atual, e a segunda etapa visa implementar os processos manuais e melhorias.

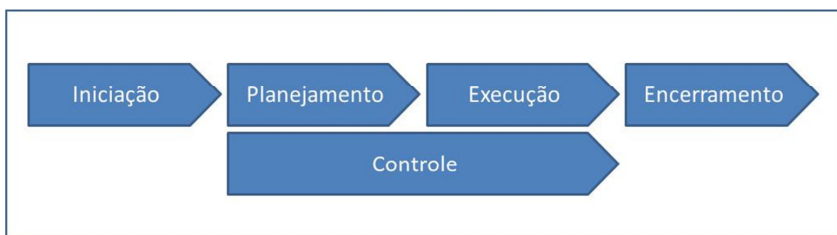
1.3.3.1. Etapa 1

- 1.3.3.1.1. Treinamentodos usuários chave nos módulos padrão (não customizados) no início do projeto antes do início da fase de desenho.
- 1.3.3.1.2. Captura de clientes (PF, PJ e Município)
- 1.3.3.1.3. Gestão e controle de documentos e certidões de todas as linhas de negócio
- 1.3.3.1.4. Simulação de proposta de crédito de todas as linhas de negócio
- 1.3.3.1.5. Captura de propostade todas as linhas de negócio
- 1.3.3.1.6. Análise automática do créditosos produtos de microcrédito – integrando com Serasa e SPC
- 1.3.3.1.7. Análise manual (mesa) do crédito de todas as linhas de negócio
- 1.3.3.1.8. Análise complementar do crédito - workflow de aprovação de diversas áreas com seus pareceres técnicos sobre o crédito
- 1.3.3.1.9. Liberação de proposta do crédito de todas as linhas de negócio – incluindo a integração com o ERP para liberação do financeiro no contas a pagar
- 1.3.3.1.10. Implantação e averbação de contrato de todas as linhas de negócio
- 1.3.3.1.11. Manutenção e emissão de documentos e anexos do contrato
- 1.3.3.1.12. Gestão de contrato e garantias de contrato de todas as linhas de negócio – incluindo a integração com o ERP para baixa das PMT (parcelas pagas)
- 1.3.3.1.13. Refinanciamento de contrato de todas as linhas de negócio
- 1.3.3.1.14. Contabilização das operações de crédito de todas as linhas de negócio, e geração de lotes contábeis para o ERP
- 1.3.3.1.15. Geração de informes legais da Central de Risco de Crédito
- 1.3.3.1.16. Geração de informações para ODS

- 1.3.3.1.17. Serviços de integração disponibilizados para o site institucional poder realizar simulações de crédito (consulta de produtos e seus parâmetros, e simulação de produto com parâmetros informados)
- 1.3.3.1.18. Integração com o ERP para atualizar online informações de cliente
- 1.3.3.2. Etapa 2
 - 1.3.3.2.1. Treinamento dos usuários chave nos módulos padrão (não customizados) no início da etapa 2, antes do início da fase de desenho.
 - 1.3.3.2.2. Gestão e controle de documentos e certidões relacionados às demais linhas de negócio
 - 1.3.3.2.3. Análise de crédito das demais linhas de negócio
 - a) Análise automática do crédito – integrando com STN e demais serviços de proteção ao crédito
 - b) Análise manual (mesa) do crédito
 - 1.3.3.2.4. Análise complementar do crédito das demais linhas de negócio - workflow de aprovação de diversas áreas com seus pareceres técnicos sobre o crédito
 - 1.3.3.2.5. Liberação de proposta de crédito das demais linhas de negócio - incluindo a integração com o ERP para liberação do financeiro no contas a pagar
 - 1.3.3.2.6. Definição de ações e prazos de cobrança – incluindo integrações com serviços de proteção ao crédito
 - 1.3.3.2.7. Repactuação de dívida
 - 1.3.3.2.8. Gestão e integração com assessorias de cobrança externas
- 1.3.4. Metodologia de Implantação
 - 1.3.4.1. Cada licitante terá sua metodologia de implantação da solução, mas para garantir que as boas práticas sejam respeitadas, a AGERIO define um framework básico mínimo, que pode ser expandido pela contratada conforme sua necessidade.

1.3.4.2. Processo de Implantação

Visão Geral



Visão Detalhada Execução



1.3.4.3. Artefatos do Projeto

1.3.4.3.1. Iniciação

- a) Contrato Assinado

1.3.4.3.2. Planejamento

- a) Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Planejamento
- b) Plano de Comunicação do Projeto
- c) Cronograma da Fase de Planejamento
- d) Cronograma das Fases de Execução e Encerramento (linha de base)
- e) Repositório Central e Único de Documentação e Artefatos do Projeto

1.3.4.3.3. Execução

- a) Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Execução
- b) Desenho dos Processos
- c) Definições de Carga Histórica de Dados
- d) Plano de Teste de cada Processo

- e) Plano de Teste de Carga Histórica de Dados
 - f) Plano de Teste Integrado de Processos
 - g) Plano de Teste de Integração entre SISTEMA DE CRÉDITO e ERP
 - h) Manual do Usuário
 - i) Plano de Implantação da Solução
 - j) Plano de Carga Histórica de Dados
- 1.3.4.3.4. Controle
- a) Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Planejamento
 - b) Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Execução
 - c) Relatórios de Identificação e Acompanhamento Semanal de Riscos
 - d) Relatórios de Identificação e Acompanhamento de Problemas
 - e) Relatório de Acompanhamento de Progresso do Projeto (Valor Agregado x Linha de Base)
 - f) Atas de Reunião
 - g) Revisão Semanal do Cronograma do Projeto
 - h) Reuniões de Acompanhamento do Projeto
 - i) Solicitação e Avaliação de Mudança do Projeto, se necessário
- 1.3.4.3.5. Encerramento
- a) Termo de Aceite do Produto

funcionem de forma integrada, devendo os ajustes necessários serem promovidos por acordo entre as empresas vencedoras.

- 1.3.5.3. Caso a contratada responsável pelo Sistema de Crédito seja a responsável pelo atraso nesta integração, caberá a AGERIO utilizar ou não as garantias para cobrir eventuais custos adicionais da contratada pelo ERP.

1.4. Serviço de Migração de Dados Históricos

- 1.4.1. O serviço de migração de dados históricos deverá ser executado pela contratada a partir de layouts e regras de negócio definidos previamente pela mesma e com orientação para a AGERIO e seus atuais fornecedores de solução.
- 1.4.2. A extração e transformação dos dados dos sistemas legados e disponibilização para a contratada será de responsabilidade da AGERIO.
- 1.4.3. As entidades a serem migradas com suas respectivas quantidades, em ordem de grandeza, seguem conformetabela abaixo.

Entidades	Quantidade
Cliente	5.000
Propostas	10.000
Contratos	5.000
Parcelas	50.000
Garantias	10.000

- 1.4.4. A carga de dados históricos deverá ser executada em paralelo à implementação da Etapa 1, para que no momento da entrada em produção, todos os dados do sistema atual estejam replicados na solução contratada.
- 1.4.5. As possíveis transformações DE XPARA e consolidações devem ser consideradas na carga da contratada, a partir de definições levantadas pela contratada junto à AGERIO.

1.5. Operação assistida do Sistema de Crédito, pós-implantação

- 1.5.1. A operação assistida se inicia no momento da implantação da solução, ou parte dela, em produção.
- 1.5.2. Haverá dois momentos de operação assistida, ou seja, um após a implantação da Etapa 1 da solução, e outro após a implantação da Etapa 2.
- 1.5.3. A operação assistida visa garantir a estabilização da solução, antecipando ajustes e correções necessárias no ambiente de produção, não perceptíveis nos ambientes de teste, gerando diagnósticos da forma mais ágil possível e repassando-os aos responsáveis pela manutenção corretiva e adaptativa, além de dar suporte direto aos usuários e oferecer mentoria à equipe de TI da AgeRio, que fará o futuro acompanhamento e monitoramento da aplicação. Trata-se de uma fase de transição de sistemas e processos, da situação existente para a nova aplicação e seus processos.
- 1.5.4. A contratada deverá manter fisicamente na AGERIO uma equipe adequadamente dimensionada e dedicada exclusivamente a este serviço. Esta equipe deverá ser capaz de atender às demandas dos usuários internos, para dar mais agilidade, monitorar a aplicação e fazer diagnósticos, orientar o uso da mesma, transmitir conhecimento à equipe de TI da AgeRio e também interagir com a equipe de manutenção visando abreviar as soluções.
- 1.5.5. A operação assistida deverá ocorrer em cada etapa de implantação, sendo necessário um período mínimo de 03 (três) meses. Este tempo passa a contar a partir do momento da implantação da solução em produção.
- 1.5.6. Durante o período de operação assistida as penalidades referentes ao SLA não deverão ser aplicadas por se tratar de um período de estabilização da solução.

