

Anexo 1 - TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

1.1 Contratação de licenciamento de uso perpétuo e definitivo, suporte e manutenção do licenciamento para sistemas informatizados de gestão e prestação de serviços técnicos especializados, para o lote 1 Sistema de Concessão e Acompanhamento de Crédito e Cobrança (doravante denominado **Sistema de Crédito**) e para o lote 2 Sistemas de Gestão Empresarial Integrada – ERP (doravante denominado **Sistema ERP**). O lote 3 é formado pelo Licenciamento de uso por prazo determinado de 36 meses e prestação de serviços técnicos especializados para **Sistema de Risco Basileia e Informes Legais** (doravante denominado **Sistema de Risco Basileia e Informes Legais**) para atender às necessidades da Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. – **AgeRio**, conforme condições especificadas neste Termo de Referência.

1.2 Os lotes 1 e 2 serão compostos pela aquisição dos seguintes itens:

- I. Licença de uso perpétuo e definitivo de sistema
- II. Atualização de licença e suporte
- III. Serviço de Migração de Dados Históricos
- IV. Serviço de Implantação
- V. Serviço de Operação Assistida
- VI. Serviço de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal e Regulatória
- VII. Serviço de Treinamento e Reciclagem

1.3 O lote 3 será composto pela aquisição dos seguintes itens:

- I. Serviço de Migração de Dados Históricos
- II. Serviço de Implantação
- III. Serviço de Operação Assistida
- IV. Serviço de Licenciamento e Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal e Regulatória
- V. Serviço de Treinamento e Reciclagem

1.4 A oferta para os lotes é independente, podendo cada fornecedor concorrer em apenas um deles ou em todos, conforme os registros abaixo, existentes no sistema SIGA, que trata os pregões eletrônicos do Estado do Rio de Janeiro:

| LOTE | CÓDIGO DO ITEM PRINCIPAL | DESCRIÇÃO DOS ITENS | UNID | QUANT |
|------|--------------------------|---|------|-------|
| 1 | 130120 | Licenciamento de uso perpétuo e definitivo para Sistema de Crédito e prestação de serviços técnicos especializados. | SERV | 1 |
| 2 | 130121 | Licenciamento de uso perpétuo e definitivo para Sistema ERP e prestação de serviços técnicos especializados. | SERV | 1 |
| 3 | 132204 | Licenciamento de uso por prazo determinado de 36 meses para Sistema de Risco Basileia e Informes Legais e prestação de serviços técnicos especializados. | SERV | 1 |

1.5 O serviço poderá ser prestado por consórcio para os dois primeiros lotes, mas não para o lote 3, por seu menor porte não justificar essa decisão. 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;

1.6 No caso de consórcio deve haver um fornecedor líder, responsável por todo o objeto, sem prejuízo da responsabilidade solidária das demais consorciadas;

1.7 Caso a contratada opte por subcontratações, ela não só é integralmente responsável pelas subcontratações, como permanece responsável por todo objeto contratado;

1.8 No caso de falência, descontinuidade de negócios, descontinuidade do produto ou qualquer situação que gere indisponibilidade no serviço de atualização de licença e suporte, caso os códigos-fonte da solução não tenham sido entregues no ato da contratação, fica a Contratada imediatamente obrigada a fornecê-los à **AgeRio**, sem ônus e em caráter definitivo, mas não exclusivo, para que esta possa manter a solução atualizada e adequada para seu uso;

1.8.1 A **AgeRio** não poderá vender, emprestar, alugar, doar ou ceder o código a qualquer outra empresa ou entidade, porém poderá contratar terceiros para dar continuidade à atualização do sistema para seu uso próprio.

2 JUSTIFICATIVA

2.1 Tendo-se em vista o planejamento estratégico da **AgeRio**, que tem forte direcionamento para o crescimento das operações de financiamento e que projeta expansão dos volumes de financiamento de 750% entre 2012 e 2014 e de mais de 3.000% em número de operações, e que este crescimento deve continuar a acontecer no futuro com estratégia baseada em alto nível de automação, minimizando o crescimento do quadro de pessoal; tendo-se em vista também o Plano Diretor de

Tecnologia da Informação, recém elaborado, que faz diversas recomendações sobre a arquitetura de sistemas a ser adotada e; finalmente, tendo-se em vista que os atuais sistemas de gestão informatizados que sustentam a operação da **AgeRio** são baseados em modelo de cessão por prazo determinado, cujo limite de renovações se aproxima, resolveu a Administração elaborar esse Termo de Referência para contratação de licenças de uso e dos serviços acima descritos e melhor detalhados no corpo deste Termo.

3 PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1 O prazo de vigência do contrato será de 48 (quarenta e oito) meses para os lotes 1 e 2 e de 36 (trinta e seis) meses para o lote 3, iniciados 10 (dez) dias após o recebimento pela **CONTRATADA** da Autorização de Fornecimento, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial, valendo a data da publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula, quando se iniciam os trabalhos.

3.2 O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei n.º 8.666/93, desde que a proposta da **CONTRATADA** seja comprovadamente mais vantajosa para a **CONTRATANTE**.

4 CONTEXTUALIZAÇÃO SOBRE O MOMENTO DA AgeRio

4.1 A AgeRio

4.1.1 **AgeRio** foi criada pelo Decreto Estadual nº 32.376, de 12/12/2002. É uma sociedade de economia mista, vinculada à Secretaria Estadual de Desenvolvimento Econômico, Energia, Indústria e Serviços do estado do Rio de Janeiro (Sedeis), e seu principal objetivo é estimular o desenvolvimento econômico do estado do Rio de Janeiro, mantendo a responsabilidade socioambiental e as boas práticas de governança.

4.1.2 Por meio de recursos próprios; de repasses de linhas de crédito do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), da Caixa Econômica Federal (FGTS) e da Financiadora de Estudos e Projetos - Finep (Inovacred); ou de fundos de fomento, a **AgeRio** investe em projetos de todos os portes, da micro à grande empresa, financiando também iniciativas dos municípios do Estado do Rio de Janeiro e microcrédito produtivo nas comunidades pacificadas, contribuindo para a geração de emprego e renda, e para o aumento da qualidade de vida dos cidadãos fluminenses.

4.1.3 Nossos produtos vão desde o crédito mínimo de R\$ 300,00 para os microempreendedores até financiamentos robustos para grandes empresas e investimentos em pesquisa e desenvolvimento.

4.1.4 Para o setor privado temos produtos para Investimento Fixo e Misto, Máquinas e Equipamentos, Capital de Giro, Franquias e Eficiência Energética.

4.1.5 Para o setor público temos um elenco variado de produtos para modernização administrativa e de infraestrutura de todos os municípios fluminenses.

4.1.6 Com a área de Renda Variável (participações societárias), focada em áreas estratégicas como tecnologia da informação, pesquisa e desenvolvimento em biotecnologia e economia criativa, configura-se um portfólio completo.

4.1.7 A **AgeRio** tem um olhar com foco nas vocações de cada parte do nosso estado. Mais do que qualquer outra instituição financeira no mercado, conhecemos profundamente cada necessidade do Rio de Janeiro.

4.2 PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PDTI)

4.2.1 O planejamento estratégico de 2013 da **AgeRio** previa em seus projetos estratégicos a elaboração de um Plano Diretor de Tecnologia da Informação, tendo sido contratada para esse fim a Fundação Padre Leonel Franca, da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, através de seu Laboratório de Engenharia de Software.

4.2.2 No ano primeiro semestre de 2014 foi elaborado o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) que definiu a estratégia de TI para suportar a estratégia de negócio e crescimento da **AgeRio**. No PDTI foram identificadas várias iniciativas, e muitas delas sendo estruturadas em projetos, sendo um deles o OBJETO deste edital, que foi definido como estratégico e prioritário.

4.2.3 Neste trabalho também foram definidas várias diretrizes técnicas, e algumas delas influenciam diretamente no escopo deste OBJETO, e serão refletidas no Anexo 1-A – Definições de Arquitetura.

4.2.4 O PDTI ainda definiu o modelo geral e conceitual de modernização da arquitetura e soluções da **AgeRio**, conforme processo a seguir.



4.2.5 E como detalhamento da etapa VI – Implementação Solução temos o processo:



4.2.6 Como a PUC-RJ (Fundação Padre Leonel Franca) participou da elaboração das etapas I – Identificação Situação Atual, II – Identificação Necessidades, e III – Elaboração Projeto Edital, não poderá concorrer às demais etapas.

