



Proposta Técnica

Projeto Soluções Integradas para o Aumento da Competitividade das Micro e Pequenas Empresas

Ciclo 2011

(TI004 - Sistemas de Autoavaliação, Avaliação e Premiação)

Versão: 01

Referência: FNQ-015

15 de outubro de 2010

Responsável: Robson Rocha



São Paulo, 15 de outubro de 2010

FNQ – Fundação Nacional da Qualidade

Ref.: Projeto Soluções Integradas para o Aumento da Competitividade das Micro e Pequenas Empresas – Ciclo 2011 (TI004 - Sistemas de Autoavaliação, Avaliação e Premiação)

Prezados Senhores (as),

Em resposta ao convite para participação no processo de seleção de fornecedores, apresentamos nossa **Proposta Técnica** para o projeto de Adequação dos Sistemas de Autoavaliação, Avaliação e Premiação para o ciclo 2011.

Ressaltamos o interesse da **vinit** e da **Corporis** na condução deste trabalho, certos de nossa capacidade em oferecer serviços qualificados de forma a atender vossas expectativas.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais e reafirmar nossa convicção do sucesso desta parceria.

Atenciosamente,

Robson Rocha

Fone: 55 11 2365-3545

Email: robson.rocha@vinit.com.br

Índice

1.	A Parceria vinit & Corporis	5
1.1.	Apresentação da vinit.....	6
1.1.1.	Nossas Ofertas.....	6
1.2.	Apresentação da Corporis	7
2.	Proposta Técnica	9
2.1.	Objetivos do Projeto	9
2.2.	Entendimento da situação atual	9
2.3.	Solução Proposta.....	9
2.3.1.	Arquitetura Básica.....	9
2.3.2.	Infraestrutura	10
2.4.	Requisitos da Proposta.....	10
2.4.1.	Adequação do Modelo de Dados	10
2.4.2.	Entrega da Arquitetura Proposta	11
2.4.3.	Entrega dos Wireframes.....	11
2.4.4.	Entrega dos Templates.....	11
2.4.5.	Sistema do Prêmio MPE Brasil	11
2.4.6.	Sistema para o Programa Ferramenta de Gestão Avançada - FGA.....	12
2.4.7.	Sistema para o Programa de Excelência em Gestão para MPE – PEG MPE	13
2.4.8.	Prêmio Sebrae Mulher de Negócios.....	14
2.4.9.	Integração com o SIAC Web	14
2.5.	Código Fonte da Aplicação	15
2.6.	Componentes de Terceiros	15
2.7.	Referências.....	15
2.8.	Documentação	15
2.9.	Garantia.....	16
2.10.	Manutenção e Suporte.....	16
2.10.1.	Modalidades de Atendimento / Suporte	16
2.10.2.	Condições Gerais de Manutenção e Suporte – Atendimento 24 X 7	16
2.10.3.	Análise de chamados de suporte	17
2.10.4.	Re-Categorização.....	17
2.10.5.	Formas de atendimento / contato	17
2.10.6.	Atendimento ao acionamento – primeiro contato com o Cliente	18
2.10.7.	Procedimento para Resolução de Problemas de Softwares	19
2.10.8.	Exclusividade na Resolução de Problemas de Softwares.....	19



2.10.9.	Atualização da Documentação	19
2.10.10.	Premissas e exclusões	19
2.11.	Organização do projeto	20
2.11.1.	Recursos estimados para a execução do Projeto.....	20
2.11.2.	Plano de Comunicação	20
2.11.3.	Cronograma de Implantação.....	20
2.12.	Metodologia do projeto	21
3.	Termo de Confidencialidade	22
4.	Aprovação.....	23
4.1.	Validade da Proposta	23
4.2.	Aceite do Cliente	23



1. A Parceria **vinit** & **Corporis**

Com o objetivo de melhor atender aos requisitos estabelecidos para este projeto, a **vinit** e a **Corporis** formaram uma parceria, onde cada empresa apresenta sua expertise principal dentro de suas áreas de atuação.

Assim sendo, soma-se a capacidade em desenvolvimento de softwares sob medida da **vinit** com o conhecimento na definição e acompanhamento de Prêmios, bem como a realização de atividades de Quality Assurance, da **Corporis**.