1.6. Serviço de Manutenção corretiva, adaptativa legal e regulatória do Sistema de Crédito e seus níveis de serviço

- 1.6.1. **Manutenção Corretiva ou Adaptativa** do Sistema de Crédito deverá garantir que qualquer incidente no ambiente de produção seja resolvido dentro do seguinte acordo de níveis de serviços – ANS (SLA).

1.6.1.1. O tempo do SLA passa a contar a partir do registro do chamado (R) na ferramenta disponibilizada pela contratada. O atendimento deve estar disponível de 8h às 18h.

1.6.1.2. O SLA de manutenções corretivas deve ser atendido conforme tabela abaixo:

Nível de Severidade	Meta SLA	Penalidade
Crítico	98%	=Valor Mensal x(Meta SLA – Medição) x 2
Alto	97%	=Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)
Médio	95%	=Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)
Baixo	95%	=Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)

1.6.1.3. Mensalmente deverá ser entregue relatório de registros de chamados com as medições de atendimento para avaliação das penalidades e realizada reunião em que esses indicadores serão debatidos. A AgeRio poderá monitorar ou auditar esses indicadores para verificar sua acurácia, sendo distorções, erros e principalmente modificações intencionais consideradas faltas graves.

1.6.1.4. A penalidade só se aplica quando a medição do SLA for abaixo da meta definida.

1.6.1.5. A penalidade estará limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória do Sistema de Crédito.

1.6.1.6. Acordo de nível de serviço (SLA) de manutenção corretiva deve ser atendido conforme Tabela SLA adiante descrita:

Tabela SLA

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo máximo para iniciar o atendimento	Prazo máximo para solução de contorno	Prazo máximo para solução da causa raiz
Crítico	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar produtivamente o SISTEMA DE CRÉDITO, por falha em sua(s) funcionalidade(s), com impacto nos negócios da AGERIO pela indisponibilidade de um processo crítico (processos críticos: captura, análise e liberação de proposta, gestão do contrato).	R + 2 (duas) horas corridas	R + 4 (quatro) horas corridas	R + 6 (seis) horas corridas
Alto	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar integralmente o SISTEMA DE CRÉDITO, por falha em sua(s) funcionalidade(s). O problema causa uma grave perda do potencial operacional do SISTEMA DE CRÉDITO.	R + 2 (duas) horas corridas	R + 6 (seis) horas corridas	R + 8 (oito) horas corridas
Médio	Há falha(s) em funcionalidade(s) do SISTEMA DE CRÉDITO, porém ainda não afeta(m) fortemente os usuários finais e ainda não traz (em) impacto significativo aos negócios da AGERIO.	R + 6 (seis) horas corridas	R + 16 (dezesesseis) horas corridas	R + 24 (vinte e quatro) horas corridas
Baixo	O chamado não se refere à perda de funcionalidades do SISTEMA DE CRÉDITO, não impactando, portanto, sua operação. Os chamados podem tratar de requisição de informações, ajustes através de parametrização ou esclarecimentos relativos ao funcionamento ou funcionalidade do SISTEMA DE CRÉDITO ou orientação técnica.	R + 6 (seis) horas úteis	R + 16 (dezesesseis) horas úteis	R + 48 (quarenta e oito) horas corridas

- 1.6.2. A **Manutenção legal e regulatória** do Sistema de Crédito deverá garantir que quaisquer mudanças na legislação ou na regulamentação do setor financeiro relacionadas aos bancos de fomento estaduais sejam implementadas pela contratada com a devida antecedência, permitindo tempo razoável para homologação e colocar em ambiente de produção a tempo de atender os prazos legais.
- 1.6.2.1. A meta de SLA para atender as manutenções legais e regulatórias é 100% (cem por cento).
- 1.6.2.2. A penalidade para o não atingimento da meta é de 1% (um por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória, por dia de atraso em relação ao prazo legal e só interrompe a contagem quando a solução estiver disponibilizada e comprovadamente operacional para a AGERIO.
- 1.6.2.3. A penalidade estará limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória do Sistema de Crédito.
- 1.6.3. A penalidade total não pode ultrapassar a 25% (vinte e cinco por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória.
- 1.6.4. A manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema de Crédito licenciado deverá ser feita por 36 (trinta e seis) meses, sendo paga em 36 (trinta e seis) parcelas mensais, sendo a primeira parcela faturada após um mês do aceite do sistema em ambiente de produção, concluída a primeira fase de implantação, conforme detalhado adiante.
- 1.6.5. O fornecedor deverá atestar formalmente que possui processo interno de tratamento dos incidentes baseado nas boas práticas de mercado, como ITIL, reservando-se a AgeRio o direito de efetuar diligência para avaliar essa afirmação. Essa diligência pode se dar inclusive durante ou logo após o período da prova de conceito dos requisitos. Caso não sejam encontradas evidências das boas práticas, o fornecedor pode ser eliminado.

1.7. Treinamento e Reciclagem da Solução

- 1.7.1. Após a implantação da solução completa em produção, ou seja, as duas etapas previstas na estratégia de implantação, a AGERIO vê a necessidade de treinamentos semestrais sobre o funcionamento da solução, uma vez que são lançadas periodicamente atualizações, novos funcionários são admitidos ou mudam de função.

- 1.7.2. A contratada deve considerar treinamentos de reciclagem da solução para serem executados nas instalações da AGERIO, com material de apoio fornecido em meio eletrônico, cabendo sua impressão, se cabível, à AgeRio.
- 1.7.3. Como o período a ser contratado de suporte e manutenção é de 36 (trinta e seis) meses a partir da implantação em produção da primeira etapa, a contratada deverá prever 06 (seis) treinamentos, um a cada semestre.
- 1.7.4. Estes treinamentos deverão ter duração máxima de 40 horas, distribuídas em no máximo cinco dias, e devem ter seu conteúdo acordado com a AgeRio, que juntamente com a contratada deverá apontar os pontos de maior incidência de dúvidas, módulos com mais pessoas novas na função de operação e outros fatores que contribuam para o melhor aproveitamento deste treinamento.
- 1.7.5. Os treinamentos serão avaliados pelos participantes, e caso a avaliação seja de que o treinamento foi deficiente nos aspectos de didática, material de apoio ou conhecimento específico do assunto abordado, deverão ser ministrados novamente para sanar as deficiências.

2. LOTE 2 – SISTEMA DE GESTÃO EMPRESARIAL INTEGRADA (ERP)

2.1. Aquisição de licenciamento de uso perpétuo e definitivo para Sistema de Gestão Empresarial Integrada (ERP)

- 2.1.1. Deverá ser fornecido pela CONTRATADA o licenciamento, não exclusivo, e cessão de direito de uso perpétuo e definitivo, do SISTEMA ERP, para o ambiente tecnológico da AGERIO.
- 2.1.2. As licenças fornecidas referentes à utilização do SISTEMA ERP deverão ser disponibilizadas e faturadas pela CONTRATADA na reunião de KickOff do projeto.
- 2.1.3. Caso o produto não utilize a plataforma de banco de dados padronizada na AgeRio, o custo do licenciamento do gerenciador de banco de dados deve estar incluído no valor apresentado pela solução.
- 2.1.4. As licenças referentes à utilização do SISTEMA ERP deverão atender a seguinte distribuição de usuários:

	Usuários
--	-----------------

Processos	Administrador	Operacional Interno	Operacional Externo	Total
Contábil e Gerencial	1	5	0	6
Fiscal e Faturamento	1	5	0	6
Patrimônio	1	5	0	6
Financeiro	2	10	0	12
Compras	1	50	0	51
Contratos	1	50	0	51
Estoque	1	50	0	51
Gestão de Riscos	2	6	0	8
Camada de Integração	3	6	0	9

Lembrando que o total colaboradores da AGERIO é de 150 usuários, considerando internos e externos.