4.3 PRODUTOS COMERCIAIS DA AgeRio

| Produto | Indexador | Itens Financiáveis |
|--|---|---|
| Capital de Giro Recursos próprios AgeRio | Pré-fixado(prazo até 24 meses, sempre sistema price de amortização) | <ul style="list-style-type: none"> Capital para operações Despesas administrativas Formação e reposição de estoque Aquisição de matérias-primas |

| | | |
|--|--|---|
| Recursos de terceiros (BNDES) | Pós-fixado(prazo até 36 meses, sempre amortização SAC, indexado a Selic ou TJLP mais outros componentes da taxa final) | |
| Investimento Fixo BNDES (FINAME-PSI e BNDES AUTOMÁTICO) FREM (apoio aos Municípios norte e noroeste fluminenses) Fundings – recursos próprios Recursos de terceiros (BNDES) Recursos Próprios | Indexador – TJLP, exceto PSI que tem taxa pré-fixada | <ul style="list-style-type: none"> • Aquisição de máquinas e equipamentos, novos ou usados, nacionais ou importados • Gastos pré-operacionais de estudos e projetos • Construção civil • Instalações e montagens • Veículos utilitários • Móveis e utensílios |
| Inovação FINEP- INOVACRED BNDES | Indexador = TJLP | <ul style="list-style-type: none"> • Provas de conceito e simulações • Desenvolvimento ou aprimoramento de produtos, processos e serviços • Protótipos • Engenharia básica de produção e desenho industrial • Absorção de tecnologia • Instalação e adaptações de tecnologia • Infraestrutura laboratorial e de pesquisa • Desenho industrial |

| | | |
|---------------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Planta piloto (scale-up) • Atividades de lançamento ou reposicionamento comercial • Implantação de sistemas de controle de qualidade • Metrologia, regulamentação técnica e validação de conformidade • Pré-investimento |
| FUNDES | | <ul style="list-style-type: none"> • Financiamento estruturado |
| Participações | | <ul style="list-style-type: none"> • Aporte de capital direto • Aporte de capital através de fundos de investimento |

4.3.1 Existem produtos específicos para financiamento ao Setor Público, porém em geral atendem aos mesmos itens financiáveis. Os fundings utilizados são recursos próprios, recursos do BNDES e do FGTS (podendo ser incluídos outros no futuro).

5 CONTEXTUALIZAÇÃO (GERAL E SIMPLIFICADA) DE PROCESSOS

5.1 Prospecção de Clientes

- Cadastro de cliente prospect → Pré-análise cliente prospect
- Registros de atendimentos ao cliente prospect
- Prospecção ativa através de mala direta

5.2 Captura de Propostas

- Simulação de financiamento
- Cadastro de proposta → Cadastro de garantias → Anexar documentos → Validação Documentos → Revalidação de Documentos

5.3 Análise de Propostas

- Análise de risco de crédito e garantias da proposta → Análise do projeto → Aprovação do crédito
- A análise e aprovação de crédito podem ser feitas através de rotinas automatizadas, ou através de procedimentos manuais, conforme produto e valores envolvidos.

5.4 Efetivação de Contratos

- Elaboração minuta do contrato de crédito → Cadastro do contrato → Coleta de Assinaturas
- Boleta de Aprovação → Liberação financeira do crédito

5.5 Controle de Contratos

- Validação e atualização de documentos do cliente
- Validação e autorização de prestação de contas para liberação de novas parcelas do contrato
- Acompanhamento e execução de garantias do contrato
- Reanálise periódica (behavior score) de cliente e contrato
- Encerramento e baixa de contrato de crédito

5.6 Recuperação de Crédito

- Identificação de clientes em atraso/recuperados → Notificação aos clientes → Inclusão/Remoção do cliente nos serviços de informação ao crédito
- Refinanciamento de saldo devedor
- Emissão e atualização de títulos a cobrar
- Alocação de contratos em atraso em assessorias de cobrança

5.7 Gestão de Recursos Próprios

- Análise de fluxo de caixa
- Aplicação em títulos públicos e fundos de investimento renda fixa
- Acompanhamento dos valores de cotas dos fundos renda fixa
- Resgates de títulos públicos e fundos de investimento renda fixa

5.8 Contas a Pagar

- Liberação de pagamentos → Geração de borderô de pagamentos → Autorização de pagamentos no internet banking
- Baixar pagamentos realizados → Tratamento de divergências no pagamento

5.9 Contas a Receber

- Geração de títulos a receber (com e sem registro)
- Baixar pagamentos recebidos → Tratamento de divergências no recebimento

5.10 Conciliação Bancária

- Fazer lançamentos que não são gerados pelas rotinas internas (tarifas bancárias, etc)
- Tratamento de divergências na conciliação bancária

5.11 Gestão de Compras

- Cadastro de fornecedor
- Cadastro de produto administrativo

- Solicitação de compras (SC) → Aprovação de SC → Cotação → Pedido de Compra
- Recebimento de produto ou serviço → Lançamento de NF

5.12 Gestão de Contratos de Fornecimento de Material e Serviços

- Cadastrar contrato → Anexar documentos
- Manutenção do fluxo de pagamentos → Previsão de pagamentos
- Medição do produto ou serviço do contrato → Liberação para pagamento

5.13 Gestão de Estoque

- Requisição ao estoque → Atendimento de requisição ao estoque
- Solicitação de compra automática em função de pontos de reposição
- Realizar inventário de estoque

5.14 Gestão Contábil

- Cadastro de empresa
- Cadastro de plano de contas contábil → Cadastro de grade contabilização
- Lançamentos contábeis manuais e integrados
- Fechamentos contábeis
- Demonstrações financeiras, balanços e balancetes
- Informes legais para BACEN
- Informes legais para Receita Federal
- Informes para fundos conveniados (BNDES, Secretaria Fazenda RJ, etc)

5.15 Gestão Fiscal

- Cálculo de tributos (INSS, IRPJ, CSLL, Cofins, ISS, IOF, DIRF, DARF, GPS) → Geração de guias para pagamento
- Gerar arquivos para o Programa de Acompanhamento Eletrônico de Arrecadação ISS - PROBAN conforme resolução SMF N° 2,520/07 da Secretaria Municipal de Fazenda.
- Sistema Público de Escrituração Digital – SPED.
- Gerar das Guias de Recolhimento dos tributos próprios e de terceiros

5.16 Gestão Orçamentária

- Cadastro do planejamento orçamentário

- Acompanhamento da execução do orçamento
- Controles de limite orçamentário → Autorização para exceder orçamento
- Gerar de simulações orçamentárias e análises comparativas

5.17 Gerenciamento de Riscos

- Gerar arquivos e informações sobre risco conforme regulamentação do Banco Central.
- Garantir que o padrão de gestão de riscos esteja aderente às normas do BACEN (testes de estresse, simulações e análises de cenários, identificação de conglomerados e beneficiários finais, lavagem de dinheiro, revisão de risco, etc.)
- Medir, monitorar e controlar a exposição aos riscos de crédito, mercado, liquidez.

5.18 Gestão de Patrimônio

- Cadastro e controle dos bens por grupo, localização e tipo do bem.
- Controle de inventário.
- Valorização/Depreciação dos bens → Baixa dos bens;

6 CONTEXTUALIZAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA

6.1 Anexo 1-A – Definições de Arquitetura

6.1.1 Anexo que objetiva informar os Licitantes sobre a nova Arquitetura de TI prevista para a **AgeRio** em seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, recém-elaborado, e à qual deve haver aderência por parte dos fornecedores.

6.2 Anexo 1-B – Qualificação Técnica

6.2.1 Anexo que objetiva informar os Licitantes sobre como se dará o processo de validação das exigências de qualificação técnica dos licitantes, atestados e documentos a serem apresentados e outras ações que visam garantir que o produto e a empresa a ser contratada efetivamente possam atender aos requisitos deste Termo de Referência.

6.3 Anexo 1-C – Planilha de Requisitos

6.3.1 Anexo em formato Excel que objetiva informar aos licitantes os requisitos funcionais e não funcionais para cada um dos lotes. Nesta tabela os arrematante de cada lote devem preencher as colunas marcadas em amarelo, declarando o que o produto fornece nativamente, e o que teria que passar por processo de customização. Este documento será base para a avaliação das Provas de Conceito, porém todo o conteúdo dos requisitos terá de ser fornecido, seja nativamente ou através de customizações.

6.4 Anexo 1-D – Proposta de Preços (Tabela de Pagamentos)

6.4.1 Anexo que objetiva informar aos licitantes como o total do valor do contrato será pago pela **AgeRio** a cada entrega e qual o percentual de peso de cada um deles a ser aplicado sobre os valores. A proposta a ser apresentada será de valor global, e

sua subdivisão obedecerá necessariamente os limites constantes desta tabela de pagamentos.

6.5 Anexo 1-E – Cronograma

6.5.1 Anexo que objetiva informar os licitantes sobre o macro-cronograma, que estabelece prazos requeridos pela **AgeRio** para completar as etapas dos itens de cada lote. Este cronograma será refinado pela empresa vencedora do certame em comum acordo com a **AgeRio**, mantendo-se os prazos totais de cada etapa nele definidos.

6.6 Anexo F – Infraestrutura

6.6.1 Anexo que objetiva informar os licitantes sobre qual a infraestrutura que será disponibilizada pela **AgeRio** e ainda sobre os softwares e padrões que deverão ser adotados pela empresa vencedora para controle de projeto, geração de documentos, planilhas, descrição de processos etc. Informa ainda sobre as responsabilidades de versionamento e backup externo dos ambientes sob controle das empresas arrematantes de cada lote.

