

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1 OBJETO

**1.1** Contratação de de **Concepção Estratégica e Elaboração de Projeto Portal AgeRio, englobando ações na Internet, Extranet e Intranet**, com prestação de serviços especializados 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** O lote será composto pela aquisição dos seguintes itens:

- I. Serviço de Concepção Estratégica do Portal – Internet, Extranet e Intranet
- II. Serviço de Elaboração do Projeto do Portal – Internet e Extranet
- III. Serviço de Especificação de Ferramenta de Portal (CMS)
- IV. Serviço de Elaboração do Projeto do Portal - Intranet
- V. Serviço de Geração de Pareceres do Processo de Contratação da Construção e Aquisição de Ferramenta de Portal (CMS) – (Acompanhamento POC)
- VI. Serviço de Acompanhamento e Controle de Qualidade da Construção do Projeto

**1.3** A oferta para o lote deve ser feita pelo fornecedor, conforme o registro abaixo, previsto no Sistema SIGA, que processa os pregões eletrônicos no âmbito do Estado do Rio de Janeiro pelo endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br):

LOTE	CÓDIGO DO ITEM PRINCIPAL	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNID	QUANT
1	0298.004.0004 (ID - 137947)	Serviços de Concepção Estratégica e Elaboração de Projeto Portal AgeRio, englobando ações na Internet, Extranet e Intranet.	SERV	1

## 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 atingiu 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 sites internet, extranet e intranet da AgeRio são baseados em modelos que não guardam mais alinhamento às novas metas de negócio da AgeRio assim como à nova Arquitetura de TI proposta no PDTI, resolveu a Administração elaborar esse Termo de Referência para contratação dos serviços acima descritos e melhor detalhados no corpo deste Termo.

## 3 PRAZOS

**3.1** O prazo para a etapa 1 (que engloba os itens I, II e III do TR) será de 4 (quatro) meses iniciando 10 (dez) dias corridos 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 como termo inicial de vigência caso posterior ao termo convencionado nesta cláusula.

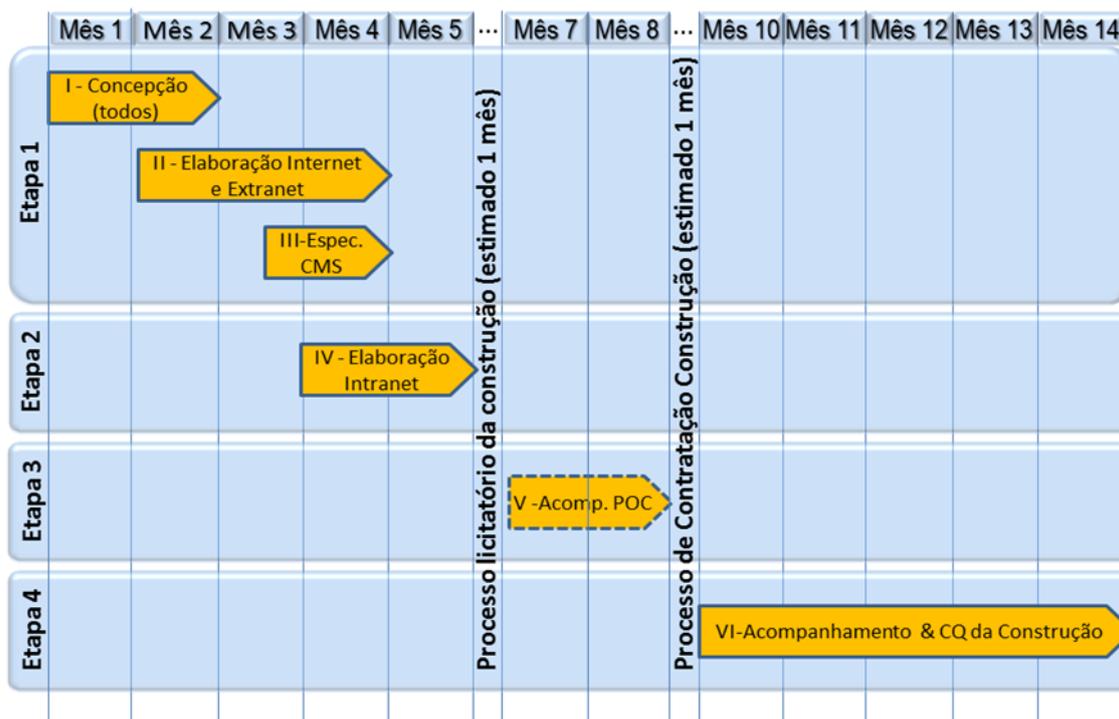
**3.2** O prazo para a etapa 2 (que engloba o item IV do Termo de Referência) será de 2 (dois) meses iniciando 100 (cem) dias corridos após o recebimento pela **CONTRATADA** da Autorização de Fornecimento, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial, valendo a data da publicação como termo inicial de vigência caso posterior ao termo convencionado nesta cláusula.