Os tipos de usuários descritos na tabela acima possuem as seguintes características:

- Administrador – usuários com permissão de criação e manutenção de usuários, monitorar logs e trilhas de auditoria, atualização e consulta das parametrizações de todos os processos.
- Operacional Interno – usuários internos da AGERIO com permissão para executar as rotinas operacionais de todos os processos, seja atualização ou consulta, desde respeitando os perfis de acesso previamente definidos.
- Operacional Externo – usuários de empresas conveniadas ou parceiras da AGERIO que realizam, principalmente, atividades relacionadas aos processos de Prospecção de Clientes e Captura de Propostas. Deverão ter permissão para executar as rotinas operacionais dos processos relacionados às suas atividades.

O total de usuários por processo, e conseqüentemente o total, poderá sofrer uma variação de 10% (dez por cento) para mais, e isso não deverá influenciar no preço total da aquisição. Isso se faz necessário porque dependendo de cada solução, pode haver uma variação na relação entre processos mapeados e os módulos de sistema.

2.1.5. O SISTEMA ERP deverá atender obrigatoriamente ao menos 80% dos requisitos funcionais identificados no Anexo VI – Requisitos Funcionais do Sistema ERP de forma nativa ou utilizando-se das parametrizações existentes, sem desenvolvimento de customizações. Isso é de extrema importância, pois caracteriza a solução como sendo um produto final e acabado para uso da AGERIO, baseado na operação de uma instituição financeira de crédito.

Reserva-se, no máximo, 20% (vinte por cento) de customizações para eventuais particularidades dos processos específicos da AGERIO, além das integrações não nativas entre produtos que compõem o SISTEMA ERP.

2.1.6. O SISTEMA ERP deverá atender obrigatoriamente 100% (cem por cento), ou seja, todos os requisitos não funcionais descritos no Anexo VII – Requisitos Não Funcionais do Sistema ERP e estar totalmente aderente às diretrizes das camadas de arquitetura apresentadas no Anexo II – Definições de Arquitetura.

2.1.7. Todos os questionamentos da AgeRio sobre os requisitos funcionais e não funcionais devem ser respondidos indicando a referência nos manuais técnicos e funcionais da solução.

2.1.8. O SISTEMA ERP deverá estar satisfatoriamente implantado e operacional em pelo menos uma instituição financeira, comprovado por atestado firmado pela empresa.

2.1.9. O SISTEMA ERP passará por uma prova de conceito para garantir o atendimento dos requisitos funcionais e não funcionais. Os requisitos a serem testados serão divulgados no momento da definição e divulgação da classificação dos participantes do certame.

2.1.10. O fornecedor habilitado primeiro classificado no pregão eletrônico terá 10 (dez) dias úteis para preparar seu ambiente para iniciar a prova de conceito.

2.1.11. O tempo de duração da prova de conceito será de 10 (dez) dias úteis, e os concorrentes classificados após o primeiro poderão manter presentes até 02 (dois) representantes cada um para acompanhar essa etapa do processo. Estes representantes poderão se manifestar por escrito sobre o quesito sob avaliação, de forma opinativa e sem qualquer obrigação da AgeRio de acatar essas ponderações, antes da decisão da AgeRio sobre aceite ou não do item.

2.1.12. Caso o primeiro classificado não consiga demonstrar o atendimento dos requisitos na sua prova de conceito, o próximo classificado habilitado terá

até 10 (dez) dias úteis para disponibilizar o seu ambiente para iniciar a prova de conceito, que terá a mesma duração, ou seja, 10 (dez) dias úteis, e assim por diante.

2.1.13. A prova de conceito será realizada nas instalações da AGERIO, porém utilizando o ambiente de teste do fornecedor participante. A AGERIO irá prover acesso à internet para acessar ambientes externos.

2.1.14. Se, no transcurso da Prova de Conceito, ou após a mesma, persistirem dúvidas quanto à qualidade do software, a AgeRio poderá realizar diligência nas instalações do fornecedor buscando apurar seu processo de desenvolvimento de software, que deve ser consistente com as boas práticas de mercado (p.ex. MPS-BR ou CMMI), de forma a garantir que o mesmo seja minimamente gerenciado.

2.2. Atualização de licença e suporte do Sistema ERP

2.2.1. A contratada deverá liberar atualizações do produto em função de evoluções tecnológicas e/ou funcionais realizadas pelo fabricante.

2.2.2. Cada atualização do produto deve ser precedido de boletins técnicos, em língua portuguesa ou inglesa, informando as mudanças envolvidas com seus respectivos impactos e justificativas.

2.2.3. A contratada deverá garantir compatibilidade da solução contratada com sistema operacional e banco de dados definido no momento da contratação, desde que estes softwares sejam suportados por seus respectivos fabricantes.

2.2.4. A contratada deverá disponibilizar a documentação técnica necessária para instalar e operar as atualizações liberadas da solução, seja de toda ela ou parcial através de componentes ou módulos.

2.2.5. Caso o produto não utilize a plataforma de banco de dados padronizada na AgeRio, o custo do suporte e manutenção evolutiva gerenciador de banco de dados deve estar incluído no valor apresentado pela solução.

2.2.6. A contratada deverá prover uma plataforma para abertura e acompanhamento de chamados de dúvidas e/ou incidentes, que podem acabar gerando liberação de novas versões do produto.

2.2.7. Atualização de licença e suporte do software licenciado deverá ser feita por 48 (quarenta e oito) meses, sendo paga em parcelas mensais, sendo a primeira parcela faturada juntamente com a licença de uso definitivo.

2.2.8. O valor deste item deve situar-se entre 17% e 22% do valor de aquisição de licenciamento de uso perpétuo e definitivo, não exclusivo, para este sistema (item 2.1)

2.3. Serviço de Implantação do ERP

2.3.1. Contratada para Implantação

- 2.3.1.1. A contratada deverá ter experiência mínima de implantação do produto em pelo menos uma instituição financeira, mesmo que seja em versões anteriores do produto.
- 2.3.1.2. O serviço poderá ser prestado por consórcio assim como o fornecedor poderá subcontratar parte dos serviços a serem executados, mas o escopo de atuação de cada empresa precisa estar claro no momento da apresentação da proposta,
- 2.3.1.3. No caso de consórcio deve haver um fornecedor líder, responsável por todo o objeto.
- 2.3.1.4. Caso a contratada opte por subcontratações, ela não só é integralmente responsável pelas subcontratações, como permanece responsável por todo objeto contratado.

2.3.2. Equipe Contratada do Projeto de Implantação

- 2.3.2.1. O Serviço de implantação do Sistema ERP deverá ser executado pela equipe do Projeto de Implantação, e precisa estar definida no ato da assinatura do contrato, e disponível em até 10 (dez) dias úteis após assinatura do contrato para início do projeto.
- 2.3.2.2. A prestação de serviços não poderá sofrer descontinuidade em função de outros compromissos da CONTRATADA.
- 2.3.2.3. Os Profissionais indicados pelas LICITANTES para fins de comprovação da capacitação técnico-profissional deverão participar efetivamente da Equipe do Projeto de Implantação da CONTRATADA.
- 2.3.2.4. Deverá ser evitada a rotatividade de Profissionais da Equipe do Projeto de Implantação da CONTRATADA, devendo, no entanto, a CONTRATADA dispor de um Cadastro de Profissionais para proceder à eventual substituição do Profissional por outro de experiência e qualificação equivalentes ou superiores, em consonância com o § 10, do Art. 30 da Lei nº 8.666/93.

2.3.2.5. As substituições deverão ser previamente aprovadas pela AGERIO, devendo a CONTRATADA realizá-la em até 5 (cinco) dias úteis a contar da sua aprovação, quando então deverá ser apresentado o Termo de Confidencialidade, assinado pelo referido Profissional.

2.3.2.6. A AGERIO poderá, a qualquer momento e a seu critério, solicitar a substituição de membros da Equipe do Projeto de Implantação da CONTRATADA, devendo a mesma submeter à AGERIO, em até 10 (dez) dias úteis da solicitação, as informações referentes ao Profissional substituto para a sua apreciação.