1.1. Apresentação da **vinit**

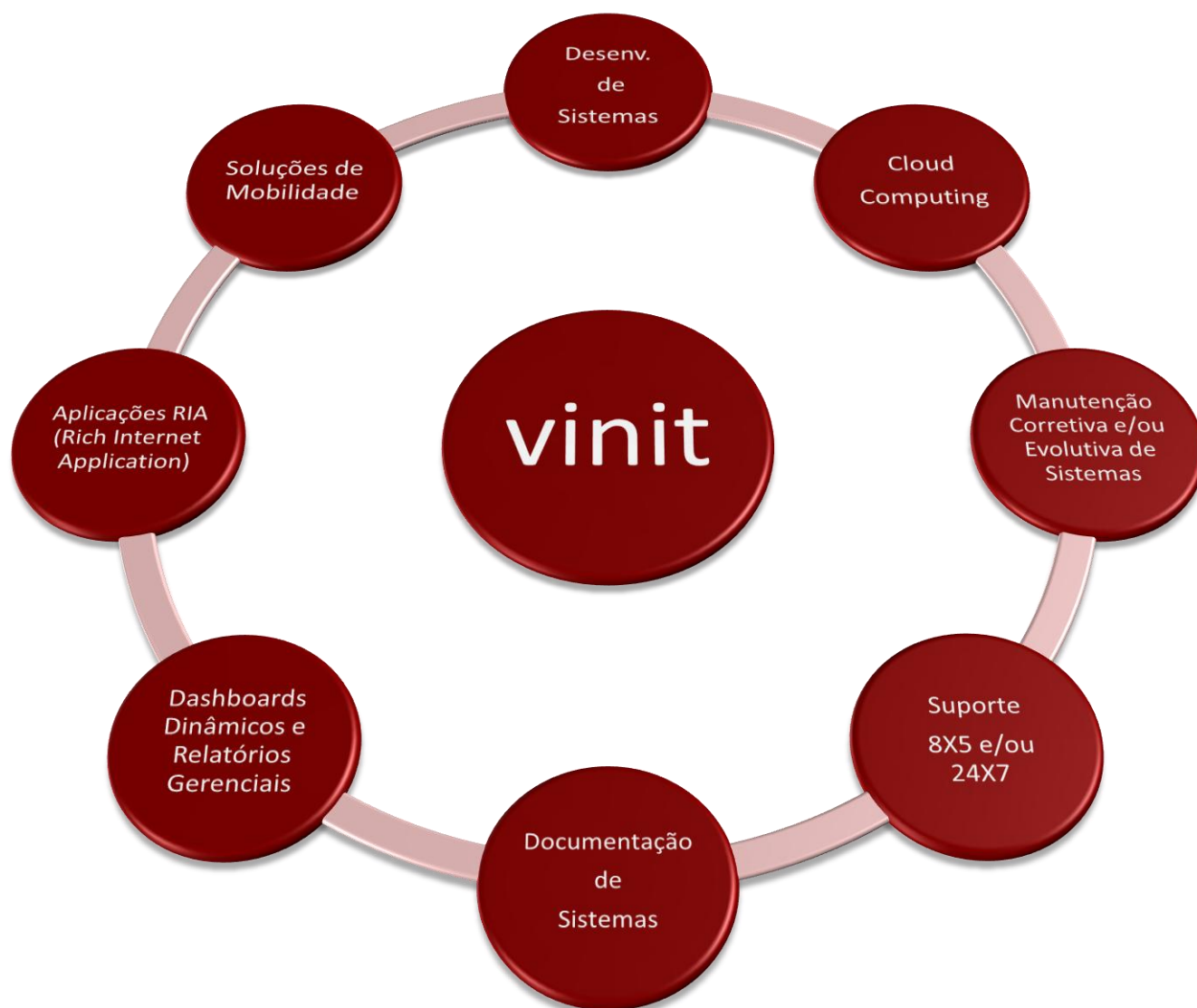
A **vinit** é uma empresa que preza pela inovação em todos os sentidos, a começar pelo relacionamento com sua equipe de colaboradores, passando pelo investimento em tecnologia, até o tratamento diferenciado dedicado a seus clientes e parceiros.

Entre seus valores destacam-se:

- Compromisso e respeito máximo;
- Transparência e confiança entre cliente e colaboradores;
- Renovação do conhecimento;
- Consultores que trabalham unidos para o crescimento e fortalecimento da **vinit** e dos clientes.

1.1.1. Nossas Ofertas

Buscamos atender as necessidades de integração de processos de negócio dos nossos clientes oferecendo nossas habilidades de consultoria tecnológica e nossa expertise em integração e desenvolvimento de sistemas.



