

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO 1-F – PROVA DE CONCEITO PARA CONTRATAÇÃO DO LOTE 1

1. DEFINIÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

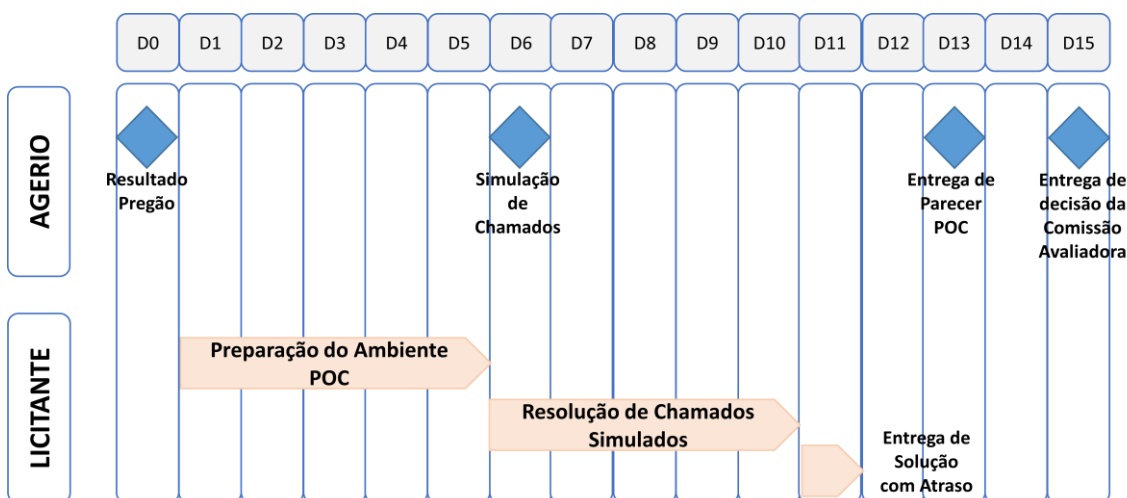
1.1. A prova de conceito é a implementação de um modelo prático, em menor escala e com escopo reduzido, capaz de comprovar o atendimento do serviço sendo contratado, conforme definições do contratante, e especificações declaradas pelo licitante.

1.2. Para que os serviços fornecidos sejam considerados adequados às necessidades da **AgeRio**, a prova de conceito será aplicada ao arrematante do Pregão de Preço. Atendendo às exigências definidas, o licitante será considerado apto. Não atendendo será desclassificado, sendo chamado o segundo melhor classificado para submeter-se ao mesmo processo e assim sucessivamente.

1.3. Por se tratar de amostra, será examinado apenas o Serviço de Suporte de Primeiro Nível.

2. FASES E PRAZOS DA PROVA DE CONCEITO

Visão Geral da Prova de Conceito



2.1. Caso seja necessário, em função de desclassificação de um licitante durante a prova de conceito, será iniciado um novo ciclo com o próximo melhor colocado no pregão eletrônico.

2.2. As atividades e marcos apresentados no gráfico da Visão Geral da Prova de Conceito são detalhados a seguir para melhor entendimento dos prazos, regras e responsabilidades.

2.3. “Resultado Pregão” é o marco de divulgação da classificação do pregão eletrônico para cada lote a ser contratado. Esta divulgação é feita no próprio SIGA, onde será realizado o pregão.

- 2.4.** “Preparação do Ambiente” consiste na explicação abreviada das características do SIGEM e na concessão (ou configuração) de acesso a um ambiente de simulação específico para a POC. O prazo é de até 05 (cinco) dias úteis contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública.
- 2.5.** “Simulação de Chamados” consiste na entrega de 03 (três) chamados à licitante (não é necessário ter sistema de chamados implantado, toda a comunicação será por e-mail).
- 2.5.1.** Os chamados serão de diferentes criticidades, mas de complexidade similar.
- 2.6.** Nove itens de teste, distribuídos em 3 tipos de criticidade, cada tipo com 3 chamados, serão previamente elaborados e ficarão arquivados no processo de licitação, lacrados, sem direito de consulta pelos licitantes. Eles serão numerados como a1, a2, a3, b1, b2, b3 e c1,c2, c3. O pregoeiro sorteará um item de cada tipo e entregará ao licitante para execução.
- 2.7.** Caso haja mais do que 3 licitantes eliminados, novo grupo de nove chamados simulados será elaborado e mantido nas mesmas condições dos anteriores,
- 2.8.** Perguntas, solicitações de dados adicionais e dúvidas sobre a execução poderão ser feitas e, nos mesmos termos que o TR, interrompem a contagem de tempo de SLA. Se, no entanto, a exclusivo critério dos observadores, forem constadas manobras para ganhar tempo ou perguntas que já estavam respondidas no chamado, o fato será relatado e pode levar a eliminação do licitante, que será decidida em reunião entre os observadores e os membros da comissão avaliadora.
- 2.9.** O licitante deverá dar acesso ao seu ambiente de trabalho a dois observadores da AgeRio, que avaliarão o desenvolvimento dos trabalhos, aferindo no transcurso do processo a metodologia e ferramental utilizado e os resultados finais.
- 2.10.** “Resolução dos Chamados Simulados” consiste na resolução e entrega dos chamados, com a entrega dos produtos no ambiente de simulação, com devida documentação de transporte e todos os dados necessários para homologação. O prazo para esta atividade é de 05 (cinco) dias úteis.
- 2.11.** “Entrega do Parecer POC” será feita em até 3 dias após o prazo de encerramento da prova de conceito, em reunião com a comissão avaliadora.
- 2.12.** “Entrega da Decisão da Comissão Avaliadora” consiste na entrega de uma resolução, em que fique clara a decisão sobre a aprovação ou não da licitante, com justificativa consubstanciada.
- 2.13.** A duração diária da “Implantação e Testes POC” será de 8 horas úteis, iniciando às 9h e terminando às 18h com uma hora de almoço, podendo haver extensões, a critério da Licitante, caso um item esteja sob risco de romper o SLA. Os observadores poderão ou não, a seu critério, acompanhar essas extensões.
- 2.14.** Em caso de indisponibilidade de recursos de infraestrutura sob a responsabilidade da **AgeRio** que impeçam o cumprimento dos prazos definidos, haverá prorrogação pelo mesmo período de indisponibilidade.

3. TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

3.1. Deverá ser firmado Termo de Confidencialidade previamente ao início da POC.

3.1.1. O Termo de Confidencialidade é documento que afirma o compromisso legal do licitante e de seus colaboradores em manter sob sigilo os dados e informações recebidos durante a prova de conceito.

3.1.2. O documento deverá ser entregue impresso e assinado por seus representantes legais e o modelo será entregue ao licitante classificado e seus eventuais sucessores.

4. INFRAESTRUTURA DA PROVA DE CONCEITO

4.1. A infraestrutura, softwares base e ambiente de sistemas necessários à realização da prova de conceito são responsabilidade do licitante, exceto o ambiente de simulação ofertado pela AgeRio.

4.2. A resolução de chamados deve ser, preferencialmente, realizada no mesmo ambiente onde se dará o atendimento.

4.2.1. Caso o licitante deseje, a AgeRio disponibilizará ao licitante espaço físico em sua sede, rede elétrica, e acesso à rede sem fio internet para acomodar suas estações de trabalho, se o licitante achar necessária ou mais adequada essa opção.

4.2.2. Serão disponibilizados 05 (cinco) postos de trabalho para que o licitante possa acomodar sua equipe, sendo um dos postos dedicado para a execução do plano de testes e comprovação da aderência dos requisitos.

4.3. O arrematante do pregão eletrônico deve, dentro do prazo definido, preparar o próprio ambiente para iniciar a prova de conceito, seja ele colocado fisicamente na **AgeRio**, seja ele acessado remotamente. Em qualquer cenário de configuração de ambiente, o fornecedor deverá garantir o funcionamento adequado dentro do prazo definido.

5. CUSTOS DA PROVA DE CONCEITO

5.1. A prova de conceito da solução ofertada deverá ser realizada sem custos para a **AgeRio**, sejam custos de serviço, pessoal, viagem, hospedagem, alimentação, investimentos em hardware e software, ou ainda qualquer outra despesa realizada pelo licitante para participar do processo licitatório e/ou da prova de conceito.

5.2. As despesas de deslocamento e hospedagem dos observadores da AgeRio para acompanhar a prova de conceito realizada nas instalações da Licitante ficarão a cargo da AgeRio.

5.3. O licitante que for reprovado na prova de conceito não terá direito a qualquer indenização.

6. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

6.1. A **AgeRio** nomeará observadores e uma Comissão Avaliadora, formada por empregados da empresa e consultores externos, que ficará responsável por realizar as avaliações, emitir relatórios e apoiar nas tomadas de decisão do Pregoeiro durante as provas de conceito.

6.1.1. A resolução correta dos 3 chamados dentro de todos os parâmetros de SLA (atendimento, contorno e solução da causa raiz) aprovará automaticamente o licitante.

6.1.2. A resolução correta de 2 chamados atendendo todos os parâmetros de SLA e com um deles apenas com falha em um dos critérios também resultará na aprovação, desde que o chamado seja entregue com solução adequada em até 24 horas (vide “entrega da solução com atraso” no gráfico) depois o último prazo de SLA.

6.1.3. A entrega de qualquer resolução seja de solução de contorno seja de causa raiz, sem que o problema esteja realmente resolvido implica em desconsideração do item e contagem de SLA como se nunca houvesse ocorrido a entrega.

6.2. A decisão da Comissão Avaliadora é final e terminativa, não cabendo recurso da mesma, a não ser por evidente erro ou omissão, caso no qual o Pregoeiro deverá ser avisado em até 24 horas da emissão da decisão.

6.2.1. Caso o pregoeiro encontre justificativas poderá pedir revisão à Comissão Avaliadora. Do contrário, chamará o próximo classificado.

6.2.2. De qualquer forma a resposta se dará, por meio eletrônico, no dia útil subsequente ao do recebimento do pedido de revisão.