2.3.2.7. A equipe deverá conter minimamente alguns papéis relevantes para realização do serviço, são eles:

2.3.2.7.1. Executivo do Contrato

Profissional sênior responsável pelo gerenciamento do contrato e o relacionamento entre os fabricantes da solução e/ou fornecedores envolvidos para realizar o serviço de implantação. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa, comprovada por apresentação de documentação adequada;
- b) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses, comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;
- c) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

2.3.2.7.2. Gerente de Projeto

Profissional sênior responsável pela organização do planejamento do serviço de implantação, bem como acompanhamento e controle da sua execução e encerramento. A alocação deste profissional deverá ser integral e exclusiva ao projeto. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa, comprovada por apresentação de documentação adequada;
- b) Certificação em gerência de projetos PMP (*Project Management Professional*) ou Prince 2;
- c) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses, comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;

- d) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

2.3.2.7.3. Arquiteto de Solução

Profissional sênior responsável pela definição das soluções técnicas de sistemas e infraestrutura, bem como integrações através de ETL ou SOA com os demais módulos e sistemas da AGERIO, orientando os membros da Equipe do Projeto de Implantação. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa, comprovada por apresentação de documentação adequada;
- b) Certificação na plataforma de desenvolvimento da solução e/ou nas soluções da camada de integração;
- c) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses, comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;
- d) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

2.3.2.7.4. Líder Funcional

Profissional sênior responsável pelas definições de processos e requisitos funcionais da solução junto aos usuários chave, bem como orientações para os analistas e desenvolvedores da equipe. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa;
- b) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses, comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;
- c) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

2.3.2.7.5. Analista

Profissionais responsáveis pelo detalhamento de requisitos e regras de negócio junto aos líderes funcionais e usuários chave, bem como elaboração da documentação funcional da solução.

2.3.2.7.6. Desenvolvedor

Profissionais responsáveis pelo desenvolvimento das customizações na solução. Deverá haver pelo menos um profissional certificado na plataforma de desenvolvimento da solução.

2.3.2.7.7. Analista de Qualidade

Profissionais responsáveis por realizar a validação dos artefatos gerados pelos demais profissionais da equipe contratada antes de entregar para a AGERIO.

2.3.3. Estratégia de Implantação

A estratégia está dividida em duas etapas, onde a primeira etapa visa garantir a continuidade das funcionalidades existentes na solução atual, e a segunda etapa visa implementar os processos manuais e melhorias.

2.3.3.1. Etapa 1

2.3.3.1.1. Treinamento dos usuários chave no início do projeto antes do início da fase de desenho.

2.3.3.1.2. Contabilidade – plano de contas, relacionamento com plano de contas referencial (COSIF), grade contábil, lançamento e estorno de eventos contábeis individuais ou em lotes, rateios contábeis, balanços, balancetes, razão, demonstrativos financeiros e demais obrigações contábeis (SPED Contábil, etc). Incluindo integração para receber lotes contábeis do Sistema de Crédito ou outros sistemas.

2.3.3.1.3. Patrimônio – gestão de ativo fixo.

2.3.3.1.4. Gerencial – centros de custo, apuração de resultados por áreas e produtos.

2.3.3.1.5. Fiscal – cálculo e provisão de tributos, geração de guias de pagamento, obrigações fiscais (SPED Fiscal, etc), e poder lançar manualmente no Sistema ERP as notas fiscais de saída (NF-e ou NFS-e) geradas externamente.

2.3.3.1.6. Cadastros – empresas, fornecedores, produtos administrativos, clientes, etc.

2.3.3.1.7. Financeiro – contas a pagar, contas a receber, conciliação bancária, utilização de padrões CNAB, integração com Caixa Econômica e Bradesco, controle de investimentos.

2.3.3.1.8. Integração com Sistema de Crédito – interfaces para inclusão e atualização de clientes, implantação de títulos a pagar para liberação de parcelas, recebimento de boletos de

cobrança gerados pelo Sistema de Crédito, envio de recebimentos financeiros para Sistema de Crédito para baixa de PMTs dos contratos.

2.3.3.1.9. Compras – solicitação e aprovação de solicitação de compra, registro de cotações de compra, pedido de compra, entrada de mercadoria e lançamento de nota fiscal de entrada.

2.3.3.1.10. Contratos – solicitação e aprovação de solicitação de contratação de serviço, registro de cotações de compra, pedido de compra de contratos, medições de contrato para liberação de faturamento, lançamento de nota fiscal de entrada de serviço, controle de saldo de contrato, registro de aditivos de contrato, cronograma financeiro de contrato.

2.3.3.1.11. Estoque – requisição de item ao estoque, aprovação de requisição ao estoque, atendimento de requisição ao estoque, inventário.

2.3.3.1.12. Geração de informações para base de risco e informes legais (ODS)

2.3.3.2. Etapa 2

2.3.3.2.1. Faturamento – emissão de NF-e e NFS-e para o município do Rio de Janeiro.

2.3.3.2.2. Financeiro – fluxo de caixa

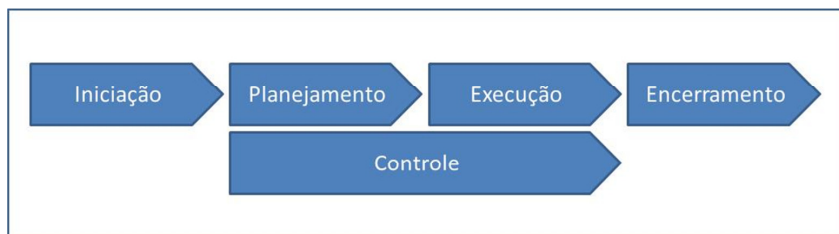
2.3.3.2.3. IFRS – demonstrativos financeiros e tratamentos dos IAS relacionados à AGERIO.

2.3.4. Metodologia de Implantação

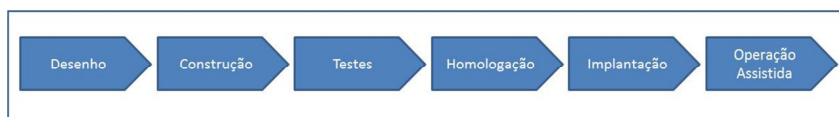
2.3.4.1. Cada licitante terá sua metodologia de implantação da solução, mas para garantir que as boas práticas sejam respeitadas, a AGERIO define um framework básico mínimo, que pode ser expandido pela contratada conforme sua necessidade.

2.3.4.2. Processo de Implantação

Visão Geral



Visão Detalhada Execução



2.3.4.3. Artefatos do Projeto

2.3.4.3.1. Iniciação

- a) Contrato Assinado

2.3.4.3.2. Planejamento

- a) Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Planejamento
- b) Plano de Comunicação do Projeto
- c) Cronograma da Fase de Planejamento
- d) Cronograma das Fases de Execução e Encerramento (linha de base)
- e) Repositório Central e Único de Documentação e Artefatos do Projeto

2.3.4.3.3. Execução

- a) Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Execução
- b) Desenho dos Processos
- c) Definições de Carga Histórica de Dados
- d) Plano de Teste de cada Processo
- e) Plano de Teste de Carga Histórica de Dados
- f) Plano de Teste Integrado de Processos
- g) Plano de Teste de Integração entre SISTEMA DE CRÉDITO e ERP

- h) Manual do Usuário
 - i) Plano de Implantação da Solução
 - j) Plano de Carga Histórica de Dados
- 2.3.4.3.4. Controle
- a) Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Planejamento
 - b) Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Execução
 - c) Relatórios de Identificação e Acompanhamento Semanal de Riscos
 - d) Relatórios de Identificação e Acompanhamento de Problemas
 - e) Relatório de Acompanhamento de Progresso do Projeto (Valor Agregado x Linha de Base)
 - f) Atas de Reunião
 - g) Revisão Semanal do Cronograma do Projeto
 - h) Reuniões de Acompanhamento do Projeto
 - i) Solicitação e Avaliação de Mudança do Projeto, se necessário
- 2.3.4.3.5. Encerramento
- a) Termo de Aceite do Produto

2.3.5. Cronograma de Implantação

A imagem abaixo é meramente um exemplo, não constituindo sugestão de prazo para etapas ou limitação de itens (atividades), podendo esses serem detalhados livremente, respeitando-se apenas os itens 2.3.5.1 a 2.3.5.3.

	M01	M02	M03	M04	M05	M06	M07	M08	M09	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18
Setup Inicial																		
Setup da infraestrutura AGERIO																		
Preparação Equipes das Contratadas																		
Crédito																		
Planejamento																		
Setup Ambiente Desenvolvimento																		
Desenho da Solução																		
Execução e Testes																		
Migração																		
Homologação AGERIO																		
Homologação Integração AGERIO																		
Implantação em Produção																		
Operação Assistida																		
ERP																		
Planejamento																		
Setup Ambiente Desenvolvimento																		
Desenho da Solução																		
Execução e Testes																		
Migração																		
Homologação AGERIO																		
Homologação Integração AGERIO																		
Implantação em Produção																		
Operação Assistida																		
Risco Basileia e Informes Legais																		
Planejamento																		
Setup Ambiente Desenvolvimento																		
Desenho da Solução																		
Execução e Testes																		
Migração																		
Homologação AGERIO																		
Homologação Integração AGERIO																		
Implantação em Produção																		
Operação Assistida																		

2.3.5.1. Estão consideradas duas etapas para cada lote de solução, conforme definida na estratégia de implantação.

2.3.5.2. A primeira etapa de ambos os lotes tem o mesmo prazo e tem como objetivo garantir o escopo funcional da solução atual, permitindo sua desativação, e por isso devem ser planejados com a visão de implantação em produção no mesmo momento, para que funcionem de forma integrada, devendo os ajustes necessários serem promovidos por acordo entre as empresas.