**3.3** O prazo da etapa 3 (que engloba o item V do TR) será variável conforme o número de vezes em que for necessária (a critério da AgeRio) a atuação dos especialistas na análise documental e durante as provas de conceito Assim, deve ser precificado o valor unitário a ser pago por cada atuação, que é de 07 dias úteis, e o mesmo será pago por tantas participações quantas necessárias até terminado o certame. **Para efeitos preço global deste certame, no entanto, deve-se considerar o valor equivalente a duas participações, melhor estimativa que podemos fazer, baseados no histórico de nossa metodologia.**

**3.4** O prazo da etapa 4 (que engloba o item VI do TR) será de 5 (cinco) meses. Como ele trata do serviço de acompanhamento e controle de qualidade da execução do projeto, será iniciado na mesma data em que a empresa executora da construção do projeto iniciar seus serviços, comprometendo-se a AgeRio a emitir nova Autorização de Fornecimento com 10 dias de antecedência ao início dos trabalhos. A execução desse serviço é uma opção da AgeRio, podendo a mesma não emitir a AF caso considere que à época detém os conhecimentos e pessoal interno qualificado com disponibilidade para exercer essa função.

3.5 A Visão Gráfica abaixo elucida como o processo se dará como um todo e porque a estimativa do prazo total do contrato é de 14 meses.

## Visão Gráfica



## 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** Este modelo vem sendo aplicado com sucesso em diversas licitações recentes.

**4.2.6.1** Uma licitação que tem grande interconexão com a atual tratou das escolhas de sistemas de Crédito e ERP, havendo sido escolhido o sistema de crédito da empresa VIEW Informática e SAP como ERP. Ambos os produtos terão sua implantação iniciada em março de 2015 e as eventuais interfaces do projeto de

Portal já devem se referenciar (ser projetadas) a estes fornecedores e produtos e não aos produtos que atualmente atendem a AgeRio.

**4.2.6.2** Reuniões entre a CONTRATADA e as equipes dos dois projetos citados serão parte do levantamento.

### 4.3 PRODUTOS COMERCIAIS DA AGERIO

As informações que se seguem são de caráter contextualizante sobre o ambiente de negócios da AgeRio.

Produto	Indexador	Itens Financiáveis
Capital de Giro  Recursos próprios <b>AgeRio</b>  Recursos de terceiros (BNDES)	Pré-fixado(prazo até 24 meses, sempre sistema price de amortização)  Pós-fixado(prazo até 36 meses, sempre amortização SAC, indexado a Selic ou TJLP mais outros componentes da taxa final)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capital para operações</li> <li>Despesas administrativas</li> <li>Formação e reposição de estoque</li> <li>Aquisição de matérias-primas</li> </ul>
Investimento Fixo  BNDES (FINAME-PSI e BNDES AUTOMÁTICO)  FREM (apoio aos Municípios norte e noroeste fluminenses)  Fundings – recursos próprios  Recursos de terceiros	Indexador – TJLP, exceto PSI que tem taxa pré-fixada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aquisição de máquinas e equipamentos, novos ou usados, nacionais ou importados</li> <li>Gastos pré-operacionais de estudos e projetos</li> <li>Construção civil</li> <li>Instalações e montagens</li> <li>Veículos utilitários</li> <li>Móveis e utensílios</li> </ul>

Produto	Indexador	Itens Financiáveis
(BNDES)  Recursos Próprios		
Inovação FINEP- INOVACRED BNDES	Indexador = TJLP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provas de conceito e simulações</li> <li>• Desenvolvimento ou aprimoramento de produtos, processos e serviços</li> <li>• Protótipos</li> <li>• Engenharia básica de produção e desenho industrial</li> <li>• Absorção de tecnologia</li> <li>• Instalação e adaptações de tecnologia</li> <li>• Infraestrutura laboratorial e de pesquisa</li> <li>• Desenho industrial</li> <li>• Planta piloto (scale-up)</li> <li>• Atividades de lançamento ou reposicionamento comercial</li> <li>• Implantação de sistemas de controle de qualidade</li> <li>• Metrologia, regulamentação técnica e validação de conformidade</li> <li>• Pré-investimento</li> </ul>
FUNDES		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamento estruturado</li> </ul>
Participações		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aporte de capital direto</li> <li>• Aporte de capital através de fundos de investimento</li> </ul>

**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 Internet – Atualmente com cerca de 220 páginas

- O site atual é de livre consulta pelos interessados. Embora não expresse a totalidade do que o projeto pretende cobrir, é material interessante para entender quais as seções e serviços já disponíveis.
- Como se trata de um site com conteúdo mantido por uma única área da empresa, não há workflows internos associados à publicação de seus conteúdos (o que certamente é um ponto a ser superado pelo novo projeto).

### 5.2 Extranet

- Para as operações de microcrédito existe um sistema que é de uso exclusivo para nossos agentes que atuam remotamente na concessão de financiamentos acessarem. No entanto trata-se de um módulo do sistema de Crédito, não existindo no momento iniciativas de Extranet. Para efeitos deste Edital e seus anexos, mesmo que não haja explícita alusão à Extranet, considera-se que sua análise está embutida dentro das iniciativas Internet.