1.2. Apresentação da Corporis

Breve currículo do consultor Andrei Martinez da Corporis para Prêmios:

	TRABALHO REALIZADO	ANO	CLIENTE/COORDENAÇÃO
1	Consultor convidado do Comitê Gestor Nacional do Prêmio MPE Brasil.	2010	Coordenação dos parceiros nacionais SEBRAE, Gerdau, FNQ e MBC.
2	Consultor do processo de avaliação do Prêmio MPE Brasil.	2010	SEBRAE/RS, Gerdau e Grupo RBS.
3	Atualização do sistema de avaliação do Programa CQH – Compromisso com a Qualidade Hospitalar.	2010	Associação Paulista de Medicina
4	Avaliação dos Relatórios de Avaliação do Prêmio PNGS – Prêmio Nacional de Gestão da Saúde	2010	Associação Paulista de Medicina
5	Suporte técnico ao sistema de gestão dos Prêmios MPE Brasil e Mulher de Negócios, incluindo testes e validações do sistema e suporte aos gestores dos 27 estados.	2010	Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).
6	Capacitação da equipe de captação de inscrições e questionários do Prêmio MPE Brasil.	2010	Sebrae/PB.
7	Capacitação dos Gestores do Nordeste nos 3 sistemas do Prêmio MPE Brasil.	2010	Sebrae/PE.
8	Suporte técnico na gestão do Prêmio MPE Brasil.	2004 a 2009	Sebrae/RS.
9	Avaliador do Prêmio do Circuito Nacional de Feiras do Empreendedor – DF, GO, MT, BA, MA, AL, PB e	2009	Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e SEBRAE Nacional.
10	Capacitação no processo e sistema de gestão do Prêmio MPE Brasil, além do Portal para os gestores do Piauí e Mato Grosso.	2009	Movimento Brasil Competitivo (MBC).
11	Suporte técnico aos gestores dos 27 estados para o sistema de gestão e Portal do Prêmio MPE Brasil.	2009	Movimento Brasil Competitivo (MBC).
12	Capacitação dos Gestores para etapa de avaliação do Prêmio MPE Brasil de Goiás.	2009	Movimento Goiás Competitivo (MGC).
13	Adaptação do Questionário do MPE Brasil para ser utilizado como diagnóstico da Área de Atendimento Individual.	2009	Sebrae/RS.
14	Representante da Região Sul no Comitê Gestor Nacional do Prêmio MPE Brasil.	2007 a 2009	Coordenação dos parceiros nacionais SEBRAE, Gerdau, FNQ e MBC.
15	Capacitação de avaliadores do Prêmio MPE Brasil em	2007 e	Movimento Goiás Competitivo

	Goiás.	2008	(MGC) e Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).
16	Capacitação dos consultores de suporte do Prêmio MPE Brasil em Roraima.	2008	Sebrae/RR.
17	Suporte técnico ao sistema de gestão do Prêmio MPE Brasil, incluindo testes e validações do sistema e suporte aos gestores dos estados.	2008	Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).
18	Capacitação de novos gestores estaduais do Prêmio MPE Brasil.	2008	Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).
19	Participante dos Comitês Técnico e de Processos do Prêmio MPE Brasil: elaboração do Manual do Processo de Gestão do Prêmio e atualização do Questionário de Autoavaliação para 2009/2010.	2008	Coordenação: Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).
20	Capacitação do Gestor do Acre no processo de gestão e sistemas do Prêmio MPE Brasil.	2008	Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).
21	Participação como Juíz nas bancas para definição dos vencedores do Prêmio MPE Brasil no Pará, Alagoas e Mato Grosso.	2008	Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).
22	Consultor do processo de avaliação do Prêmio Técnico Empreendedor.	2007	SEBRAE/RS.
23	Avaliador da Etapa Regional do Prêmio SESI de Qualidade no Trabalho – PSQT.	2007	SESI/RS.
24	Consultor do processo de avaliação do Prêmio SEBRAE Prefeito Empreendedor.	2007	SEBRAE/RS.
25	Consultor do processo de avaliação do Prêmio Mulher de Negócios	2007	SEBRAE/RS.
26	Consultor do processo de avaliação do Prêmio SEBRAE Prefeito Empreendedor.	2005	SEBRAE/RS.
27	Gestor do Prêmio Talentos Empreendedores.	2003	Sebrae/RS.

2. Proposta Técnica

2.1. Objetivos do Projeto

Considera-se como objetivo desta proposta o fornecimento de serviços de elaboração de programas de computador para desenvolvimento, melhorias e adaptações no conjunto de softwares que suportam a Autoavaliação, Avaliação e Premiação (MPE Brasil – Micro e Pequena Empresa, FGA – Ferramenta de Gestão Avançada e PEG – Programa de Excelência em Gestão para MPE e PSMN – Prêmio Sebrae Mulher de Negócios) para o ciclo de 2011.