2.3.5.3. Caso a contratada responsável pelo Sistema ERP seja o responsável pelo atraso nesta integração, caberá a AGERIO utilizar ou não as garantias para cobrir eventuais custos adicionais da contratada pelo Sistema de Crédito

2.4. Serviço de carga de dados históricos da solução atual para o ERP

- 2.4.1. O serviço de carga de dados históricos deverá ser executado pela contratada a partir de layouts e regras de negócio definidos previamente pela mesma e com orientação para a AGERIO e seus atuais fornecedores de solução.
- 2.4.2. A extração e transformação dos dados dos sistemas legados e disponibilização para a contratada será de responsabilidade da AGERIO.
- 2.4.3. As entidades a serem migradas com suas respectivas quantidades, em ordem de grandeza, seguem conforme tabela abaixo.

Entidades	Quantidade
Cliente	3.000
Fornecedor	100
Saldo Contábil Mensal	50.000
Movimentação Contábil	400.000
Títulos Financeiros a Pagar	20.000
Títulos Financeiros a Receber	50.000
Ativos Fixos	3.000
Notas Fiscais Emitidas	50

- 2.4.4. A carga de dados históricos deverá ser executada em paralelo à implementação da Etapa 1, para que no momento da entrada em produção, todos os dados do sistema atual estejam replicados na solução contratada.
- 2.4.5. As possíveis transformações DE X PARA e consolidações devem ser consideradas na carga da contratada, a partir de definições levantadas pela contratada junto a AGERIO.

2.5. Operação assistida do ERP, pós-implantação

- 2.5.1. A operação assistida se inicia no momento da implantação da solução, ou parte dela, em produção.
- 2.5.2. Haverá dois momentos de operação assistida, ou seja, um após a implantação da Etapa 1 da solução, e outro após a implantação da Etapa 2.
- 2.5.3. A operação assistida visa garantir a estabilização da solução, antecipando ajustes e correções necessárias no ambiente de produção, não perceptíveis nos ambientes de teste, gerando diagnósticos da forma mais ágil possível e repassando-os aos responsáveis pela manutenção corretiva e adaptativa, além de dar suporte direto aos usuários e oferecer mentoria à equipe de TI da AgeRio, que fará o futuro acompanhamento e monitoramento da aplicação. Trata-se de uma fase de transição de sistemas e processos, da situação existente para a nova aplicação e seus processos.
- 2.5.4. A contratada deverá manter fisicamente na AGERIO uma equipe adequadamente dimensionada e dedicada exclusivamente a este serviço. Esta equipe deverá ser capaz de atender às demandas dos usuários internos, para dar mais agilidade, monitorar a aplicação e fazer diagnósticos, orientar o uso da mesma, transmitir conhecimento à equipe de TI da AgeRio e também interagir com a equipe de manutenção visando abreviar as soluções.
- 2.5.5. A operação assistida deverá ocorrer em cada etapa de implantação, sendo necessário um período mínimo de 03 (três) meses. Este tempo passa a contar a partir do momento da implantação da solução em produção.
- 2.5.6. Durante o período de operação assistida as penalidades referentes ao SLA não deverão ser aplicadas por se tratar de um período de estabilização da solução.

2.6. Serviço de Manutenção corretiva, legal e regulatória do ERP e seus níveis de serviço

- 2.6.1. **Manutenção Corretiva ou Adaptativa** do Sistema ERP deverá garantir que qualquer incidente no ambiente de produção seja resolvido dentro dos níveis de serviços acordados (SLA).

2.6.1.1. O tempo do SLA passa a contar a partir do registro do chamado (R) na ferramenta disponibilizada pela contratada. O atendimento deve estar disponível de 8h às 18h.

2.6.1.2. O SLA de manutenções corretivas deve ser atendido conforme tabela abaixo:

Nível de Severidade	Meta SLA	Penalidade
Crítico	98%	=Valor Mensal x (Meta SLA – Medição) x 2
Alto	97%	=Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)
Médio	95%	=Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)
Baixo	95%	=Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)

2.6.1.3. Mensalmente deverá ser entregue relatório de registros de chamados com as medições de atendimento para avaliação das penalidades e realizada reunião em que esses indicadores serão debatidos. A AgeRio poderá monitorar ou auditar esses indicadores para verificar sua acurácia, sendo distorções, erros e principalmente modificações intencionais consideradas faltas graves..

2.6.1.4. A penalidade só se aplica quando a medição do SLA for abaixo da meta definida.

2.6.1.5. A penalidade estará limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória do Sistema de Crédito.

2.6.1.6. Acordo de nível de serviço (SLA) de manutenção corretiva deve ser atendido conforme Tabela SLA adiante descrita:

Tabela SLA

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo máximo para iniciar o atendimento	Prazo máximo para solução de contorno	Prazo máximo para solução da causa raiz
Crítico	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar produtivamente SISTEMA ERP, por falha em sua(s) funcionalidade(s), com impacto nos negócios da AGERIO pela indisponibilidade de um processo crítico (processos críticos: contas a pagar, contas a receber).	R + 2 (duas) horas corridas	R + 4 (quatro) horas corridas	R + 6 (seis) horas corridas
Alto	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar integralmente o SISTEMA ERP por falha em sua(s) funcionalidade(s). O problema causa uma grave perda do potencial operacional do SISTEMA ERP.	R + 2 (duas) horas corridas	R + 6 (seis) horas corridas	R + 8 (oito) horas corridas
Médio	Há falha(s) em funcionalidade(s) do SISTEMA ERP, porém ainda não afeta(m) fortemente os usuários finais e não traz (em) impacto significativo aos negócios da AGERIO.	R + 6 (seis) horas corridas	R + 16 (dezesesseis) horas corridas	R + 24 (vinte e quatro) horas corridas
Baixo	O chamado não se refere à perda de funcionalidades do SISTEMA ERP, não impactando, portanto, sua operação. Os chamados podem tratar de requisição de informações, ajustes através de parametrização ou esclarecimentos relativos ao funcionamento ou funcionalidade do SISTEMA ERP ou orientação técnica.	R + 6 (seis) horas úteis	R + 16 (dezesesseis) horas úteis	R + 48 (quarenta e oito) horas corridas

2.6.2. **Manutenção legal e regulatória** do Sistema ERP deverá garantir que quaisquer mudanças na legislação ou na regulamentação do setor financeiro relacionadas aos bancos de fomento estaduais sejam implementadas pela contratada com a devida antecedência para atender os prazos legais.

2.6.2.1. A meta de SLA para atender as manutenções legais e regulatórias é 100% (cem por cento).

2.6.2.2. A penalidade para o não atingimento da meta é de 1% (um por cento) por dia de atraso em relação ao prazo legal do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória, e só interrompe a contagem quando a solução estiver disponibilizada e comprovadamente operacional para a AGERIO.

2.6.2.3. A penalidade estará limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória do Sistema ERP.

2.6.3. A penalidade total não pode ultrapassar a 25% (vinte e cinco por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória.

2.6.4. A manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema ERP licenciado deverá ser feita por 36 (trinta e seis) meses, sendo paga em 36 (trinta e seis) parcelas mensais, sendo a primeira parcela faturada após um mês do aceite do sistema em ambiente de produção, concluída a primeira fase de implantação, conforme detalhado adiante.

2.6.5. O fornecedor deverá atestar formalmente que possui processo interno de tratamento dos incidentes baseado nas boas práticas de mercado, como ITIL, reservando-se a AgeRio o direito de efetuar diligência para avaliar essa afirmação. Essa diligência pode se dar inclusive durante ou logo após o período da prova de conceito dos requisitos. Caso não sejam encontradas evidências das boas práticas, o fornecedor pode ser eliminado.