### 5.3 Intranet – Uma visão das seções distribuídas em cerca de 80 páginas

#### • A Empresa

- **Início** - Home com as notícias de destaque
- **Estatuto** - 1 Documento
- **Manual de Governança** - 1 Documento
- **Planejamento Estratégico** - 1 documento
- **Legislação** - 6 documentos dispendo sobre legislação específicas para Agências de fomento
- **Código de Ética** - 1 documento
- **Demonstrações Financeiras** - 7 documentos
- **Responsabilidade Socioambiental** - Texto Html
- **Controle Interno** - Relatórios Anuais de Controle Interno - 3 documentos
- **CIPA** - Informações da Comissão de Prevenção de Acidentes (5 documentos)
- **Link para Nosso Site** - Link para Internet
- **Biblioteca Online** - Artigos de Livros, Jornais e Revistas de Interesse (Pouquíssimo Conteúdo - Cerca de 10 artigos)

- **Proed** - Programa de Eliminação de Desperdícios (Informações sobre como reduzir consumo da AgeRio)
- **Glossário** - Páginas HTML abertas de "A" a "Z"
  
- **Portal Administrativo** - Requisições de Diárias e Material (templates word sem workflow associado)
- **Produtos** - Normativos sobre produtos da AgeRio, cerca de 50 documentos em quatro categorias
- **Portal de Normas** - Outros normativos internos, cerca de 100 documentos em 15 categorias
- **Planejamento Estratégico** - Documento de Planejamento Estratégico da Agência
- **A Equipe**
  - **Organograma** - Organograma da AgeRio (Imagem)
  - **Lista de ramais** - Lista atualizada dos Ramais (HTML)
  - **Código para Ligações Interurbanas** - Orientações sobre uso de operadoras (HTML)
  - **Aniversários** - Aniversários dos colaboradores
- **AgeRio e Você**
  - **Gestão de Pessoas** - Acesso ao "Portal de RH", link para sistema de folha de pagamentos com informações cadastrais, contracheque, etc.
  - **Portal Educacional AgeRio** - Link para sistema externo conveniado com a AgeRio
  - **Plano de Cargos e Salários** - 3 documentos
  - **Novos planos de saúde** - Informações em árvore hierárquica com cerca de 20 documentos
  - **Processo de Seleção Interna** - Documentos sobre processos seletivos internos (2 processos atualmente)
  - **Concurso Público** - Informações e link para site empresa de seleção contratada
- **Portal Jurídico** - Alguns pareceres de referência (cerca de 5)
  
- **Portal PLD** - 3 documentos - Política, Cartilha e Legislação sobre prevenção à lavagem de dinheiro e terrorismo
- **Mais Notícias** - Lista cronológica decrescente com cerca de 800 notícias.

- 5.4** Ambos os sites foram desenvolvidos e em Joomla!, que é uma tecnologia considerada aquém do necessário para o novo portal a ser construído, sob os aspectos de funcionalidades e suporte a volumes.

## **6 CONTEXTUALIZAÇÃO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA**

### **6.1 Anexo 1-A – Definições de Arquitetura**

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. No caso deste projeto especial atenção deve ser dada as Definições de Arquitetura quanto às integrações com o Portal assim como quando das definições do CMS.

### **6.2 Anexo 1-B – Qualificação Técnica**

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**

Anexo em formato Excel que objetiva informar aos licitantes os requisitos para atendimento ao Edital. Nesta tabela o arrematante deve preencher as colunas “ATENDE (0/1)” e “JUSTIFICATIVAS, OBSERVAÇÕES E REFERÊNCIAS A ARTEFATOS ANEXADOS”, declarando os artefatos ou documentos servem de comprovação, juntando exemplos preenchidos que demonstrem essa capacidade (os clientes pode ser descaracterizados, se necessário). Mesmo os artefatos marcados com “0”, que não terão comprovação necessária nessa fase, terão de ser fornecidos na execução do projeto.

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

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 aceitável para cada um deles, a ser aplicado sobre o valor global. 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**

Anexo que objetiva informar os licitantes sobre o macro-cronograma, que estabelece prazos requeridos pela **AgeRio** para completar os itens e sub-itens do 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 1-F – Metodologia de UX (Experiência do Usuário)**

Anexo que tem como objetivo definir os artefatos e as atividades que compõem a metodologia de experiência do usuário. Dessa forma, procuramos determinar que informações são importantes para que o projeto seja completo na integração da tecnologia, comunicação e marketing.

## 6.7 Anexo 1-G – Glossário

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

Anexo que objetiva dar informações sobre a prova de conceito que será realizada para que o licitante vencedor da etapa de preços possa demonstrar de forma inequívoca a aderência das suas soluções às necessidades da **AgeRio**.

## 7 DESCRIÇÃO DO OBJETO

Um Plano de Projeto detalhado deve ser apresentado e revisto conforme as etapas descritas na Tabela de Pagamentos anexo 1-D a este Termo de Referência. O Plano deve ser evolutivo, que detalhe as etapas que devem ser desenvolvidos nas próximas versões do Site e da Intranet. O Plano de Projeto é uma ferramenta para detalhamento de etapas amplamente utilizada no mercado. Auxilia na coordenação do projeto e na priorização, pois trata do detalhamento previsto, em ordem de implementação. Com um Plano de Projeto em mãos é possível apresentar fácil e rapidamente a visão geral do projeto, em fases, respeitando os requisitos de prazo para cada etapa de projeto.

### 7.1 Serviço de Concepção Estratégica do Portal

A razão mais comum de fracassos em projetos de sites não é a tecnologia. É a falta de uma estratégia para o site. Duas perguntas devem ser respondidas nessa etapa:

- O que o negócio quer desse site?
- O que os clientes/usuários querem desse site?

Respondendo essas perguntas teremos os objetivos do site e as necessidades do usuário definidas. Deverá ser fornecido pela CONTRATADA minimamente um conjunto de artefatos que abranja:

7.1.01 Documento de Estratégia com a descrição da estratégia do novo projeto, contendo seus objetivos, o universo de usuários com seus perfis e suas necessidades, o método e o modelo de pesquisa, o relatório com o resultado da pesquisa, benchmarks das estratégias de instituições congêneres e as métricas de sucesso também devem ser disponibilizadas pela CONTRATADA.

