

AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO S.A.
ANEXO 1 - TERMO DE REFERÊNCIA PARA SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE
COMPETÊNCIAS E DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

1 OBJETO

1.1 Este termo de referência se destina à aquisição de licença de uso de Sistema informatizado para Avaliação de Competências e Plano de Desenvolvimento Individual programas de computador, em regime de cessão temporária, e respectivos serviços de suporte e manutenção preventiva, corretiva, adaptativa, legal e regulatória. a fim de 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 Caso a contratada opte por subcontratações, ela não só é integralmente responsável pelas subcontratações, como permanece responsável por todo objeto contratado;

1.3 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;

1.3.1 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.

1.3.2 O escopo do projeto envolve os seguintes grupos de atividades:

- 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

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.

A AgeRio pretende avaliar as competências de todos os seus empregados, através de metodologia de Avaliação de Competências própria e gerenciar o desenvolvimento individual e geral de sua força de trabalho. Para isso a empresa precisa de um software que seja capaz de avaliar e gerenciar todas as atividades referentes à gestão de competências e desenvolvimento de pessoas.

Através dessa plataforma a empresa espera ter relatórios e dados visando um melhor aproveitamento do potencial dos seus empregados, identificando oportunidades para promoções, mudanças de áreas e controle sobre o desempenho dos seus empregados.

3 PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1 O prazo de vigência do contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, 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.

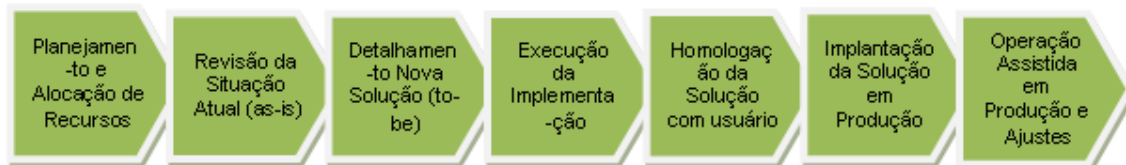
4.2.2 No primeiro semestre de 2014 foi elaborado o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) que definiu a estratégia de TI para suportar a estratégia de negócio e crescimento da **AgeRio**. No PDTI foram identificadas várias iniciativas, e muitas delas sendo estruturadas em projetos, sendo um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

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.

5 CONTEXTUALIZAÇÃO (GERAL E SIMPLIFICADA) DE PROCESSOS

5.1 Avaliação de Competências e Desenvolvimento Individual

- Realização da auto avaliação pelo empregado em paralelo à avaliação do mesmo por parte do gestor;
- Reunião de feedback formal com a presença do avaliador e do avaliado;
- Elaboração do PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) após a reunião de feedback;
- Acompanhamento do PDI;
- Emissão de relatórios gerenciais

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 aplicáveis. Nesta tabela o arrematante deve preencher as colunas Atende(0/1) e Justificativas/observações, declarando o que o produto fornece nativamente, e o que teria que passar por processo de customização, bem como a indicação da referência na documentação do sistema. 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 do processo. Este cronograma será refinado pela empresa vencedora do certame em comum acordo com a **AgeRio**, mantendo-se os prazos totais de cada grupo de atividades 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 da empresa arrematante.

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 o licitante vencedor da etapa de preços e possa demonstrar de forma inequívoca a aderência das suas soluções às necessidades da **AgeRio**.

7 DESCRIÇÃO DO OBJETO – SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS E DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL

7.1 Aquisição de licença de uso de Sistema informatizado para Avaliação de Competências e Plano de Desenvolvimento Individual, programas de computador, em regime de cessão temporária, e respectivos serviços de suporte e manutenção preventiva, corretiva, adaptativa, legal e regulatória

7.1.1 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA o licenciamento, não exclusivo, e cessão de direito de uso durante a vigência do contrato, do SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS E DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL, para o ambiente tecnológico da **AgeRio**.

7.1.2 As licenças de uso referentes à utilização do SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS E DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL 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 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 AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS E DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL deverão atender a seguinte distribuição de usuários:

7.1.5

	Usuários
--	----------

Administradores	8
Avaliadores / Avaliados	150
Total	150

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

7.1.7 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, atualização de versões do sistema/software, além de criar os questionários e enviá-los para os avaliados/avaliadores preencherem.
- Avaliadores – responsáveis por fazer a avaliação dos seus empregados, conferir os resultados e elaborar o PDI junto ao avaliado, monitorando o seu andamento.
- Avaliados – respondem o questionário que lhes é enviado e devem seguir as recomendações do PDI, apontando quando as atividades indicadas forem completas

7.1.8 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 Avaliação de Competências e Desenvolvimento Individual

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, 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 subseqüentes, 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 Avaliação de Competências, 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 24 (vinte e quatro) meses, sendo paga em parcelas mensais, iniciando-se na data de fornecimento da licença de uso.