6.7 Anexo 1-G – Glossário

6.7.1 Anexo que objetiva dar definições (válidas apenas para este certame) a termos utilizados ao longo deste documento, esclarecendo pontos que podem suscitar dúvidas.

6.8 Anexo 1-H – Prova de Conceito

6.8.1 Anexo que objetiva dar informações sobre a prova de conceito que será realizada para que os licitantes vencedores da etapa de preços de cada lote possam demonstrar de forma inequívoca a aderência das suas soluções às necessidades da **AgeRio**.

7 DESCRIÇÃO DO OBJETO – LOTE 1 - SISTEMA DE CRÉDITO

7.1 Aquisição de licenciamento de uso perpétuo e definitivo, não exclusivo, para Sistema de Crédito;

7.1.1 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**.

7.1.2 As licenças de uso referentes à utilização do SISTEMA DE CRÉDITO deverão ser disponibilizadas pela CONTRATADA na reunião inicial (Kick-Off) do projeto.

7.1.3 Caso o sistema não utilize como plataforma os itens de infraestrutura padronizados pela **AgeRio**, descritos no Anexo 1-F – Infraestrutura, todos os custos de licença de uso perpétuo e definitivo necessárias a implantação da solução (p.ex. SGBDs, Servidores de Aplicação, Web, ESB, etc.) deverão ser previstos pelo fornecedor e as respectivas licenças entregues à **AgeRio**. O fornecedor deve ainda realizar e incluir em sua proposta os custos de instalação e tuning. Finalmente, deve realizar e incluir em sua proposta de preços os custos de capacitação da equipe interna de TI da **AgeRio** no uso destes produtos, o que deverá ocorrer até o final do período de operação assistida. Todos os produtos devem obedecer ao disposto no Anexo 1-A Definições de Arquitetura.

7.1.4 As licenças referentes à utilização do SISTEMA DE CRÉDITO deverão atender a seguinte distribuição de usuários:

| Processos | Usuários | | | Total |
|---|---------------|---------------------|---------------------|-------|
| | Administrador | Operacional Interno | Operacional Externo | |
| 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 |

7.1.5 Lembrando que o número total de colaboradores da **AgeRio** é de 150 usuários, considerando internos e externos.

7.1.6 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.

7.1.7 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, o que deve estar previsto 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.

7.2 Atualização de licença e suporte do Sistema de Crédito e Cobrança

7.2.1 A contratada deverá liberar atualizações (versões e releases) do produto em função de evoluções, melhorias ou novas implementações tecnológicas e/ou funcionais realizadas pelo fabricante no produto padrão.

7.2.2 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.

7.2.3 A contratada deverá garantir compatibilidade da solução contratada com sistema operacional, banco de dados e todos os demais elementos de infraestrutura definidos no momento da contratação e nas versões subsequentes, desde que estes softwares permaneçam suportados por seus respectivos fabricantes.

7.2.4 Caso o sistema não utilize como plataforma os itens de infraestrutura padronizados pela **AgeRio**, descritos no Anexo 1-F – Infraestrutura, todos os custos de atualização de licença, suporte e/ou subscrição dos produtos necessários ao sistema (os produtos em plataforma livre também devem ter subscrição fornecida), para todo o período de Atualização de Licença e Suporte ao Sistema de Crédito, devem estar incluídos no valor apresentado para a solução, e devem ser fornecidos nos mesmos moldes que para a solução.

7.2.5 A contratada deverá disponibilizar a documentação técnica necessária para instalar e operar as atualizações liberadas da solução, sejam elas totais ou parciais, através de componentes ou módulos.

7.2.6 A contratada deverá manter o ambiente da **AgeRio** atualizado de acordo com as últimas versões liberadas pelo fabricante da solução, sempre em acordo com a área de TI da **AgeRio** e seguindo os processos de gerenciamento de mudanças por ela indicados, como colocação das versões nos ambientes de teste, homologação e produção, acordando os melhores momentos para tais ações.

7.2.7 A contratada deverá prover uma plataforma de suporte para abertura e acompanhamento de chamados de dúvidas e/ou incidentes, que podem gerar liberação de novas versões ou correções do produto.

7.2.8 A atualização de licença e suporte deverá ser feita por 48 (quarenta e oito) meses, sendo paga em parcelas mensais, iniciando-se na data de fornecimento da licença de uso definitivo.

7.3 Serviço de Migração de Dados Históricos

7.3.1 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.

7.3.2 A extração e transformação dos dados dos sistemas legados e disponibilização para a contratada será de responsabilidade da **AgeRio**.

7.3.3 As entidades a serem migradas com suas respectivas quantidades, em ordem de grandeza, seguem conforme tabela abaixo.

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

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

7.3.5 As possíveis transformações “DE X PARA” e consolidações devem ser consideradas na carga da contratada, a partir de definições a serem levantadas pela contratada junto à **AgeRio**.

7.4 Serviço de implantação do Sistema de Crédito e Cobrança

7.4.1 A implantação da solução consiste da instalação, parametrização, customização, testes, versionamento, deploy, treinamento inicial de usuários e pessoal técnico de TI da **AgeRio** e todas as demais atividades necessárias para compor uma solução que atenda a todos os requisitos constantes do Anexo 1-C - Planilha de Requisitos, nos moldes das etapas propostas no Anexo 1-E - Cronograma, disponibilizando a automação dos requisitos descritos através de parametrização ou customização (produção de código-fonte adicional), já devendo estar previstos todos os valores necessários a essas atividades.

7.4.2 Os pagamentos referentes à implantação serão efetuados mediante conclusão dos subitens e objetos constantes do Anexo 1-D – Proposta de Preços (Tabela de Pagamentos), conforme regras do mesmo anexo;

7.4.3 Os prazos de execução da implantação estão descritos no Anexo 1-E – Cronograma, e serão detalhados na fase de planejamento.

7.4.4 Sabendo-se que a primeira etapa de implantação tem prazo igual para entrada em produção do Sistema de Crédito, do ERP e do Sistema de Risco Basileia e Informes Legais, e que para correto funcionamento de toda a solução é indispensável essa simultaneidade, caso a contratada para o lote 1, Sistema de Crédito, seja a responsável pelo atraso na integração, será aplicado um desconto de 1% do valor total da implantação por dia de atraso, até um máximo de 20% do valor da implantação, cumulativo com multas e outras penalidades cabíveis por descumprimento de cláusula contratual.

7.5 Equipe Contratada do Projeto de Implantação

7.5.1 O Serviço de implantação do Sistema de Crédito deverá ser executado pela equipe do Projeto de Implantação, que precisa estar definida e disponível para início do projeto 10 (dez) dias após o recebimento da Autorização de Fornecimento emitida pela **AgeRio**, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial, valendo a data da publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula, quando se inicia a contagem dos prazos.

7.5.2 A prestação de serviços não poderá sofrer descontinuidade em função de outros compromissos da CONTRATADA;

7.5.3 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;

7.5.4 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, conforme modelo do Anexo 2, assinado pelo referido Profissional;

7.5.5 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.

7.6 Estratégia de Implantação

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

7.6.1.1 Etapa 1

7.6.1.1.1 Treinamento dos usuários chave nos módulos padrão (não customizados) no início do projeto antes do início da fase de desenho.

7.6.1.1.2 Captura de clientes (PF, PJ e Município).

7.6.1.1.3 Gestão e controle de documentos e certidões de todas as linhas de negócio.

7.6.1.1.4 Simulação de proposta de crédito de todas as linhas de negócio.

7.6.1.1.5 Captura de proposta de todas as linhas de negócio.

7.6.1.1.6 Análise automática do crédito dos produtos de microcrédito – integrando com Serasa e SPC.

7.6.1.1.7 Análise manual (mesa) do crédito de todas as linhas de negócio.

7.6.1.1.8 Análise complementar do crédito - workflow de aprovação de diversas áreas com seus pareceres técnicos sobre o crédito.

7.6.1.1.9 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.

7.6.1.1.10 Implantação e averbação de contrato de todas as linhas de negócio.

7.6.1.1.11 Manutenção e emissão de documentos e anexos do contrato.

7.6.1.1.12 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).

7.6.1.1.13 Refinanciamento de contrato de todas as linhas de negócio.

7.6.1.1.14 Contabilização das operações de crédito de todas as linhas de negócio, e geração de lotes contábeis para o ERP.

7.6.1.1.15 Geração de informes legais da Central de Risco de Crédito.

7.6.1.1.16 Geração de informações para ODS.

7.6.1.1.17 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).

7.6.1.1.18 Integração com o ERP para atualizar online informações de cliente.

7.6.1.2 Etapa 2

7.6.1.2.1 Treinamento dos usuários chave nos módulos padrão (não customizados) no início da etapa 2, antes do início da fase de desenho.