7.1.01.1 As áreas interessadas, para as visões Internet, Extranet e Intranet, que deverão ser entrevistadas pela empresa são as seguintes (obs: GE = Gerência Executiva):

#### Estrutura

##### Presidência

GE de Comunicação e Marketing

SUDEM - Superintendência de Desenvolvimento Empresarial

GECAT - GE de Canais e Atendimento

GEDEM - GE de Desenvolvimento Empresarial

GABIN - Gabinete da Presidência

Ouvidoria de Gestão e Qualidade

**DIFIG - Diretoria de Finanças e Governo**

SUAFI - Superintendência de Administração e Finanças

GECLA - GE de Contratos, Licitações e Alienações

GEFIN - GE de Finanças

SUGEP - Superintendência de Gestão de Pessoas

GERHU - GE de Administração de RH

GEDES - GE de Desenvolvimento de Pessoas

SUOSP - Superintendência de Operações com o Setor Público

GEOSP - GE de Operações com o Setor Público

**DIINF - Diretoria de Infraestrutura**

SUTEC - Superintendência de Tecnologia da Informação

GEATI - GE de Administração de TI

GEITI - GE de Implantação de TI

GEINF - GE de Arquitetura e Infraestrutura

SUENG - Superintendência de Engenharia

GEACO - GE de Acompanhamento

GEENG - Gerência Executiva de Engenharia

GERAD - GE de Administração

**DIOPE - Diretoria de Operações**

GEPP - GE de Parceria Público-Privada

SUMIC - Superintendência de Microcrédito

GEMIC - GE de Microcrédito

GEOPE - GE Operacional de Microcrédito

SUOPE - Superintendência de Operações e Negócios

GEREC I - Gerência Regional de Negócio - Capital

GEREC II - Gerência Regional de Negócios - Interior Norte

GEREC III - Gerência Regional de Negócios - Interior Sul

SUPAR - Superintendência de Participações, Parcerias e Produtos

GEPAR - GE de Projetos, Participações e Inovação

GEPRO - Gerência Executiva de Produtos e Parcerias

**DICOR - Diretoria de Controladoria e Riscos**

SURIC - Superintendência de Risco de Crédito e Corporativo

GERIC - GE de Risco de Crédito

GERCO - GE de Riscos Corporativos

SUCON - Superintendência de Controle Interno e Controladoria

GECIN - GE de Controle Interno e Normas

GECOL - GE de Controladoria

**DIJUR - Diretoria Jurídica**

SUJUR - Superintendência Jurídica

GEJUC - GE Jurídica Consultiva

GCONT - GE de Contencioso

GEREC - GE de Recuperação de Crédito

- 7.1.01.2 Há 48 áreas, entre diretorias, superintendências e gerências executivas, mas como algumas entrevistas contarão com mais de um interessado nossa melhor estimativa é de 35 entrevistas no total.
- 7.1.01.3 Em função de desdobramentos das entrevistas (detalhamentos com outros interessados ou fusões de mais de uma pessoa em uma mesma entrevista) pode haver uma variação de cerca de 15% no total, variando entre 30 e 40.
- 7.1.01.4 São admitidas remessas prévias de questionários para os níveis de Superintendentes e Gerentes Executivos, de forma a acelerar as entrevistas, mas não nos níveis dos Diretores, que deverão ser entrevistados exclusivamente presencialmente sem qualquer questionário para preenchimento.
- 7.1.01.5 As entrevistas devem cobrir as visões Intranet, Extranet e Internet, de modo que cada pessoa seja entrevistada uma só vez.
- 7.1.01.6 O número total de colaboradores da **AgeRio** é de 150 empregados.
- 7.1.01.7 Os níveis de usuários descritos na tabela acima possuem as seguintes características:
- Diretores – Visão estratégica de futuro, clareza dos objetivos de negócio a serem alcançados nos próximos 4 anos. Aprovam o planejamento estratégico da AgeRio.
  - Superintendentes – Responsáveis por detalhar a visão estratégica dos Diretores, transformando-a em iniciativas, projetos e processos que conduzam a instituição aos seus objetivos de negócio, propondo orçamentos e cronogramas do planejamento estratégico.
  - Gerentes Executivos – Responsáveis por garantir a execução no nível tático dos projetos, iniciativas e processos, em conformidade com o planejamento e fornecendo subsídios aos Superintendentes para sua formulação.
  - Técnicos – Responsáveis pela operacionalização e por sugestões quanto às iniciativas.
- 7.1.02 Fichas de Personas, com descrição dos perfis envolvidos no projeto. Basicamente é uma segmentação do público.
- 7.1.03 Inventário de Conteúdos que é o mapeamento do conteúdo e funcionalidades do novo projeto.
- 7.1.04 Todos esses artefatos estão mais detalhados no Anexo 1-A. Sua consulta é fundamental para entendimento do Objeto deste Termo de Referência.