2.7. Treinamento e Reciclagem da Solução

2.7.1. Após a implantação da solução completa em produção, ou seja, as duas etapas previstas na estratégia de implantação, a AGERIO vê a necessidade de treinamentos semestrais sobre o funcionamento da solução, uma vez que são lançadas periodicamente atualizações, novos funcionários são admitidos ou mudam de função.

- 2.7.2. A contratada deve considerar treinamentos de reciclagem da solução para serem executados nas instalações da AGERIO, com material de apoio fornecido em meio eletrônico, cabendo sua impressão, se cabível, à AgeRio.
- 2.7.3. Como o período a ser contratado de suporte e manutenção é de 36 (trinta e seis) meses a partir da implantação em produção da primeira etapa, a contratada deverá prever 06 (seis) treinamentos, um a cada semestre.
- 2.7.4. Estes treinamentos deverão ter duração máxima de 40 horas, distribuídas em no máximo cinco dias, e devem ter seu conteúdo acordado com a AgeRio, que juntamente com a contratada deverá apontar os pontos de maior incidência de dúvidas, módulos com mais pessoas novas na função de operação e outros fatores que contribuam para o melhor aproveitamento deste treinamento.
- 2.7.5. Os treinamentos serão avaliados pelos participantes, e caso a avaliação seja de que o treinamento foi deficiente nos aspectos de didática, material de apoio ou conhecimento específico do assunto abordado, deverão ser ministrados novamente para sanar as deficiências.

3. LOTE 3 – SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS

3.1. Aquisição de licenciamento de uso perpétuo e definitivo para Sistema de Risco Basileia e Informes Legais

- 3.1.1. Deverá ser fornecido pela CONTRATADA o licenciamento, não exclusivo, e cessão de direito de uso perpétuo e definitivo, do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS, para o ambiente tecnológico da AGERIO.
- 3.1.2. As licenças fornecidas referentes à utilização do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS deverão ser disponibilizadas e faturadas pela CONTRATADA na reunião de KickOff do projeto.
- 3.1.3. Caso o produto não utilize a plataforma de banco de dados padronizada na AgeRio, o custo do licenciamento do gerenciador de banco de dados deve estar incluído no valor apresentado pela solução.
- 3.1.4. As licenças referentes à utilização do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS deverão atender a seguinte distribuição de usuários:

Processos	Usuários			Total
	Administrador	Operacional Interno	Operacional Externo	
Informes Legais	2	10	0	12
Riscos Basileia	2	10	0	12
Camada de Integração	2	0	0	2

Lembrando que o total de colaboradores da AGERIO para risco é de 15 usuários.

Os tipos de usuários descritos na tabela acima possuem as seguintes características:

- Administrador – usuários com permissão de criação e manutenção de usuários, monitorar logs e trilhas de auditoria, atualização e consulta das parametrizações de todos os processos.
- Operacional Interno – usuários internos da AGERIO com permissão para executar as rotinas operacionais de todos os processos, seja atualização ou consulta, desde respeitando os perfis de acesso previamente definidos.
- Operacional Externo – usuários de empresas conveniadas ou parceiras da AGERIO que realizam, principalmente, atividades relacionadas aos processos de Prospecção de Clientes e Captura de Propostas. Deverão ter permissão para executar as rotinas operacionais dos processos relacionados às suas atividades.

O total de usuários por processo, e conseqüentemente o total, poderá sofrer uma variação de 10% (dez por cento) para mais, e isso não deverá influenciar no preço total da aquisição. Isso se faz necessário porque dependendo de cada solução, pode haver uma variação na relação entre processos mapeados e os módulos de sistema.

3.1.5. O SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS deverá atender obrigatoriamente ao menos 90% dos requisitos funcionais identificados no Anexo VI – Requisitos Funcionais do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS de forma nativa ou utilizando-se das parametrizações existentes, sem desenvolvimento de customizações. Isso é de extrema importância, pois caracteriza a solução como sendo um produto final e acabado para uso da AGERIO, baseado na operação de uma instituição financeira de crédito.

Reserva-se, no máximo, 10% (vinte por cento) de customizações para eventuais particularidades dos processos específicos da AGErio, além das integrações não nativas entre produtos que compõem o SISTEMA ERP.

- 3.1.6. O SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS deverá atender obrigatoriamente 100% (cem por cento), ou seja, todos os requisitos não funcionais descritos no Anexo VII – Requisitos Não Funcionais do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS e estar totalmente aderente às diretrizes das camadas de arquitetura apresentadas no Anexo II – Definições de Arquitetura.
- 3.1.7. Todos os questionamentos da AgeRio sobre os requisitos funcionais e não funcionais devem ser respondidos indicando a referência nos manuais técnicos e funcionais da solução.
- 3.1.8. O SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS deverá estar satisfatoriamente implantado e operacional em pelo menos uma instituição financeira, comprovado por atestado firmado pela empresa.
- 3.1.9. O SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS passará por uma prova de conceito para garantir o atendimento dos requisitos funcionais e não funcionais. Os requisitos a serem testados serão divulgados no momento da definição e divulgação da classificação dos participantes do certame.
- 3.1.10. O fornecedor habilitado primeiro classificado no pregão eletrônico terá 10 (dez) dias úteis para preparar seu ambiente para iniciar a prova de conceito.
- 3.1.11. O tempo de duração da prova de conceito será de 10 (dez) dias úteis, e os concorrentes classificados após o primeiro poderão manter presentes até 02 (dois) representantes cada um para acompanhar essa etapa do processo. Estes representantes poderão se manifestar por escrito sobre o quesito sob avaliação, de forma opinativa e sem qualquer obrigação da AgeRio de acatar essas ponderações, antes da decisão da AgeRio sobre aceite ou não do item.
- 3.1.12. Caso o primeiro classificado não consiga demonstrar o atendimento dos requisitos na sua prova de conceito, o próximo classificado habilitado terá até 10 (dois) dias úteis para disponibilizar o seu ambiente para iniciar a prova de conceito, que terá a mesma duração, ou seja, 10 (dez) dias úteis, e assim por diante.

3.1.13. A prova de conceito será realizada nas instalações da AGERIO, porém utilizando o ambiente de teste do fornecedor participante. A AGERIO irá prover acesso à internet para acessar ambientes externos.

3.1.14. Se, no transcurso da Prova de Conceito, ou após a mesma, persistirem dúvidas quanto à qualidade do software, a AgeRio poderá realizar diligência nas instalações do fornecedor buscando apurar seu processo de desenvolvimento de software, que deve ser consistente com as boas práticas de mercado (p.ex. MPS-BR ou CMMI), de forma a garantir que o mesmo seja minimamente gerenciado.

3.2. Atualização de licença e suporte do Sistema Risco Basilei a e Informes Legais

3.2.1. A contratada deverá liberar atualizações do produto em função de evoluções tecnológicas e/ou funcionais realizadas pelo fabricante.

3.2.2. Cada atualização do produto deve ser precedido de boletins técnicos, em língua portuguesa ou inglesa, informando as mudanças envolvidas com seus respectivos impactos e justificativas.

3.2.3. A contratada deverá garantir compatibilidade da solução contratada com sistema operacional e banco de dados definido no momento da contratação, desde que estes softwares sejam suportados por seus respectivos fabricantes.

3.2.4. A contratada deverá disponibilizar a documentação técnica necessária para instalar e operar as atualizações liberadas da solução, seja de toda ela ou parcial através de componentes ou módulos.

3.2.5. Caso o produto não utilize a plataforma de banco de dados padronizada na AgeRio, o custo do suporte e manutenção evolutiva gerenciador de banco de dados deve estar incluído no valor apresentado pela solução.

3.2.6. A contratada deverá prover uma plataforma para abertura e acompanhamento de chamados de dúvidas e/ou incidentes, que podem acabar gerando liberação de novas versões do produto.

3.2.7. A atualização de licenças e suporte deverá ser feita por 48 (quarenta e oito) meses, sendo paga em parcelas mensais, sendo a primeira parcela faturada juntamente com a licença de uso definitivo.

3.2.8. O valor deste item deve situar-se entre 17% e 22% do valor de aquisição de licenciamento de uso perpétuo e definitivo, não exclusivo, para este sistema (item 3.1)

3.3. Serviço de Implantação do Sistema Risco Basileia e Informes Legais

3.3.1. Contratada para Implantação

- 3.3.1.1. A contratada deverá ter experiência mínima de implantação do produto em pelo menos uma instituição financeira, mesmo que seja em versões anteriores do produto.
- 3.3.1.2. Pelo porte reduzido do lote e por sua especificidade não é admitida a formação de consórcio para sua execução.
- 3.3.1.3. Caso a contratada opte por subcontratações, ela não só é integralmente responsável pelas subcontratações, como permanece responsável por todo objeto contratado.