7.6.1.2.2 Gestão e controle de documentos e certidões relacionados às demais linhas de negócio

7.6.1.2.3 Análise de crédito das demais linhas de negócio

7.6.1.2.4 Análise automática do crédito – integrando com STN e demais serviços de proteção ao crédito

7.6.1.2.5 Análise manual (mesa) do crédito

7.6.1.2.6 Análise complementar do crédito das demais linhas de negócio - workflow de aprovação de diversas áreas com seus pareceres técnicos sobre o crédito

7.6.1.2.7 Liberação de proposta de crédito das demais linhas de negócio - incluindo a integração com o ERP para liberação do financeiro no contas a pagar

7.6.1.2.8 Definição de ações e prazos de cobrança – incluindo integrações com serviços de proteção ao crédito

7.6.1.2.9 Repactuação de dívida

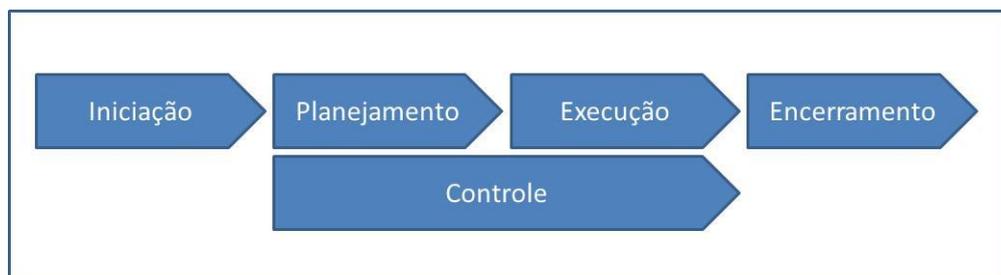
7.6.1.2.10 Gestão e integração com assessorias de cobrança externas

7.7 Metodologia de Implantação

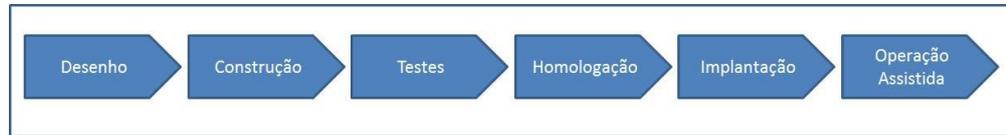
7.7.1 Cada licitante terá sua metodologia de implantação da solução, mas para garantir que as boas práticas sejam respeitadas, a **AgeRio** define um framework básico mínimo, que pode ser expandido pela contratada conforme sua necessidade.

7.8 Processo de Implantação

7.8.1 Visão Geral



7.8.2 Visão Detalhada Execução



7.8.2.1 Artefatos do Projeto

7.8.2.1.1 Iniciação

7.8.2.1.1.1 Contrato Assinado

7.8.2.1.2 Planejamento

7.8.2.1.2.1 Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Planejamento

7.8.2.1.2.2 Plano de Comunicação do Projeto

7.8.2.1.2.3 Cronograma da Fase de Planejamento

7.8.2.1.2.4 Cronograma das Fases de Execução e Encerramento (linha de base)

7.8.2.1.2.5 Repositório Central e Único de Documentação e Artefatos do Projeto

7.8.2.1.3 Execução

7.8.2.1.3.1 Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Execução

7.8.2.1.3.2 Desenho dos Processos

7.8.2.1.3.3 Definições de Carga Histórica de Dados

7.8.2.1.3.4 Plano de Teste de cada Processo

7.8.2.1.3.5 Plano de Teste de Carga Histórica de Dados

7.8.2.1.3.6 Plano de Teste Integrado de Processos

7.8.2.1.3.7 Plano de Teste de Integração entre SISTEMA DE CRÉDITO e ERP

7.8.2.1.3.8 Manual do Usuário

7.8.2.1.3.9 Plano de Implantação da Solução

7.8.2.1.3.10 Plano de Carga Histórica de Dados

7.8.2.1.4 Controle

7.8.2.1.4.1 Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Planejamento

7.8.2.1.4.2 Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Execução

7.8.2.1.4.3 Relatórios de Identificação e Acompanhamento Semanal de Riscos

7.8.2.1.4.4 Relatórios de Identificação e Acompanhamento de Problemas

7.8.2.1.4.5 Relatório de Acompanhamento de Progresso do Projeto (Valor Agregado x Linha de Base)

7.8.2.1.4.6 Atas de Reunião

7.8.2.1.4.7 Revisão Semanal do Cronograma do Projeto

7.8.2.1.4.8 Reuniões de Acompanhamento do Projeto

7.8.2.1.4.9 Solicitação e Avaliação de Mudança do Projeto, se necessário

7.8.2.1.5 Encerramento

7.8.2.1.5.1 Termo de Aceite do Produto

7.9 Operação assistida do Sistema de Crédito

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

7.9.2 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.

7.9.3 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.

7.9.4 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.

7.9.5 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.

7.9.6 Durante o período de operação assistida os descontos referentes ao SLA do Serviço de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal e Regulatória não serão aplicadas por se tratar de um período de estabilização da solução, porém, notando-se que o serviço de operação assistida não atende seus objetivos, podem ser aplicada multas, como em qualquer item contratual.

7.10 Serviço de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal e Regulatória

7.10.1 Para descrição de cada tipo de manutenção vide Anexo 1-G – Glossário.

7.10.2 As manutenções **Corretiva ou Adaptativa** do Sistema de Crédito deverão garantir que qualquer incidente (funcional ou não funcional) no ambiente de produção seja resolvido conforme Acordo de Níveis de Serviços – ANS (SLA).

7.10.2.1 O tempo do SLA passa a contar a partir do registro do chamado (R) na ferramenta disponibilizada pela contratada.

7.10.2.2 O SLA de manutenções corretivas deve ser atendido conforme a tabela abaixo:

| Nível de Severidade | Meta SLA | Descontos na Fatura Mensal |
|---------------------|----------|---|
| 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) |

7.10.2.3 Onde:

- O “Nível de Severidade” é definido segundo os parâmetros da tabela constante do item 7.6.7.
- A “Medição” é definida como a quantidade de incidentes resolvidos nos tempos da tabela constante do item 7.6.7 dividido pela quantidade total de incidentes, expressa sob a forma de percentagem.
- “Valor Mensal” é o pagamento mensal contratado para o Serviço de Manutenção.

7.10.3 Mensalmente deverá ser entregue relatório de registros de chamados com as medições de atendimento para avaliação das penalidades.

7.10.4 O desconto só se aplica quando a medição do SLA for abaixo da meta definida.

7.10.5 O desconto estará limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema de Crédito.

7.10.6 Durante o período de operação assistida os descontos referentes ao SLA do Serviço de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal e Regulatória não serão aplicadas por se tratar de um período de estabilização da solução, porém, notando-se que o serviço de operação assistida não atende seus objetivos, podem ser aplicada multas, como em qualquer item contratual.

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

| 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 + 4 (quatro) horas úteis | R + 16 (dezesesseis) horas úteis | R + 24 (vinte e quatro) horas úteis |
| 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 úteis |

7.10.8 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.

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

7.10.10 O desconto para o não atendimento 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 acordado de cada item e só interrompe a contagem quando a solução estiver disponibilizada e comprovadamente operacional para a **AgeRio**.

7.10.11 Os prazos de homologação e colocação em produção serão os previamente acordados, podendo a **AgeRio**, a seu exclusivo critério, abreviá-los e, mesmo que os abrevie, manter ou não os descontos.

7.10.12 O desconto neste item estará limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema de Crédito.

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

7.10.14 A manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema de Crédito licenciado deverá ser feita por 4 (quatro) meses para as funcionalidades da etapa 1, e por 35 (trinta e cinco) meses referente as funcionalidades acumuladas das etapas 1 e 2, pagas em parcelas mensais, sendo a primeira parcela faturada após um mês do aceite do sistema em ambiente de produção, concluída a primeira fase de implantação.

7.11 Treinamento e Reciclagem da Solução

7.11.1 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 empregados são admitidos na **AgeRio** ou mudam de função internamente.

7.11.2 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**.

7.11.3 A contratada deverá prever 06 (seis) treinamentos, um a cada semestre, a partir da implantação em produção da primeira etapa.

7.11.4 Estes treinamentos deverão ter duração máxima de 40 horas cada, distribuídas em no máximo cinco dias consecutivos, e devem ter sua data de realização e seu conteúdo acordados 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.

7.11.5 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.

8 DESCRIÇÃO DO OBJETO – LOTE 2 - SISTEMA ERP

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

8.1.1 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**.

8.1.2 As licenças fornecidas referentes à utilização do SISTEMA ERP deverão ser disponibilizadas pela CONTRATADA na reunião inicial (kick-off) do projeto.