## **7.2 Serviço de Elaboração do Projeto do Portal – Internet e Extranet**

Com clareza dos objetivos de negócio da empresa aplicados ao site e do que os clientes/usuário querem, é preciso definir como será possível atingir esses objetivos estratégicos. Estratégia se torna escopo quando as necessidades dos usuários e os objetivos do site são traduzidos em requisitos de conteúdo e funcionalidades que o site oferecerá para os usuários. Deverá ser fornecido pela CONTRATADA minimamente um conjunto de artefatos que abranja:

### **7.2.01 Análise de Estrutura**

7.2.01.1 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA um Benchmark Estrutural baseado na observação e estudo de projetos e funcionalidades que tenham semelhança, em comportamento ou conteúdo, com o projeto em desenvolvimento. É a análise dos pontos positivos e negativos que devem ser considerados para a criação de cada funcionalidade. Não confundir com o benchmark de instituições congêneres realizado na fase de Concepção Estratégica

7.2.01.2 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA um conjunto de cenários de uso, que consiste em uma análise descritiva de como as personas podem realizar tarefas utilizando as funcionalidades mais complexas. Deve conter a narrativa das principais tarefas executadas.

7.2.01.3 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA documento que abranja os requisitos básicos de Usabilidade e Acessibilidade para garantir a criação de sites que são flexíveis para atender às necessidades de diferentes usuários, preferências e situações.

### **7.2.02 Projeto de Estrutura**

7.2.02.1 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA um documento de estrutura que demonstre como as informações devem estar organizados em grupos que façam sentido para os usuários envolvidos. Deve estar fundamentada em métodos como CardSorting. Podem ser aceitos outros métodos de agrupar funcionalidades/serviços, previamente acordados com a área técnica da AgeRio, que embasem como os usuário do site esperam encontrar conteúdo ou funcionalidades, de uma maneira que faça sentido para os usuários envolvidos e que possa ser defendida com argumentação técnica e não apenas por uma proposta intuitiva do fornecedor.

7.2.02.2 Tipos de página é a lista dos tipos de página do site com sua descrição.

### **7.2.03 Projeto de Navegação**

7.2.03.1 Wireframe, baseado no resultado de pesquisas onde podem ser encontrados todos os elementos em cada tela e suas disposições e orientações. O intuito é mostrar a hierarquia (destaque) das informações, das telas e o fluxo de navegação que irá existir. O wireframe deve ser apresentado em tons de cinza, para que haja foco na discussão das hierarquias e não dos elementos gráficos.

7.2.03.2 Protótipo que é um modelo navegável com descrição, para que seja possível simular o comportamento do site. O protótipo é fundamental para a simulação de funcionalidades com o intuito de verificar o adequado funcionamento de cada uma delas.

7.2.03.3 Teste de Usabilidade que é um processo no qual participantes representativos avaliam o grau que um produto se encontra em relação a critérios específicos de usabilidade. Com a realização de testes de usabilidade, podem-se registrar os melhores resultados obtidos para futuras realizações levando à minimização do custo suporte aos usuários, melhora dos serviços ofertados e de crescimento de vendas, além de economia em processos internos manuais em uso atualmente. Devem ser testadas as tarefas mais críticas para que a AgeRio possa cumprir seus principais objetivos de negócio, com uma estimativa máxima de 5 tarefas neste item. Podem ser utilizadas ferramentas para a execução de testes de usabilidade online, que são feitos remotamente com os usuários, sem a necessidade de utilização de laboratórios. Devem ser testados no mínimo 20 usuários. O recrutamento será feito com base em indicações de usuários que atinjam os perfis (personas) adequados para os testes.

7.2.03.4 Manual de identidade visual para o meio digital, que deverá guardar coerência com os demais mídias da AgeRio, propondo alterações nas mesmas, se necessário.

7.2.03.5 Leiaute final com detalhamentos.

### **7.3 Serviço de Especificação de Ferramenta de Portal (CMS)**

7.3.01 O serviço de especificação de Ferramenta de Portal deve gerar um conjunto de requisitos funcionais e não funcionais (coerentes com a arquitetura da AgeRio) de modo a selecionar ferramentas que possam, de forma eficiente e com boa relação custo-benefício, suportar a construção do Portal da AgeRio (em suas visões Internet, Extranet e Intranet).

7.3.02 Prospectar junto ao mercado fornecedores potenciais que usaremos na fase de consultas públicas, verificando se o Termo de Referência está aderente ao que o mercado pratica, e se há condições de fornecimento adequado dos requisitos.

7.3.03 Deve ainda colaborar na composição do capítulo do Termo de Referência que trata desta aquisição, principalmente nos itens de qualificação e prova de conceito dos produtos.

### **7.4 Serviço de Elaboração do Projeto do Portal – Intranet**

7.4.01 Análise de Estrutura

7.4.01.1 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA um conjunto de cenários de uso, que consiste em uma análise descritiva de como as personas podem realizar tarefas utilizando as funcionalidades mais complexas. Deve conter a narrativa das principais tarefas executadas.

7.4.02 Projeto de Estrutura

7.4.02.1 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA um documento de estrutura que demonstre como as informações devem estar organizados em grupos que façam sentido para os usuários envolvidos. A forma de embasar essa proposta é livre, mas são aceitas entrevistas como base de proposta.

7.4.02.2 Tipos de página é a lista dos tipos de página do site com sua descrição.

7.4.03 Projeto de Navegação

7.4.03.1 Wireframe, baseado no resultado de pesquisas onde podem ser encontrados todos os elementos em cada tela e suas disposições e orientações. O intuito é mostrar a hierarquia (destaque) das informações, das telas e o fluxo de navegação que irá existir. O wireframe deve ser apresentado em tons de cinza, para que haja foco na discussão das hierarquias e não dos elementos gráficos.