3.3.2. Equipe Contratada do Projeto de Implantação

- 3.3.2.1. O Serviço de implantação do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS deverá ser executado pela equipe do Projeto de Implantação, e precisa estar definida no ato da assinatura do contrato, e disponível em até 10 (dez) dias úteis após assinatura do contrato para início do projeto.
- 3.3.2.2. A prestação de serviços não poderá sofrer descontinuidade em função de outros compromissos da CONTRATADA.
- 3.3.2.3. Os Profissionais indicados pelas LICITANTES para fins de comprovação da capacitação técnico-profissional deverão participar efetivamente da Equipe do Projeto de Implantação da CONTRATADA.
- 3.3.2.4. Deverá ser evitada a rotatividade de Profissionais da Equipe do Projeto de Implantação da CONTRATADA, devendo, no entanto, a CONTRATADA dispor de um Cadastro de Profissionais para proceder à eventual substituição do Profissional por outro de experiência e qualificação equivalentes ou superiores, em consonância com o § 10, do Art. 30 da Lei nº 8.666/93.
- 3.3.2.5. As substituições deverão ser previamente aprovadas pela AGERIO, devendo a CONTRATADA realizá-la em até 5 (cinco) dias úteis a contar da sua aprovação, quando então deverá ser apresentado o Termo de Confidencialidade, assinado pelo referido Profissional.

3.3.2.6. A AGERIO poderá, a qualquer momento e a seu critério, solicitar a substituição de membros da Equipe do Projeto de Implantação da CONTRATADA, devendo a mesma submeter à AGERIO, em até 10 (dez) dias úteis da solicitação, as informações referentes ao Profissional substituto para a sua apreciação.

3.3.2.7. A equipe deverá conter minimamente alguns papéis relevantes para realização do serviço, são eles:

3.3.2.7.1. Executivo do Contrato

Profissional sênior responsável pelo gerenciamento do contrato e o relacionamento entre os fabricantes da solução e/ou fornecedores envolvidos para realizar o serviço de implantação. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa, comprovada por apresentação de documentação adequada;
- b) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses, comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;
- c) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

3.3.2.7.2. Gerente de Projeto

Profissional sênior responsável pela organização do planejamento do serviço de implantação, bem como acompanhamento e controle da sua execução e encerramento. A alocação deste profissional deverá ser integral e exclusiva ao projeto. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa, comprovada por apresentação de documentação adequada;
- b) Certificação em gerência de projetos PMP (*Project Management Professional*) ou Prince 2;
- c) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses, comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;
- d) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

3.3.2.7.3. Arquiteto de Solução

Profissional sênior responsável pela definição das soluções técnicas de sistemas e infraestrutura, bem como integrações através de ETL ou SOA com os demais módulos e sistemas da AGERIO, orientando os membros da Equipe do Projeto de Implantação. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa, comprovada por apresentação de documentação adequada;
- b) Certificação na plataforma de desenvolvimento da solução e/ou nas soluções da camada de integração;
- c) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses, comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;
- d) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

3.3.2.7.4. Líder Funcional

Profissional sênior responsável pelas definições de processos e requisitos funcionais da solução junto aos usuários chave, bem como orientações para os analistas e desenvolvedores da equipe. Este profissional deverá ter:

- a) Formação superior completa;
- b) Experiência na função há pelo menos 60 (sessenta) meses, comprovada por currículo firmado pelo próprio, sob as penas da lei, em caso de falsidade;
- c) Experiência na função na implantação de pelo menos um projeto similar, comprovada mediante declaração da empresa atendida;

3.3.2.7.5. Analista

Profissionais responsáveis pelo detalhamento de requisitos e regras de negócio junto aos líderes funcionais e usuários chave, bem como elaboração da documentação funcional da solução.

3.3.2.7.6. Desenvolvedor

Profissionais responsáveis pelo desenvolvimento das customizações na solução. Deverá haver pelo menos um profissional certificado na plataforma de desenvolvimento da solução.

3.3.2.7.7. Analista de Qualidade

Profissionais responsáveis por realizar a validação dos artefatos gerados pelos demais profissionais da equipe contratada antes de entregar para a AGERIO.

3.3.3. Estratégia de Implantação

A estratégia está dividida em duas etapas, onde a primeira etapa visa garantir a continuidade das funcionalidades existentes na solução atual, e a segunda etapa visa implementar os processos manuais e melhorias.

3.3.3.1. Etapa 1

3.3.3.1.1. Treinamento dos usuários chave no início do projeto antes do início da fase de desenho.

3.3.3.1.2. Geração de informes legais – atendimento dos informes legais para o Banco Central e outros órgãos reguladores

3.3.3.1.3. Geração de relatórios legais – atendimento de possíveis solicitações de auditoria.

3.3.3.2. Etapa 2

3.3.3.2.1. **Basiléia – gestão dos riscos necessários relacionados aos informes legais.**

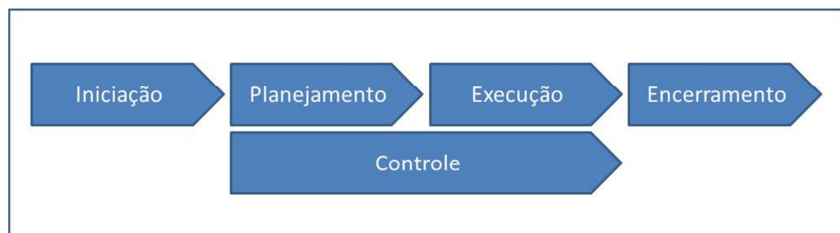
3.3.4. Metodologia de Implantação

3.3.4.1. Cada licitante terá sua metodologia de implantação da solução, mas para garantir que as boas práticas sejam respeitadas, a AGERIO define um framework básico mínimo, que pode ser expandido pela contratada conforme sua necessidade.

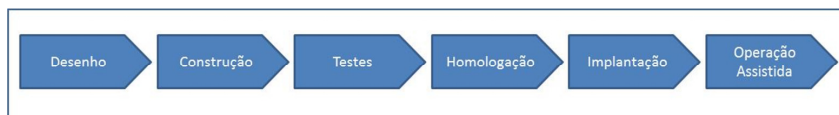
[MAC1] Comentário: Avaliar os requisitos para identificar o que será etapa 1 e 2.

Processo de Implantação

Visão Geral



Visão Detalhada Execução



3.3.4.2. Artefatos do Projeto

3.3.4.2.1. Iniciação

- a) Contrato Assinado

3.3.4.2.2. Planejamento

- a) Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Planejamento
- b) Plano de Comunicação do Projeto
- c) Cronograma da Fase de Planejamento
- d) Cronograma das Fases de Execução e Encerramento (linha de base)
- e) Repositório Central e Único de Documentação e Artefatos do Projeto

3.3.4.2.3. Execução

- a) Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Execução
- b) Desenho dos Processos
- c) Definições de Carga Histórica de Dados
- d) Plano de Teste de cada Processo
- e) Plano de Teste de Carga Histórica de Dados
- f) Plano de Teste Integrado de Processos
- g) Plano de Teste de Integração entre SISTEMA DE CRÉDITO, ERP e SISTEMA DE RISCO BASILEIA e Informes Legais
- h) Manual do Usuário
- i) Plano de Implantação da Solução
- j) Plano de Carga Histórica de Dados

3.3.4.2.4. Controle

- a) Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Planejamento

- b) Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Execução
- c) Relatórios de Identificação e Acompanhamento Semanal de Riscos
- d) Relatórios de Identificação e Acompanhamento de Problemas
- e) Relatório de Acompanhamento de Progresso do Projeto (Valor Agregado x Linha de Base)
- f) Atas de Reunião
- g) Revisão Semanal do Cronograma do Projeto
- h) Reuniões de Acompanhamento do Projeto
- i) Solicitação e Avaliação de Mudança do Projeto, se necessário

funcionem de forma integrada, devendo os ajustes necessários serem promovidos por acordo entre as empresas.

3.3.5.3. Caso a contratada responsável pelo SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS seja o responsável pelo atraso nesta integração, caberá a AGERIO utilizar ou não as garantias para cobrir eventuais custos adicionais da contratada pelo Sistema de Crédito

3.4. Serviço de carga dedados históricos da solução atual para o Sistema de Risco Basileia e Informes Legais

3.4.1. O serviço de carga de dados históricos deverá ser executado a partir de layouts e regras de validação definidos previamente pela Contratada e providos pelos demais fornecedores de solução.