8.1.3 Caso o sistema não utilize como plataforma os itens de infraestrutura padronizados pela **AgeRio**, descritos no Anexo 1-F – Infraestrutura, todos os custos de licença de uso perpétuo e definitivo necessárias a implantação da solução (p.ex. SGBDs, Servidores de Aplicação, Web, ESB, etc.) deverão ser previstos pelo fornecedor e as respectivas licenças entregues à **AgeRio**. O fornecedor deve ainda realizar e incluir em sua proposta os custos de instalação e tuning. Finalmente, deve realizar e incluir em sua proposta de preços os custos de capacitação da equipe interna de TI da **AgeRio** no uso destes produtos, o que deverá ocorrer até o final do período de operação assistida. Todos os produtos devem obedecer ao disposto no Anexo 1-A Definições de Arquitetura.

8.1.4 As licenças referentes à utilização do SISTEMA ERP deverão atender a seguinte distribuição de usuários:

| Processos | Usuários | | | Total |
|----------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------|
| | Administra- dor | Operacio- nal Interno | Operacio- nal Externo | |
| 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 |

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

8.1.6 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.

8.1.7 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.

8.2 Atualização de Licença e Suporte do Sistema ERP

8.2.1 A contratada deverá liberar atualizações (versões e releases) do produto em função de evoluções, melhorias ou novas implementações tecnológicas e/ou funcionais realizadas pelo fabricante no produto padrão.

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

8.2.3 A contratada deverá garantir compatibilidade da solução contratada com sistema operacional e banco de dados e de todos os elementos de infraestrutura definidos no momento da contratação e nas versões subsequentes, desde que estes softwares sejam suportados por seus respectivos fabricantes.

8.2.4 Caso o sistema não utilize como plataforma os itens de infraestrutura padronizados pela **AgeRio**, descritos no Anexo 1-F – Infraestrutura, todos os custos de atualização de licença, suporte e/ou subscrição dos produtos necessários ao sistema (os produtos em plataforma livre também devem ter subscrição fornecida), para todo o período de Atualização de Licença e Suporte ao Sistema ERP, devem estar incluídos no valor apresentado para a solução, e devem ser fornecidos nos mesmos moldes que para a solução.

8.2.5 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.

8.2.6 A contratada deverá manter o ambiente da **AgeRio** atualizado de acordo com as últimas versões liberadas pelo fabricante da solução, sempre em acordo com a

área de TI da **AgeRio** e seguindo os processos de gerenciamento de mudanças por ela indicados, como colocação das versões nos ambientes de teste, homologação e produção, acordando os melhores momentos para tais ações.

8.2.7 A contratada deverá prover uma plataforma de suporte para abertura e acompanhamento de chamados de dúvidas e/ou incidentes, que podem gerar liberação de novas versões ou correções do produto.

8.3 Serviço de Migração de dados históricos

8.3.1 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.

8.3.2 A extração e transformação dos dados dos sistemas legados e disponibilização para a contratada será de responsabilidade da **AgeRio**.

8.3.3 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 |

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

8.3.5 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**.

8.4 Serviço de Implantação do Sistema ERP

8.4.1 A implantação da solução consiste da instalação, parametrização, customização, testes, versionamento, deploy, treinamento inicial dos usuários e pessoal técnico de TI da **AgeRio** e todas as demais atividades necessárias para compor uma solução que atenda a todos os requisitos constantes do Anexo 1–C – Planilha de Requisitos, nos moldes das etapas propostas no Anexo 1–E - Cronograma,, disponibilizando a automação dos requisitos descritos através de parametrização ou customização (produção de código-fonte adicional), já devendo estar previstos todos os valores necessários a essas atividades.

8.4.2 Os pagamentos referentes à implantação serão efetuados mediante conclusão dos subitens e objetos constantes do Anexo 1-D – Proposta de Preços (Tabela de Pagamentos), conforme regras do mesmo anexo;

8.4.3 Os prazos de execução da implantação estão detalhados no Anexo 1-E – Cronograma, e serão detalhados na fase de planejamento.

8.4.4 Sabendo-se que a primeira etapa do cronograma tem prazo igual para entrada em produção do Sistema de Crédito, do ERP e do Sistema de Risco Basileia e Informes Legais, e que para correto funcionamento de toda a solução é indispensável essa simultaneidade, caso a contratada para o lote 2, Sistema ERP, seja a responsável pelo atraso na integração, será aplicado um desconto de 1% do valor total da implantação por dia de atraso, até um máximo de 20%, cumulativo com multas e outras penalidades cabíveis por descumprimento de cláusula contratual.

8.5 Equipe Contratada do Projeto de Implantação

8.5.1 O Serviço de implantação do Sistema ERP deverá ser executado pela equipe do Projeto de Implantação, que precisa estar definida e disponível para início do projeto 10 (dez) dias após o recebimento da Autorização de Fornecimento emitida pela **AgeRio**, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial, valendo a data da publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula, quando se inicia a contagem dos prazos.

8.5.2 A prestação de serviços não poderá sofrer descontinuidade em função de outros compromissos da CONTRATADA.

8.5.3 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.

8.5.4 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 conforme modelo do Anexo 2,, assinado pelo referido Profissional.

8.5.5 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.

8.6 Estratégia de Implantação

8.6.1 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 melhorias.

8.6.1.1 Etapa 1

8.6.1.1.1 Treinamento dos usuários chave nos módulos padrão (não customizados) no início do projeto antes do início da fase de desenho.

8.6.1.1.2 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.

8.6.1.1.3 Patrimônio – gestão de ativo fixo.

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

8.6.1.1.5 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.

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

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

8.6.1.1.8 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.

8.6.1.1.9 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.

8.6.1.1.10 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.

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

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

8.6.1.1.13 Geração de informes legais – atendimento dos informes legais para o Banco Central e Receita Federal.

8.6.1.2 Etapa 2

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

8.6.1.2.2 Financeiro – fluxo de caixa

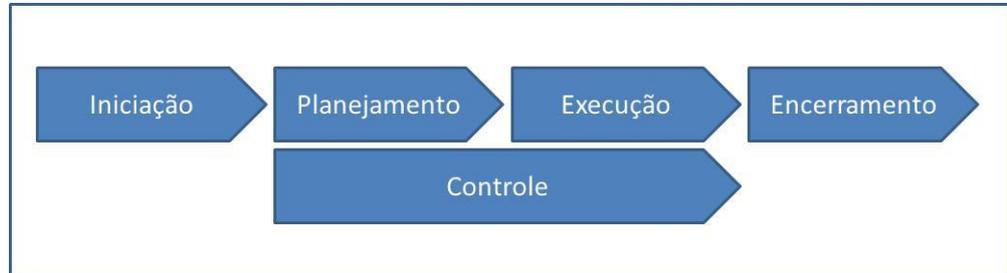
8.6.1.2.3 IFRS – demonstrativos financeiros e tratamentos dos IAS relacionados à AgeRio.

8.6.2 Metodologia de Implantação

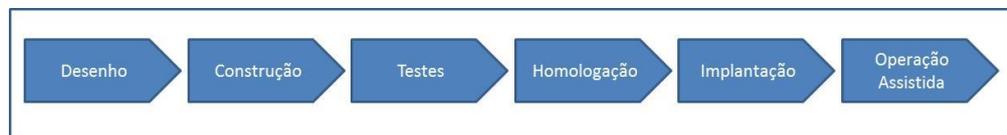
8.6.2.1 Cada licitante terá sua metodologia de implantação da solução, mas para garantir que as boas práticas sejam respeitadas, a **AgeRio** define um framework **básico** mínimo, que pode ser expandido pela contratada conforme sua necessidade.

8.6.2.2 Processo de Implantação

Visão Geral



Visão Detalhada Execução



8.6.2.3 Artefatos do Projeto

8.6.2.3.1 Iniciação

8.6.2.3.1.1 Contrato Assinado

8.6.2.3.2 Planejamento

8.6.2.3.2.1 Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Planejamento

8.6.2.3.2.2 Plano de Comunicação do Projeto

8.6.2.3.2.3 Cronograma da Fase de Planejamento

8.6.2.3.2.4 Cronograma das Fases de Execução e Encerramento (linha de base)

8.6.2.3.2.5 Repositório Central e Único de Documentação e Artefatos do Projeto

8.6.2.3.3 Execução

8.6.2.3.3.1 Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Execução

8.6.2.3.3.2 Desenho dos Processos

8.6.2.3.3.3 Definições de Carga Histórica de Dados

8.6.2.3.3.4 Plano de Teste de cada Processo

8.6.2.3.3.5 Plano de Teste de Carga Histórica de Dados

8.6.2.3.3.6 Plano de Teste Integrado de Processos

8.6.2.3.3.7 Plano de Teste de Integração entre SISTEMA DE CRÉDITO e ERP

8.6.2.3.3.8 Manual do Usuário

8.6.2.3.3.9 Plano de Implantação da Solução

8.6.2.3.3.10 Plano de Carga Histórica de Dados

8.6.2.3.4 Controle

8.6.2.3.4.1 Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Planejamento

8.6.2.3.4.2 Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Execução

8.6.2.3.4.3 Relatórios de Identificação e Acompanhamento Semanal de Riscos

8.6.2.3.4.4 Relatórios de Identificação e Acompanhamento de Problemas

8.6.2.3.4.5 Relatório de Acompanhamento de Progresso do Projeto (Valor Agregado x Linha de Base)

8.6.2.3.4.6 Atas de Reunião

8.6.2.3.4.7 Revisão Semanal do Cronograma do Projeto

8.6.2.3.4.8 Reuniões de Acompanhamento do Projeto

8.6.2.3.4.9 Solicitação e Avaliação de Mudança do Projeto, se necessário

8.6.2.3.5 Encerramento

8.6.2.3.5.1 Termo de Aceite do Produto

8.7 Serviço de Operação assistida do Sistema ERP

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

8.7.2 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.