7.4.03.2 Protótipo que é um modelo navegável com descrição, para que seja possível simular o comportamento do site. O protótipo é fundamental para a simulação de funcionalidades com o intuito de verificar o adequado funcionamento de cada uma delas. O protótipo deve ser validado com os usuários chave da aplicação.

7.4.03.3 Leiaute final com detalhamentos.

## **7.5 Serviço de Acompanhamento e Geração de Pareceres do Processo de Contratação da Construção e Aquisição de Ferramenta de Portal (CMS)**

7.5.01 Da mesma forma que este processo de aquisição tem etapas de avaliação documental e de prova de conceito (POC), a contratação da Ferramenta de Portal e da Construção do Portal terá etapas análogas baseadas nas especificações geradas pela presente contratação. De forma a subsidiar o corpo técnico da AgeRio, a participação da empresa que gerou as especificações é recomendada para garantir aderência às especificações e fluidez de todo o projeto.

7.5.02 Ao menos um técnico da empresa deve emitir parecer sobre cada item de contratação (Construção e Ferramenta de Portal).

7.5.03 Estes técnicos não atuarão sozinhos, integrarão uma comissão técnica formada com outros membros, que podem ser empregados da AgeRio ou outros consultores com qualificação adequada para a análise.

## **7.6 Serviço de Acompanhamento e Controle de Qualidade da construção do projeto**

7.6.01 A construção 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 da Planilha de Requisitos e demais documentos gerados pela presente contratação.

7.6.02 De forma a:

- Esclarecer dúvidas quanto a pontos dos documentos gerados na Etapa 1 da presente contratação;
- Retificar ou aperfeiçoar qualquer destes artefatos se na fase de construção surgirem elementos que indiquem que esta é a melhor solução;
- Garantir a implementação do produto de forma aderente ao projeto;
- Apoiar a AgeRio em suas tarefas de fiscalização do andamento, verificando o realizado em relação ao previsto em cada tempo

7.6.03 A CONTRATADA deve alocar pessoal com conhecimento do projeto e qualificação necessária durante o período de Construção do Portal da AgeRio.

7.6.04 Como referência, em projetos similares, quando o acompanhamento é feito diretamente pela AgeRio, esta prevê uma alocação de 1 (um) FTE (Full Time Equivalence), usando os perfis variados eventualmente requeridos.

7.6.05 A duração estimada para a construção é de 5 meses e por este prazo deve ser cotado o Serviço de Acompanhamento. Prazos superiores no período de execução, com efetiva alocação de pessoal pela contratada autorizado pela AgeRio, podem ensejar pedidos de suplementação de valores, na proporção de 1/5 do valor deste serviço para cada 30 dias de atuação.

## 7.7 Equipe Contratada do Projeto

7.7.01 O Serviço deverá ser executado pela equipe da CONTRATADA, 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.

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

7.7.03 Deverá ser evitada a rotatividade de Profissionais da Equipe do Projeto 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;

7.7.04 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;

7.7.05 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.

## **7.8 Estratégia de Etapas**

7.8.01 A estratégia está dividida em quatro etapas, onde a primeira visa definir a concepção estratégica de todo o projeto, a fase de elaboração do projeto de Internet (e Extranet) e gerar as definições da ferramenta de CMS, a segunda engloba a elaboração do projeto de Intranet. A terceira visa apoiar a Agerio na contratação de empresa para fornecimento de CMS e construção dos sites e a quarta garantir a correta implementação ou aperfeiçoar/corrigir o projeto por conta de percepções incorretas presentes no mesmo, descobertas na fase de construção.