3.4.2. A carga de dados históricos deverá ser executada em paralelo à implementação da Etapa 1, para que no momento da entrada em produção, todos os dados necessários estejam replicados na solução contratada.

3.4.3. As possíveis transformações DE X PARA e consolidações devem ser consideradas na carga da contratada, a partir de definições levantadas pela contratada junto a AGERIO.

3.5. Operação assistida do Sistema de Risco Basileia e Informes Legais

3.5.1. A operação assistida se inicia no momento da implantação da solução, ou parte dela, em produção.

3.5.2. Haverá dois momentos de operação assistida, ou seja, um após a implantação da Etapa 1 da solução, e outro após a implantação da Etapa 2.

3.5.3. A operação assistida visa garantir a estabilização da solução, antecipando ajustes e correções necessárias no ambiente de produção, não perceptíveis nos ambientes de teste, gerando diagnósticos da forma mais ágil possível e repassando-os aos responsáveis pela manutenção corretiva e adaptativa, além de dar suporte direto aos usuários e oferecer mentoria à equipe de TI da AgeRio, que fará o futuro acompanhamento e monitoramento da aplicação. Trata-se de uma fase de transição de sistemas e processos, da situação existente para a nova aplicação e seus processos.

3.5.4. A contratada deverá manter uma equipe adequadamente dimensionada e dedicada exclusivamente a este serviço. Considera-se que durante os três primeiros fechamentos mensais, e em três outros períodos considerados críticos pela AgeRio, mediante aviso prévio de 48h, essa presença deve ser física em nossas instalações, com cada visita tendo duração de 05 (cinco) dias úteis. Esta equipe deverá ser capaz de atender às demandas dos usuários internos, para dar mais agilidade, monitorar a aplicação e fazer diagnósticos, orientar o uso da mesma, transmitir conhecimento à equipe de TI da AgeRio e também interagir com a equipe de manutenção da contratada visando abreviar as soluções.

3.5.5. A operação assistida deverá ocorrer em cada etapa de implantação, sendo necessário um período mínimo de 03 (três) meses. Este tempo passa a contar a partir do momento da implantação da solução em produção.

3.5.6. Durante o período de operação assistida as penalidades referentes ao SLA não deverão ser aplicadas por se tratar de um período de estabilização da solução.

3.6. Serviço de Manutenção corretiva, legal e regulatória do Sistema de Risco e Informes Legais e seus níveis de serviço

3.6.1. **Manutenção Corretiva ou Adaptativa** do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS deverá garantir que qualquer incidente no ambiente de produção seja resolvido dentro dos níveis de serviços acordados (SLA).

3.6.1.1. O tempo do SLA passa a contar a partir do registro do chamado (R) na ferramenta disponibilizada pela contratada. O atendimento deve estar disponível de 8h às 18h.

3.6.1.2. O SLA de manutenções corretivas deve ser atendido conforme tabela abaixo:

Nível de Severidade	Meta SLA	Penalidade
Crítico	98%	=Valor Mensal x (Meta SLA – Medição) x 2
Alto	97%	=Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)
Médio	95%	=Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)

Baixo	95%	=Valor Mensal x (Meta SLA – Medição)
-------	-----	--------------------------------------

- 3.6.1.3. Mensalmente deverá ser entregue relatório de registros de chamados com as medições de atendimento para avaliação das penalidades e realizada reunião em que esses indicadores serão debatidos. A AgeRio poderá monitorar ou auditar esses indicadores para verificar sua acurácia, sendo distorções, erros e principalmente modificações intencionais consideradas faltas graves.
- 3.6.1.4. A penalidade só se aplica quando a medição do SLA for abaixo da meta definida.
- 3.6.1.5. A penalidade estará limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória do Sistema de Crédito.
- 3.6.1.6. Acordo de nível de serviço (SLA) de manutenção corretiva deve ser atendido conforme Tabela SLA adiante descrita:

Tabela SLA

Nível de Severidade	Impacto no Negócio	Prazo máximo para iniciar o atendimento	Prazo máximo para solução de contorno	Prazo máximo para solução da causa raiz
Crítico	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar produtivamente SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS, por falha em sua(s) funcionalidade(s), com impacto nos negócios da AGERIO pela indisponibilidade de um processo crítico (processos críticos: Informes Legais).	R + 2 (duas) horas corridas	R + 4 (quatro) horas corridas	R + 6 (seis) horas corridas
Alto	Os usuários não conseguem acessar ou utilizar integralmente o SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS por falha em sua(s) funcionalidade(s). O problema causa uma grave perda do potencial operacional do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS.	R + 2 (duas) horas corridas	R + 6 (seis) horas corridas	R + 8 (oito) horas corridas
Médio	Há falha(s) em funcionalidade(s) do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS, porém ainda não afeta(m) fortemente os usuários finais e não traz (em) impacto significativo aos negócios da AGERIO.	R + 6 (seis) horas corridas	R + 16 (dezesseis) horas corridas	R + 24 (vinte e quatro) horas corridas
Baixo	O chamado não se refere à perda de funcionalidades do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS, não impactando, portanto, sua operação. Os chamados podem tratar de requisição de informações, ajustes através de parametrização ou esclarecimentos relativos ao funcionamento ou funcionalidade do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS ou orientação técnica.	R + 6 (seis) horas úteis	R + 16 (dezesseis) horas úteis	R + 48 (quarenta e oito) horas corridas

3.6.2. Manutenção legal e regulatória do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS deverá garantir que quaisquer mudanças na legislação ou na regulamentação do setor financeiro relacionadas aos bancos de fomento estaduais sejam implementadas pela contratada com a devida antecedência para atender os prazos legais.

3.6.2.1. A meta de SLA para atender as manutenções legais e regulatórias é 100% (cem por cento).

3.6.2.2. A penalidade para o não atingimento da meta é de 1% (um por cento) por dia de atraso em relação ao prazo legal do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória, e só interrompe a contagem quando a solução estiver disponibilizada e comprovadamente operacional para a AGERIO.

3.6.2.3. A penalidade estará limitada a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória do Sistema ERP.

3.6.3. A penalidade total não pode ultrapassar a 25% (vinte e cinco por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, legal e regulatória.

3.6.4. A manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema de Risco Basileia e Informes Legais licenciado deverá ser feita por 36 (trinta e seis) meses, sendo paga em 36 (trinta e seis) parcelas mensais, sendo a primeira parcela faturada após um mês do aceite do sistema em ambiente de produção, concluída a primeira fase de implantação, conforme detalhado adiante.

3.6.5. O fornecedor deverá atestar formalmente que possui processo interno de tratamento dos incidentes baseado nas boas práticas de mercado, como ITIL, reservando-se a AgeRio o direito de efetuar diligência para avaliar essa afirmação. Essa diligência pode se dar inclusive durante ou logo após o período da prova de conceito dos requisitos. Caso não sejam encontradas evidências das boas práticas, o fornecedor pode ser eliminado.

3.7. Treinamento e Reciclagem da Solução

3.7.1. Após a implantação da solução completa em produção, ou seja, as duas etapas previstas na estratégia de implantação, a AGERIO vê a necessidade de treinamentos semestrais sobre o funcionamento da solução, uma vez que são lançadas periodicamente atualizações, novos funcionários são admitidos ou mudam de função.

- 3.7.2. A contratada deve considerar treinamentos de reciclagem da solução para serem executados nas instalações da AGERIO, com material de apoio fornecido em meio eletrônico, cabendo sua impressão, se cabível, à AgeRio.
- 3.7.3. Como o período a ser contratado de suporte e manutenção é de 36 (trinta e seis) meses a partir da implantação em produção da primeira etapa, a contratada deverá prever 06 (seis) treinamentos, um a cada semestre.
- 3.7.4. Estes treinamentos deverão ter duração máxima de 40 horas, distribuídas em no máximo cinco dias, e devem ter seu conteúdo acordado com a AgeRio, que juntamente com a contratada deverá apontar os pontos de maior incidência de dúvidas, módulos com mais pessoas novas na função de operação e outros fatores que contribuam para o melhor aproveitamento deste treinamento.
- 3.7.5. Os treinamentos serão avaliados pelos participantes, e caso a avaliação seja de que o treinamento foi deficiente nos aspectos de didática, material de apoio ou conhecimento específico do assunto abordado, deverão ser ministrados novamente para sanar as deficiências.