8.7.3 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.

8.7.4 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.

8.7.5 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.

8.7.6 Durante o período de operação assistida os descontos referentes ao SLA do Serviço de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legar e Regulatória não serão aplicados por se tratar de um período de estabilização da solução, porém, notando-se que o serviço de operação assistida não atende seus objetivos, podem ser aplicada multas, como em qualquer item contratual.

8.8 Serviço de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal e Regulatória

8.8.1 Para descrição de cada tipo de manutenção vide Anexo 1-G – Glossário.

8.8.2 As manutenções Corretiva ou Adaptativa do Sistema de Crédito deverão garantir que qualquer incidente (funcional ou não funcional) no ambiente de produção seja resolvido dentro do seguinte Acordo de Níveis de Serviços – ANS (SLA).

8.8.3 O tempo do SLA passa a contar a partir do registro do chamado (R) na ferramenta disponibilizada pela contratada.

8.8.3.1 O SLA de manutenções corretivas deve ser atendido conforme a tabela abaixo:

| Nível de Severidade | Meta SLA | Descontos na Fatura Mensal |
|---------------------|----------|---|
| 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) |

Onde:

- O “Nível de Severidade” é definido segundo os parâmetros da tabela constante do item 8.6.7.
- A “Medição” é definida como a quantidade de incidentes resolvidos nos tempos da tabela constante do item 8.6.7 dividido pela quantidade total de incidentes, expressa sob a forma de percentagem.
- “Valor mensal” é o pagamento mensal contratado para o Serviço de Manutenção.

8.8.4 Mensalmente deverá ser entregue relatório de registros de chamados com as medições de atendimento para avaliação das penalidades.

8.8.5 O desconto só se aplica quando a medição do SLA for abaixo da meta definida.

8.8.6 O desconto estará limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema ERP.

8.8.7 Durante o período de operação assistida os descontos referentes ao SLA do Serviço de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal e Regulatória não serão aplicadas por se tratar de um período de estabilização da solução, porém, notando-se que o serviço de operação assistida não atende seus objetivos, podem ser aplicada multas, como em qualquer item contratual.

8.8.8 Acordo de nível de serviço (SLA) de manutenção corretiva e adaptativa 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 ERP, 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 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 ainda não traz (em) impacto significativo aos negócios da AgeRio . | R + 4 (quatro) horas úteis | R + 16 (dezesesseis) horas úteis | R + 24 (vinte e quatro) horas úteis |
| 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 úteis |

8.8.9 A 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, permitindo tempo razoável à **AgeRio** para homologação e para colocar em ambiente de produção atendendo aos prazos legais.

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

8.8.9.2 O desconto para o não atendimento 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 acordado de cada item e só interrompe a contagem quando a solução estiver disponibilizada e comprovadamente operacional para a **AgeRio**.

8.8.9.3 Os prazos de homologação e colocação em produção serão os previamente acordados, podendo a **AgeRio**, a seu exclusivo critério, abreviá-los e, mesmo que os abrevie, manter ou não os descontos.

8.8.9.4 O desconto por cada item estará limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema ERP.

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

8.8.11 A manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema de Crédito licenciado deverá ser feita por 4 (quatro) meses para as funcionalidades da etapa 1, e por 35 (trinta e cinco) meses referente as funcionalidades acumuladas das etapas 1 e 2, pagas em parcelas mensais, sendo a primeira parcela faturada após um mês do aceite do sistema em ambiente de produção, concluída a primeira fase de implantação.

8.9 Treinamento e Reciclagem da Solução

8.9.1 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 empregados são admitidos na **AgeRio** ou mudam de função internamente.

8.9.2 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**.

8.9.3 A contratada deverá prever 06 (seis) treinamentos, um a cada semestre, a partir da implantação em produção da primeira etapa.

8.9.4 Estes treinamentos deverão ter duração máxima de 40 horas cada, distribuídas em no máximo cinco dias consecutivos, e devem ter sua data de realização e seu conteúdo acordados 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.

8.9.5 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.

8.9.6

9 DESCRIÇÃO DO OBJETO – LOTE 3 - SISTEMA RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS

9.1 Serviço de Migração de dados históricos

9.1.1 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.

9.1.2 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.

9.1.3 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**.

9.2 Serviço de Implantação do Sistema de Risco Basileia e Informes Legais

9.2.1 A implantação da solução consiste da instalação, parametrização, customização, testes, versionamento, deploy, treinamento inicial dos usuários e pessoal técnico de TI da **AgeRio** e todas as demais atividades necessárias para compor uma solução que atenda a todos os requisitos constantes do Anexo 1–C – Planilha de Requisitos, nos moldes das etapas propostas no Anexo 1–E - Cronograma, disponibilizando a automação dos requisitos descritos através de parametrização ou customização (produção de código-fonte adicional), já devendo estar previstos todos os valores necessários a essas atividades.

9.2.2 Os pagamentos referentes à implantação serão efetuados mediante conclusão dos subitens e objetos constantes do Anexo 1-D – Proposta de Preços (Tabela de Pagamentos), conforme regras do mesmo anexo.

9.2.3 Os prazos de execução da implantação estão detalhados no Anexo 1-E – Cronograma, e serão detalhados na fase de planejamento.

9.2.4 Sabendo-se que a primeira etapa do cronograma tem prazo igual para entrada em produção do Sistema de Crédito, do ERP e do Sistema de Risco Basileia e Informes Legais, e que para correto funcionamento de toda a solução é indispensável essa simultaneidade, caso a contratada para o lote 3, Sistema Risco Basileia e Informes Legais, seja a responsável pelo atraso na integração, será aplicado um desconto de 1% do valor total da implantação por dia de atraso, até um máximo de 20%, cumulativo com multas e outras penalidades cabíveis por descumprimento de cláusula contratual.

9.2.5 Equipe Contratada do Projeto de Implantação

9.2.5.1 O Serviço de implantação do Sistema de Risco Basileia e Informes Legais deverá ser executado pela equipe do Projeto de Implantação, que precisa estar definida e disponível para início do projeto 10 (dez) dias após o recebimento da Autorização de Fornecimento emitida pela **AgeRio**, desde que posterior à data de

publicação do extrato do contrato no Diário Oficial, valendo a data da publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula, quando se inicia a contagem dos prazos.

9.2.5.2 A prestação de serviços não poderá sofrer descontinuidade em função de outros compromissos da CONTRATADA.

9.2.5.3 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.

9.2.5.4 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, conforme modelo do Anexo 2, assinado pelo referido Profissional.

9.2.5.5 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.

9.2.6 Estratégia de Implantação

9.2.6.1 A estratégia está definida em apenas uma etapa, onde visa garantir a continuidade das funcionalidades existentes na solução atual e o atendimento das obrigações legais especificadas.

9.2.6.2 Etapa 1

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

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

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

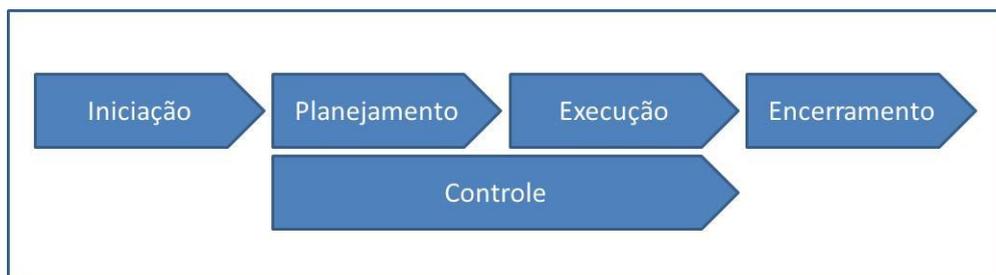
9.2.6.2.4 Basiléia – gestão dos riscos necessários relacionados às obrigações legais.

9.2.7 Metodologia de Implantação

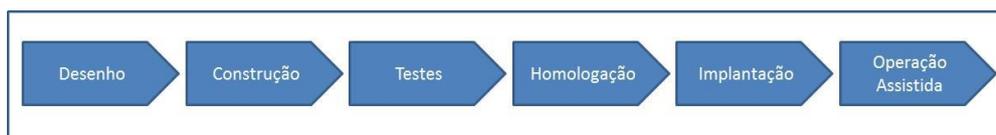
9.2.7.1.1 Cada licitante terá sua metodologia de implantação da solução, mas para garantir que as boas práticas sejam respeitadas, a **AgeRio** define um framework básico mínimo, que pode ser expandido pela contratada conforme sua necessidade.