### **7.8.01.1 Etapa 1**

7.8.01.1.1 Planejamento Detalhado do Projeto (Detalhamento de Cronograma e Entregas)

7.8.01.1.2 Conclusão do Documento de Estratégia (Internet, Extranet e Intranet)

7.8.01.1.3 Conclusão do Documento de Personas (Internet, Extranet e Intranet)

7.8.01.1.4 Conclusão do Inventário de Conteúdo (Internet, Extranet e Intranet)

7.8.01.1.5 Apresentação e Aprovação da Concepção Estratégica no Comitê Executivo

7.8.01.1.6 Revisão do Planejamento Detalhado do Projeto (Detalhamento de Cronograma e Entregas)

7.8.01.1.7 Conclusão do Benchmark Estrutural

7.8.01.1.8 Conclusão dos Cenários de Uso (Internet e Extranet)

7.8.01.1.9 Conclusão dos Requisitos de Usabilidade e Acessibilidade

7.8.01.1.10 Conclusão do Card Sorting (ou outro método) – Internet e Extranet

7.8.01.1.11 Conclusão do Documento de Estrutura – Internet e Extranet

7.8.01.1.12 Conclusão do Documento de Tipos de Páginas – Internet e Extranet

7.8.01.1.13 Conclusão dos WireFrames – Internet e Extranet

7.8.01.1.14 Conclusão do Protótipo – Internet e Extranet

7.8.01.1.15 Conclusão do Teste de Usabilidade – Internet e Extranet

7.8.01.1.16 Conclusão do Manual de Identidade Visual

7.8.01.1.17 Conclusão do Leiaute – Internet e Extranet

7.8.01.1.18 Apresentação e Aprovação da Elaboração no Comitê Executivo

7.8.01.1.19 Definição de Requisitos Funcionais CMS

7.8.01.1.20 Definição de Requisitos Não-Funcionais CMS

7.8.01.1.21 Definição dos Possíveis Fornecedores do Produto (Fabricantes)

## **7.8.01.2 Etapa 2**

7.8.01.2.1 Revisão do Planejamento Detalhado do Projeto (Plano de Projeto Intranet)

7.8.01.2.2 Conclusão dos Cenários de Uso (Intranet)

7.8.01.2.3 Conclusão do Documento de Estrutura (Intranet)

7.8.01.2.4 Conclusão do Documento de Tipos de Páginas (intranet)

7.8.01.2.5 Conclusão dos WireFrames (Intranet)

7.8.01.2.6 Conclusão do Protótipo e validação com usuários-chave (Intranet)

7.8.01.2.7 Conclusão do Leiaute (intranet)

7.8.01.2.8 Apresentação e Aprovação no Comitê Executivo (Intranet)

## **7.8.01.3 Etapa 3**

7.8.01.3.1 Ciclos de Avaliação de Fornecedores de Construção e de produtos de CMS

## **7.8.01.4 Etapa 4**

7.8.01.4.15 (cinco) meses de Serviço de Acompanhamento de Controle de Qualidade de Construção.

## **7.9 Metodologia de Projeto (Etapas 1 e 2)**

7.9.01 Cada licitante terá sua metodologia de geração 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.

7.9.02 As iniciativas de concepção estratégica sobre Internet, Extranet e Intranet devem ser executadas em um só momento, gerando economia de tempo nas entrevistas, já que alguns entrevistados têm interesses em todos os segmentos.

7.9.03 No entanto, objetivando reduzir os esforços e o tempo do projeto, mas mantendo consistência entre esses ambientes, algumas decisões de Arquitetura da Informação, Usabilidade e Acessibilidade, bem como de Design Gráfico, geradas na dimensão Internet e Extranet, podem ser reaproveitadas no projeto da Intranet, que por isso tem um framework mais simplificado, conforme se nota nos itens 7.1 a 7.4 acima descritos.

7.9.04 Visão Geral



#### 7.9.05 Visão Detalhada Elaboração



7.9.05.1 Mais detalhes sobre cada uma dessas sub-fases podem ser obtidos no Anexo 1-F Metodologia UX;

#### 7.9.06 Geração dos requisitos da Ferramenta de Portal

7.9.06.1 Requisitos Funcionais: Listar todas as funcionalidades necessárias à ferramenta de portal (CMS), especificando quantas deverão integrar nativamente o CMS e quantas poderão ser customizadas.

7.9.06.2 Requisitos Não-Funcionais: Listar todos os requisitos não funcionais que devem ser atendidos pela Ferramenta de Portal de forma a integrar-se de maneira adequada com a arquitetura da AgeRio.

7.9.06.3 Apoio à construção do Termo de Referência para a fase de Construção e para a aquisição do CMS.

### 7.10 Metodologia de Projeto (Etapa 3)

7.10.01 A própria leitura deste Edital e seus anexos deixa clara qual a atuação prevista para a CONTRATADA nesta etapa, já que é análoga a que está descrita.

7.10.02 No caso a função a ser executada é de Consultor Externo na Comissão de Apoio.

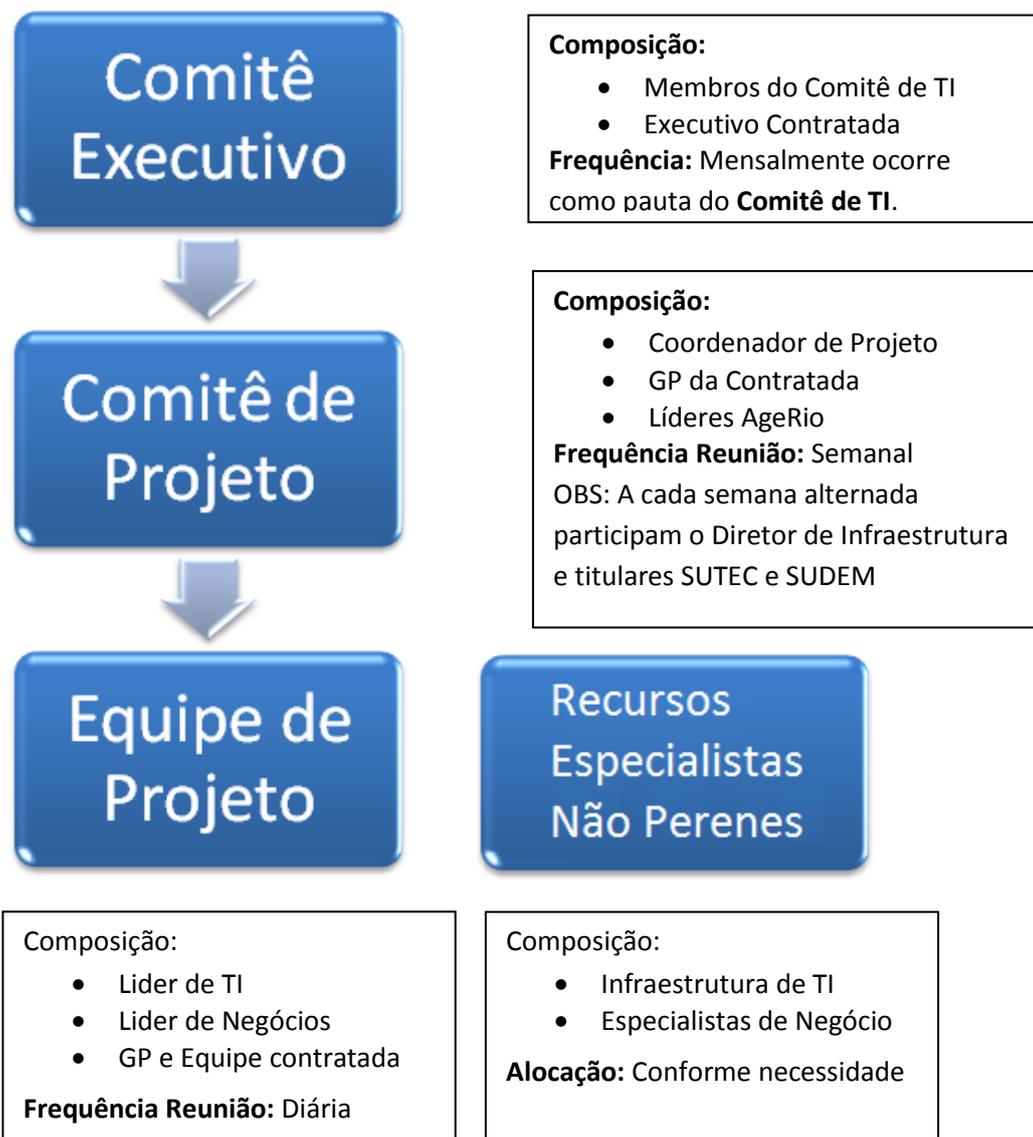
### 7.11 Metodologia de Projeto (Etapa 4)