2.2. Entendimento da situação atual

A **FNQ**, como parte de seu processo de melhoria contínua, busca a contratação de um parceiro tecnológico para desenvolver, melhorar e adaptar os softwares que suportam o processo de Autoavaliação, Avaliação e Premiação.

Atualmente tais soluções se encontram em ambiente produtivo (exceto PEG), sendo utilizadas em sua totalidade pelos principais envolvidos.

2.3. Solução Proposta

A solução proposta tem como base o atendimento aos principais requisitos constantes da RFP (*Request for Proposal*) TI004 – Sistemas de Autoavaliação, Avaliação e Premiação – enviada pela **FNQ** à **vinit** e à **Corporis** em 01 de outubro de 2010.

2.3.1. Arquitetura Básica

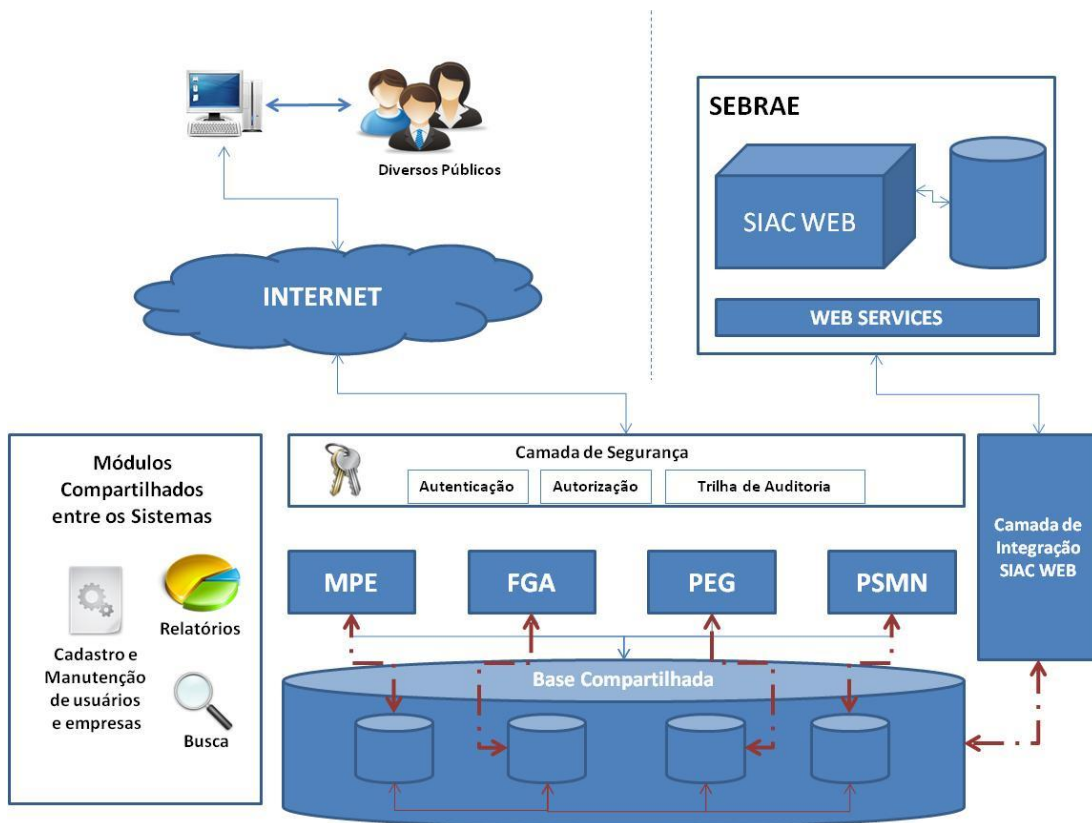


Fig1: Arquitetura Básica para os Programas

2.3.2. Infraestrutura

Será utilizada a infraestrutura sugerida na RFP:

- Microsoft Windows 2003
- Microsoft MS-SQL 2005
- Internet Information Server – IIS 6.0

Entretanto, sugerimos a migração das aplicações para o Framework Microsoft .NET 3.5, com utilização da linguagem C#.

2.4. Requisitos da Proposta

2.4.1. Adequação do Modelo de Dados

Consideramos essa atividade como uma das mais importantes para o sucesso deste projeto. Assim sendo, um profissional com perfil DBA será alocado para validar as definições necessárias para sustentar as regras de negócio existentes.