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

7.3.4 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 Avaliação de Competências e Desenvolvimento Individual

7.4.1 A implantação da solução consiste da instalação, parametrização, customização, testes, versionamento, deploy, treinamento inicial de usuários e pessoal técnico de TI e RH 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.

7.5 Equipe Contratada do Projeto de Implantação

7.5.1 O Serviço de implantação do Sistema de Avaliação de Competências e Desenvolvimento Individual 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 Implantação compreende todos os processos para instalação e teste dos sistemas e softwares utilizado, entre os quais:

7.6.1.1 Treinamento dos usuários chave nos sistemas.

7.6.1.2 Simulação de Avaliação de Competências.

7.6.1.3 Análise automática da avaliação de competências

7.6.1.4 Análise dos cálculos efetuados e dos relatórios de controle e apuração gerados pelos sistemas.

7.6.1.5 Geração de PDI (Plano de Desenvolvimento de Individual) automático.

7.6.1.6 Análise do processo de gestão e acompanhamento dos PDI.

7.6.1.7 Análise complementar do workflow de encaminhamento de e-mails para os usuários.

7.6.1.8 Manutenção e emissão de documentos e anexos da avaliação de competências.

7.6.1.9 Análise do processo de aprovações dos processos de avaliação de Competências

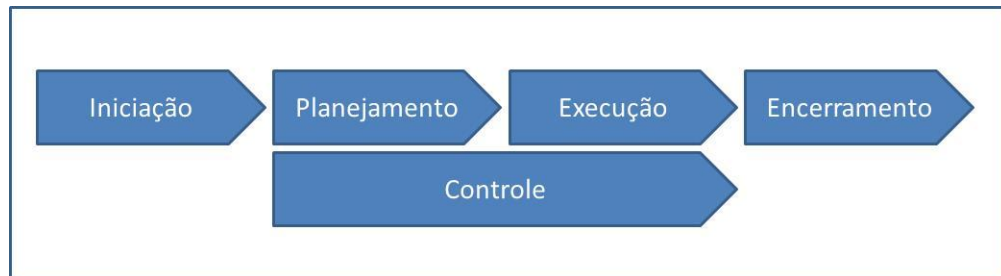
7.6.1.10 Integração com o sistema de RH (folha) para atualizar online informações dos usuários.

7.7 Metodologia de Implantação

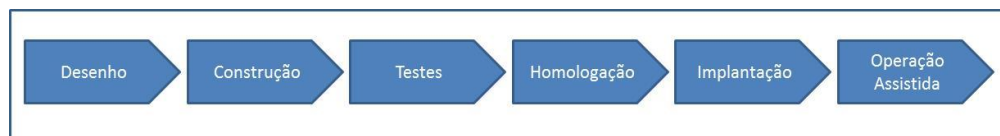
7.7.1 O licitante terá sua metodologia de implantação da solução, mas para garantir que as boas práticas sejam respeitadas, a **AgeRio** define um framework básico mínimo, que pode ser expandido pela contratada conforme sua necessidade.

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 de Planejamento

7.8.2.1.2.4 Cronograma das atividades 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 Validação dos Processos

7.8.2.1.3.2 Definições de Carga Histórica de Dados

7.8.2.1.3.3 Plano de Teste de cada Processo

7.8.2.1.3.4 Plano de Teste de Carga Histórica de Dados

7.8.2.1.3.5 Plano de Teste Integrado de Processos

7.8.2.1.3.6 Plano de Teste de Integração entre SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS e DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL com o SISTEMA DE RH (folha)

7.8.2.1.3.7 Manual do Usuário

7.8.2.1.3.8 Plano de Implantação da Solução

7.8.2.1.3.9 Plano de Carga Histórica de Dados

7.8.2.1.4 Controle

7.8.2.1.4.1 Relatórios de Acompanhamento Semanal das atividades de Planejamento

7.8.2.1.4.2 Relatórios de Acompanhamento Semanal das atividades 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 Avaliação de Competências e Desenvolvimento Individual

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

7.9.2 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 e RH 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.

7.9.3 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.

7.9.4 A operação assistida deverá ocorrer por período mínimo de 01 (um) mês. Este tempo passa a contar a partir do início do primeiro ciclo de avaliação após a conclusão da implantação da solução em produção.