7.11.01 Durante a fase de construção é necessário acompanhamento e esclarecimento de dúvidas do fornecedor escolhido, de forma que a implementação siga tudo o que foi planejado neste projeto, ou que refinamentos porventura realizados sejam incorporados aos documentos desta etapa.

7.11.02 A atuação irá requerer que os perfis alocados na Etapa 1 estejam com alocação de no mínimo 20% e no máximo 30% (somatório dos perfis) daquela necessária na Etapa 1.

## 8 GOVERNANÇA DO PROJETO

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



## 8.2 Comitê Executivo do Projeto

### 8.2.01 Atribuições

8.2.01.1 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;

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

8.2.02 Atores Permanentes:

8.2.02.1 Titulares do Comitê de TI;

8.2.03 Atores Convidados (participam mediante convite do Diretor de Infraestrutura)

8.2.03.1 Coordenador de Projeto da **AgeRio**;

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

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

8.2.03.4 Diretores/Executivos de Contrato Fornecedores;

8.2.03.5 Outros convidados.

8.2.04 Frequência de Reunião: Mensal

### 8.3 Comitê do Projeto

8.3.01 Atribuições

8.3.01.1 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;

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

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

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

8.3.02 Atores Semanais:

8.3.02.1 Gerente de Projeto da **AgeRio**;

8.3.02.2 Líderes de Projetos **AgeRio**;

8.3.02.3 Gerente de Projeto do Fornecedor.

8.3.03 Atores em Reuniões Alternadas:

8.3.03.1 Titular Diretoria de Infraestrutura;

8.3.03.2 Titular SUDEM;

8.3.03.3 Titular SUTEC;

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

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

8.3.03.6 Executivos de Contrato Fornecedores.

8.3.04 Frequência de Reunião: Semanal

## 8.4 Reuniões dos Líderes

### 8.4.01 Atribuições

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

8.4.01.2 Tomar decisões para superar problemas de prazo que não ultrapassem 3 dias, considerados recuperáveis no âmbito do projeto e que não afetem o prazo final do cronograma do projeto, fazendo recomendações ao comitê executivo nos demais casos;

8.4.01.3 Recomendar ações ao comitê executivo sobre mudanças de escopo;

8.4.01.4 Enviar leads para divulgação do projeto;

### 8.4.02 Atores:

8.4.02.1 Líderes de Projeto (TI e Negócio);

8.4.02.2 Gerente de Projeto Fornecedor;

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

### 8.4.03 Frequência de Reunião: Diária

## 8.5 Recomendações Gerais

8.5.01 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.

8.5.02 O Coordenador 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 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.

8.5.03 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.

## 9                    **VERSIONAMENTO E BACKUP EXTERNO**

9.1    **Versionamento** – Os fornecedores de cada lote devem prover constante versionamento dos artefatos e documentos 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 de entrega, é do fornecedor durante toda vigência do contrato, mesmo que a **AgeRio** também adote medidas de controle e versionamento.

9.2    **Backup** – Os fornecedores de cada lote devem prover backup interno e externo dos artefatos e documentos produzidos, sendo essa atribuição unicamente dos fornecedores, inclusive quanto à sua guarda externa, mesmo que a **AgeRio** também adote medidas de controle e versionamento.

9.3    **Direitos de Propriedade Intelectual** – Todo material produzido sob a égide deste contrato pertence exclusivamente à AgeRio e sua divulgação só pode ser feita mediante autorização por escrito da Agência, estando a empresa submetida aos mesmos efeitos de sigilo dispostos no Termo de Confidencialidade para os materiais guardados externamente.

Rio de Janeiro, 30 de julho de 2015.

**ROBERTO MUNIZ DE MELLO**

Superintendente

Superintendência de Tecnologia da Informação e Finanças – SUTEC