9.2.7.1.2 Processo de Implantação

Visão Geral



Visão Detalhada Execução



9.2.7.2 Artefatos do Projeto

9.2.7.2.1 Iniciação

9.2.7.2.1.1 Contrato Assinado

9.2.7.2.2 Planejamento

9.2.7.2.2.1 Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Planejamento

9.2.7.2.2.2 Plano de Comunicação do Projeto

9.2.7.2.2.3 Cronograma da Fase de Planejamento

9.2.7.2.2.4 Cronograma das Fases de Execução e Encerramento (linha de base)

9.2.7.2.2.5 Repositório Central e Único de Documentação e Artefatos do Projeto

9.2.7.2.3 Execução

9.2.7.2.3.1 Apresentação da Reunião Inicial da Fase de Execução

9.2.7.2.3.2 Desenho dos Processos

9.2.7.2.3.3 Definições de Carga Histórica de Dados

9.2.7.2.3.4 Plano de Teste de cada Processo

9.2.7.2.3.5 Plano de Teste de Carga Histórica de Dados

9.2.7.2.3.6 Plano de Teste Integrado de Processos

9.2.7.2.3.7 Plano de Teste de Integração com SISTEMA DE CRÉDITO e SISTEMA ERP

9.2.7.2.3.8 Manual do Usuário

9.2.7.2.3.9 Plano de Implantação da Solução

9.2.7.2.3.10 Plano de Carga Histórica de Dados

9.2.7.2.4 Controle

9.2.7.2.4.1 Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Planejamento

9.2.7.2.4.2 Relatórios de Acompanhamento Semanal da Fase de Execução

9.2.7.2.4.3 Relatórios de Identificação e Acompanhamento Semanal de Riscos

9.2.7.2.4.4 Relatórios de Identificação e Acompanhamento de Problemas

9.2.7.2.4.5 Relatório de Acompanhamento de Progresso do Projeto (Valor Agregado x Linha de Base)

9.2.7.2.4.6 Atas de Reunião

9.2.7.2.4.7 Revisão Semanal do Cronograma do Projeto

9.2.7.2.4.8 Reuniões de Acompanhamento do Projeto

9.2.7.2.4.9 Solicitação e Avaliação de Mudança do Projeto, se necessário;

9.2.7.2.5 Encerramento

9.2.7.2.5.1 Termo de Aceite do Produto

9.2.8 Os pagamentos referentes à implantação serão efetuados contra a conclusão das etapas constantes da Tabela de Pagamentos (Anexo D)

9.3 Serviço de Operação assistida do Sistema DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS

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

9.3.2 Haverá apenas um momento de operação assistida, ou seja, após a implantação da Etapa 1 da solução em produção.

9.3.3 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.

9.3.4 A contratada deverá manter uma equipe adequadamente dimensionada e dedicada exclusivamente a este serviço. Considera-se que, minimamente, 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.

9.3.5 A operação assistida deverá ocorrer ao final da 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.

9.3.6 Durante o período de operação assistida os descontos referentes ao SLA do Serviço de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legar e Regulatória não serão

aplicados por se tratar de um período de estabilização da solução, porém, notando-se que o serviço de operação assistida não atende seus objetivos, podem ser aplicada multas, como em qualquer item contratual.

9.4 Serviço de licenciamento de uso e de Manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória para Sistema Risco Basileia e Informes Legais

9.4.1 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA o licenciamento, não exclusivo, e cessão de direito de uso por prazo determinado de 27 (vinte e sete) meses do SISTEMA RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS, para o ambiente tecnológico da **AgeRio**, que será pago a partir de sua entrada em produção.

9.4.2 Caso o sistema não utilize como plataforma os itens de infraestrutura padronizados pela **AgeRio**, descritos no Anexo 1-F – Infraestrutura, todos os custos de licença de uso perpétuo e definitivo necessárias a implantação da solução (p.ex. SGBDs, Servidores de Aplicação, Web, ESB, etc.) deverão ser previstos pelo fornecedor e as respectivas licenças entregues à **AgeRio**. O fornecedor deve ainda realizar e incluir em sua proposta os custos de instalação e tuning. Finalmente, deve realizar e incluir em sua proposta de preços os custos de capacitação da equipe interna de TI da **AgeRio** no uso destes produtos, o que deverá ocorrer até o final do período de operação assistida. Todos os produtos devem obedecer ao disposto no Anexo 1-A Definições de Arquitetura.

9.4.3 As licenças referentes à utilização do SISTEMA DE RISCO BASILEIA E INFORMES LEGAIS deverão atender a seguinte distribuição de usuários:

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

9.4.4 Lembrando que o total colaboradores da **AgeRio** para Risco é de 15 usuários.

9.4.5 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.

9.4.6 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.

9.4.7 A descrição de cada um dos tipos de manutenção encontra-se no Anexo 1-G – Glossário.

9.4.8 As manutenções **Corretiva ou Adaptativa** do Sistema de Risco Basileia e Informes Legais deverão garantir que qualquer incidente no ambiente de produção seja resolvido dentro do seguinte Acordo de Níveis de Serviços – ANS (SLA):

9.4.9 O tempo do SLA passa a contar a partir do registro do chamado (R) na ferramenta disponibilizada pela contratada.

9.4.10 O SLA de manutenções corretivas deve ser atendido conforme a tabela abaixo:

| Nível de Severidade | Meta SLA | Descontos na Fatura Mensal |
|---------------------|----------|---|
| 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) |

Onde:

- O “Nível de Severidade” é definido segundo os parâmetros da tabela constante do item 9.6.7.
- A “Medição” é definida como a quantidade de incidentes resolvidos nos tempos da tabela constante do item 9.6.7 dividido pela quantidade total de incidentes, expressa sob a forma de percentagem.
- “Valor mensal” é o pagamento mensal contratado para o Serviço de Manutenção.

9.4.11 Mensalmente deverá ser entregue relatório de registros de chamados com as medições de atendimento para avaliação das penalidades.

9.4.12 O desconto só se aplica quando a medição do SLA for abaixo da meta definida.

9.4.13 O desconto estará limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema de Crédito.

9.4.14 Durante o período de operação assistida os descontos referentes ao SLA do Serviço de Manutenção Corretiva, Adaptativa, Legal e Regulatória não serão aplicadas por se tratar de um período de estabilização da solução, porém, notando-se que o serviço de operação assistida não atende seus objetivos, podem ser aplicada multas, como em qualquer item contratual.

9.4.15 Acordo de nível de serviço (SLA) de manutenção corretiva e adaptativa deve ser atendido conforme Tabela SLA adiante descrita:

| 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 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 Risco Basileia e Informes Legais, por falha em sua(s) funcionalidade(s). O problema causa uma grave perda do potencial operacional do Sistema 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 Risco Basileia e Informes Legais, porém ainda não afeta(m) fortemente os usuários finais e ainda não traz (em) impacto significativo aos negócios da AgeRio . | R + 4 (quatro) horas úteis | R + 16 (dezesesseis) horas úteis | R + 24 (vinte e quatro) horas úteis |
| Baixo | O chamado não se refere à perda de funcionalidades do SISTEMA 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 (dezesesseis) horas úteis | R + 48 (quarenta e oito) horas úteis |

9.4.16 A 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, permitindo tempo razoável para homologação e colocar em ambiente de produção a tempo de atender os prazos legais.

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

9.4.18 O desconto para o não atendimento 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 acordado de cada item e só interrompe a contagem quando a solução estiver disponibilizada e comprovadamente operacional para a **AgeRio**.

9.4.19 Os prazos de homologação e colocação em produção serão os previamente acordados, podendo a **AgeRio**, a seu exclusivo critério, abreviá-los e, mesmo que os abrevie, manter ou não os descontos.

9.4.20 O desconto por cada item estará limitado a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema de Crédito.

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

9.4.22 A manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema de Crédito licenciado deverá ser feita por 27 (vinte e sete) meses, sendo paga em 27 (vinte e sete) parcelas mensais, sendo a primeira parcela faturada após um mês do aceite do sistema em ambiente de produção, concluída a primeira fase de implantação.

9.5 Treinamento e Reciclagem da Solução

9.5.1 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.

9.5.2 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**.