7.9.5 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 e/ou a prorrogação do período de operação assistida pelo tempo necessário à estabilização do desempenho da solução.

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 Avaliação de Competências e Desenvolvimento Individual 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 na ferramenta disponibilizada pela contratada.

7.10.3 No caso de não atendimento aos níveis de SLA, fica o fornecedor sujeito a multas contratuais, limitadas a 20% (vinte por cento) do valor mensal da manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema de Avaliação de Competências e Desenvolvimento Individual.

7.10.4 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 e/ou a prorrogação do período de operação assistida pelo tempo necessário à estabilização do desempenho da solução.

7.10.5 Acordo de nível de serviço (SLA) de manutenção corretiva deve ser atendido conforme adiante descrito:

7.10.6 Durante os períodos de fechamento de ciclo de avaliação de competências e do plano de desenvolvimento individual, toda e qualquer falha nas funcionalidades dos sistemas objeto deste termo e/ou da sua integração com os sistemas legados, seja a falha parcial ou total, e independente do motivo, deverá ser solucionada em até 4 (quatro) horas após a comunicação formal ao fornecedor.

7.10.7 Os períodos de fechamento de ciclos serão comunicados previamente e formalmente pela **AgeRio** ao fornecedor.

7.10.8 Fora dos períodos de fechamento de ciclo o prazo para solução de qualquer falha nas funcionalidades/sistemas deverão ser solucionadas em até 48 (quarenta e oito) horas após a comunicação formal ao fornecedor.

7.10.9 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.

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

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

7.10.12 A manutenção corretiva, adaptativa, legal e regulatória do Sistema de Avaliação de Competências e Desenvolvimento Individual licenciado deverá ser feita durante toda a vigência do contrato, 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 Disponibilidade do sistema

7.12 O sistema deve estar disponível para acesso em tempo integral e quaisquer manutenções devem ser avisadas com no mínimo 7 (sete) dias de antecedência, avisando o tempo em que o sistema ficará fora do ar para aprovação da **AgeRio**.

7.13 Nos casos em que a solução estiver sendo utilizada em “nuvem”, será exigido nível de disponibilidade de acesso mínimo de 99,5 (noventa e nove e meio) por cento entre as 7 (sete) horas e as 21 (vinte e uma) considerando o horário de Brasília e em dias úteis. Nos demais dias e horários, o nível de disponibilidade de acesso poderá ser de no mínimo 90 (noventa) por cento.

7.14 Os períodos de manutenção dos sistemas e seus componentes, quando previamente aprovados pela **AgeRio** não integram a base de cálculo do nível de disponibilidade de acesso.

7.15 Treinamento e Reciclagem da Solução

7.15.1 Após a implantação da solução completa em produção, 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.

7.15.2 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**.

7.15.3 A contratada deverá prever 03 (três) treinamentos durante o período do contrato.

7.15.4 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.

7.15.5 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 GOVERNANÇA DO PROJETO

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

8.2 Comitê do Projeto

8.2.1 Atribuições

8.2.1.1 Garantir que o fornecedor trabalhe 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;

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

8.2.1.3 Opinar sobre questões que afetem escopo e prazo, tecendo recomendações à instância superior;

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

8.2.2 Atores Semanais:

8.2.2.1 Titular GEITI – Gerência de Implantação de TI;

8.2.2.2 Líder da área Cliente (RH)

8.2.2.3 Líder de Projetos **AgeRio**;

8.2.2.4 Gerente de Projeto Fornecedor.

8.2.3 Frequência de Reunião: Semanal

8.3 Recomendações Gerais

8.3.1 O Líder de Projeto e GP do fornecedor 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.

8.3.2 O Gerente de GEITI da **AgeRio** e os Executivos de Contrato do Fornecedor, 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.

9 VERSIONAMENTO E BACKUP EXTERNO

9.1 Versionamento – O fornecedor deve prover constante versionamento de seus códigos desenvolvidos ou em desenvolvimento, para atendimento de funcionalidades customizadas para a **AgeRio** através de ferramenta adequada. 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.

9.2 Backup – O fornecedor deve prover backup interno e externo de códigos-fonte, bibliotecas, dados e informações do negócio, objetos de bancos de dados dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, sendo essa atribuição unicamente do fornecedor inclusive quanto à sua guarda externa, mesmo que a **AgeRio** também adote medidas de controle e versionamento.

9.3 O fornecedor deve praticar e garantir a execução de backup de acordo com a seguinte periodicidade mínima:

- I. Backup full quinzenal com retenção de 12 meses anteriores
- II. Backup incremental diário com retenção de 7 dias
- III. Backup diferencial diário com retenção de 7 dias