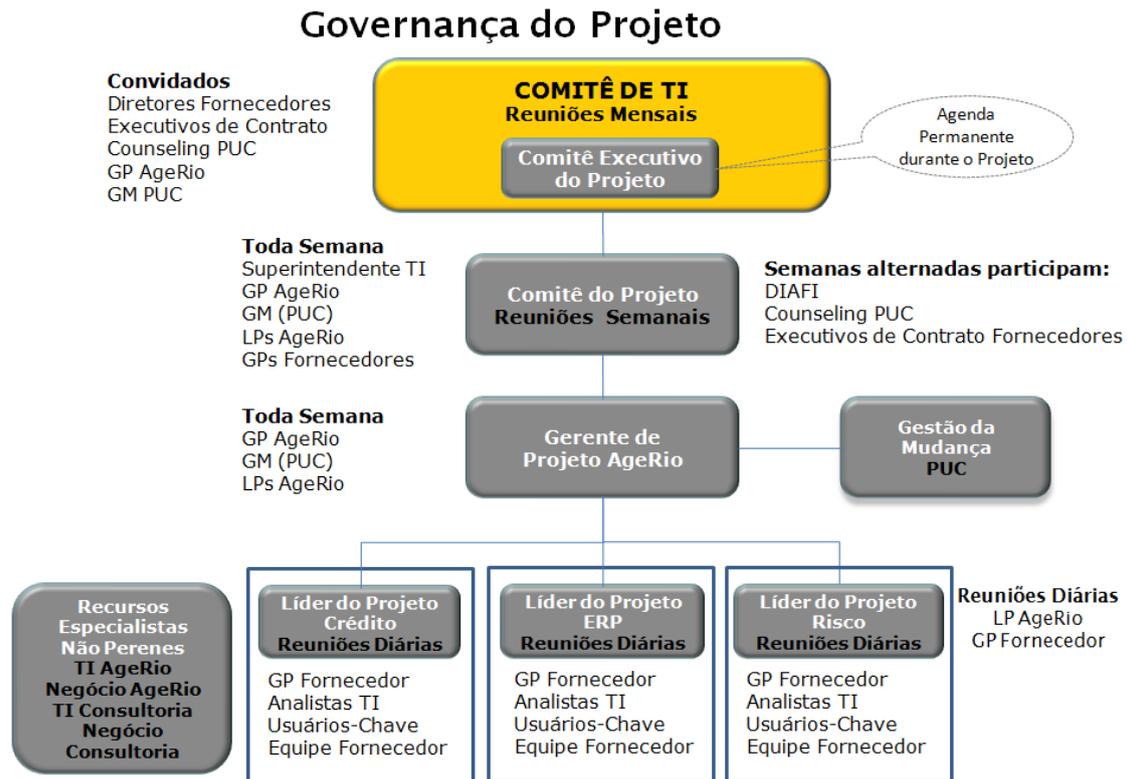
9.5.3 A contratada deverá prever 04 (quatro) treinamentos, um a cada semestre, a partir da implantação em produção da primeira etapa.

9.5.4 Estes treinamentos deverão ter duração máxima de 40 horas cada, distribuídas em no máximo cinco dias consecutivos, e devem ter sua data de realização e 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.

9.5.5 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.

10 GOVERNANÇA DO PROJETO

10.1 A governança do projeto será formada pelas seguintes estruturas e atores:



10.2 Comitê Executivo do Projeto

10.2.1 Atribuições

10.2.1.1 Superar impasses e tomar decisões sobre todas as medidas necessárias ao bom andamento do projeto, decidindo sobre situações que envolvam mudanças de escopo e prazo;

10.2.1.2 Opinar sobre questões que afetem custo, tecendo recomendações ao Ordenador de Despesas.

10.2.2 Atores Permanentes:

10.2.2.1 Titular DIAFI – Diretoria Administrativa Financeira;

10.2.2.2 Titular SUTEC – Superintendência de Tecnologia da Informação;

10.2.2.3 Titular SUAFI – Superintendência de Administração e Finanças;

10.2.2.4 Titular SUPAR – Superintend. de Participações, Parcerias e Produtos;

10.2.2.5 Titular SUCON – Superintendência de Controle Interno e Controladoria;

10.2.2.6 Titular SUDEM – Superintendência de Desenvolvimento Empresarial;

10.2.3 Atores Convidados (participam mediante convite da DIAFI)

10.2.3.1 Gerente de Projeto da **AgeRio**;

10.2.3.2 Gestor da Mudança da **AgeRio** (PUC);

10.2.3.3 Counseling PUC – Executivos do Contrato de Acompanhamento de Implantação do PDTI da PUC-Rio;

10.2.3.4 Diretores/Executivos de Contrato Fornecedores;

10.2.3.5 Outros convidados.

10.2.4 Frequência de Reunião: Mensal

10.3 Comitê do Projeto

10.3.1 Atribuições

10.3.1.1 Garantir que os fornecedores envolvidos trabalhem de forma harmônica e com o objetivo comum de atender a **AgeRio**, atuando em suas respectivas áreas de responsabilidade, mas colaborando para o sucesso global do projeto, que pode ser descrito como um conjunto de produtos e serviços de qualidade igual ou superior aos parâmetros previstos e entregues nos prazos e custos contratados;

10.3.1.2 Garantir cumprimento de escopo, prazo e custo, superando impasses e tratando todos os riscos ao bom andamento do projeto;

10.3.1.3 Opinar sobre questões que afetem escopo e prazo, tecendo recomendações ao Comitê Executivo de Projeto;

10.3.1.4 Tomar decisões sobre as melhores formas de comunicação do projeto;

10.3.2 Atores Semanais:

10.3.2.1 Gerente de Projeto da **AgeRio**;

10.3.2.2 Titular SUTEC – Superintendência de Tecnologia da Informação;

10.3.2.3 Gestor da Mudança da **AgeRio** (PUC);

10.3.2.4 Líderes de Projetos **AgeRio**;

10.3.2.5 Gerentes de Projeto Fornecedores.

10.3.3 Atores em Reuniões Alternadas:

10.3.3.1 Titular DIAFI – Diretoria Administrativa Financeira;

10.3.3.2 Counseling PUC – Executivos do Contrato de Acompanhamento de Implantação do PDTI da PUC-Rio;

10.3.3.3 Executivos de Contrato Fornecedores.

10.3.4 Frequência de Reunião: Semanal

10.4 Reuniões do Líder (por Lote)

10.4.1 Atribuições

10.4.1.1 Garantir cumprimento de escopo, prazo e custo, superando impasses e tratando todos os riscos ao bom andamento do projeto no lote sob sua responsabilidade;

10.4.1.2 Tomar decisões para superar problemas de prazo que não ultrapassem 5 dias, considerados recuperáveis no âmbito do lote e que não afetem o cronograma geral do projeto, fazendo recomendações ao comitê executivo nos demais casos;

10.4.1.3 Recomendar ações ao comitê executivo sobre mudanças de escopo;

10.4.1.4 Enviar leads para divulgação do projeto;

10.4.2 Atores:

10.4.2.1 Líder de Projeto (Lote);

10.4.2.2 Gerente de Projeto Fornecedor;

10.4.2.3 Convidados eventuais (Usuários-chave, Analistas de TI Agerio, Equipe do Fornecedor, Consultores, Especialistas, etc.);

10.4.3 Frequência de Reunião: Diária

10.5 **Recomendações Gerais**

10.5.1 Os Líderes de Projeto e GPs dos fornecedores devem estar atentos ao dia-a-dia do projeto, não minimizando os problemas, sejam de qualidade, prazo ou escopo, ou qualquer outro, mas ao contrário, impedindo que os mesmos tomem corpo e escapem aos seu âmbito de atuação, mantendo a divulgação do andamento do projeto como um fluxo, atualizando permanentemente os controles diários. Idealmente apenas as questões que extrapolam o âmbito do lote devem ser encaminhadas ao Comitê de Projeto.

10.5.2 O Gerente de Projeto da **AgeRio** e os Executivos de Contrato dos Fornecedores, assim como os demais participantes do Comitê de Projeto, devem manter estrito controle sobre os prazos, escopo e qualidade do projeto. As questões que envolvem mais de um lote devem ser resolvidas sob a égide da boa-fé, com confiança entre todos os envolvidos. Uma postura de absoluta retidão e clareza é condição básica. As responsabilidades que couberem ser apuradas não devem ser debatidas ou muito menos decididas neste Comitê, que tem como razão de existência o objetivo comum de todos os envolvidos, que é o sucesso global do projeto.

10.5.3 O Comitê Executivo de Projeto só deve tomar decisões estratégicas sobre o projeto ou quando são percebidas oportunidades de melhoria. Idealmente todos os problemas devem ser resolvidos nos níveis anteriores.

11 **VERSIONAMENTO E BACKUP EXTERNO**

11.1 **Versionamento** – Os fornecedores de cada lote devem prover constante versionamento de seus códigos desenvolvidos ou em desenvolvimento, através de ferramenta adequada. Este versionamento deve, independentemente de ser mantido nos servidores da **AgeRio**, ser também feito em servidores externos. A responsabilidade pela sua guarda e proteção, inclusive das versões colocadas em ambientes de homologação e produção, é do fornecedor durante toda vigência do contrato, mesmo que a **AgeRio** também adote medidas de controle e versionamento.

11.2 **Backup** – Os fornecedores de cada lote devem prover backup interno e externo de códigos-fonte, bibliotecas e objetos de bancos de dados dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, sendo essa atribuição unicamente dos fornecedores, inclusive quanto à sua guarda externa, mesmo que a **AgeRio** também adote medidas de controle e versionamento.