REQ. 1: Todos os programas devem compartilhar o mesmo cadastro das empresas.

O cadastro de empresas no programa será compartilhado por todos os programas. Cada programa será relacionado a um ciclo de premiação, para que o histórico de cadastros das empresas seja armazenado.

REQ. 2: Cada programa deve estar associado a um único questionário.

No sistema serão definidos questionários. Cada programa estará associado a um questionário.

REQ. 3: Programas diferentes podem compartilhar o mesmo questionário.

Um mesmo questionário poderá ser utilizado por mais de um programa, e as respostas das empresas poderão ser diferentes para cada programa (caso ela esteja participando em mais de um programa), dependendo do momento de resposta.

REQ. 4: As respostas dos questionários devem identificar a que programas se referem.

Mesmo programas que utilizem um questionário comum poderão armazenar suas respostas de maneira separada.

REQ. 5: As respostas dos questionários devem manter o histórico do cadastro da empresa, incluindo as “Quatro QUESTÕES para a introdução ao MPE Brasil 2010” para cada participação em programas.

As respostas do cadastro das empresas serão armazenadas no histórico, fazendo-se diferenciação também por programa.

REQ. 6: As empresas devem poder se cadastrar em mais de um programa simultaneamente.

A solução possibilitará que empresas se cadastrem em mais de um programa simultaneamente.

REQ. 7: Alguns programas (FGA, por exemplo) poderão ter mais de um ciclo simultâneo.

Será atendido conforme solicitado.

REQ. 8: O perfil de usuários deve considerar o programa a qual ele pertence.

Usuários somente poderão acessar programas aos quais estiverem designados.

2.4.2. Entrega da Arquitetura Proposta

A arquitetura aqui sugerida deverá ser apresentada pela **vinit/Corporis** e validada pela FNQ em tempo de projeto de forma a garantir que a solução atenda aos requisitos de negócio que serão definidos durante as reuniões de Levantamento de Requisitos.

2.4.3. Entrega dos Wireframes

Antes do início dos desenvolvimentos, os wireframes relativos a cada programa deverão ser apresentados pela **vinit** e validados pela FNQ, de forma a garantir que o entendimento está correto com relação às necessidades dos usuários com relação à usabilidade, identidade e marca. Assim sendo, será alocado um profissional com perfil Designer para esta atividade.

2.4.4. Entrega dos Templates

A partir dos wireframes aprovados, serão elaborados templates respeitando-se as características de cada programa. Tais templates deverão ser apresentados pela **vinit** e aprovados pela FNQ, de forma a garantir que a viabilidade de construção e a compatibilidade com relação aos navegadores solicitados. Assim sendo, será alocado um profissional com perfil Designer para esta atividade.

2.4.5. Sistema do Prêmio MPE Brasil

Os requisitos foram compreendidos de forma geral e serão implementados conforme solicitação da RFP. Cumpre lembrar que o detalhamento de tais requisitos será realizado na fase de Levantamento de Requisitos e Especificação Técnica para formalizar o entendimento.

Serão atendidos os seguintes requisitos:

- Página Principal
- Página de Entrada
- Cadastro de Notícias
- Publicação de Arquivos
- Registro de Atendimento
- Controle de Acesso
- Configuração
 - Etapas do Prêmio
 - Grupos de Empresas
- Cadastro
 - Inscrição
 - Consulta
 - Exclusão
- Questionário
 - Completo
 - Digitador
 - Relatório de Autoavaliação

- Relatórios
 - Desempenho Global
 - Panorama das Respostas dos Questionários
 - Número de Participantes por Etapa
 - Relação de Participantes por Região – Escritório Regional
 - Preenchimento de Inscrições (origem)
 - Empresas Inscritas e Candidatas por Digitador
- Ranking Estadual
 - Candidatas
 - Classificadas
 - Finalistas
 - Finalistas Responsabilidade Social
 - Finalistas Inovação
- Ranking Nacional
 - Candidatas
 - Classificadas
 - Finalistas
 - Finalistas Responsabilidade Social
 - Finalistas Inovação
- Avaliação
 - Etapa Estadual
 - Etapa Nacional

2.4.6. Sistema para o Programa Ferramenta de Gestão Avançada - FGA

Os requisitos foram compreendidos de forma geral e serão implementados conforme solicitação da RFP. Cumpre lembrar que o detalhamento de tais requisitos será realizado na fase de Levantamento de Requisitos e Especificação Técnica para formalizar o entendimento.

Serão atendidos os seguintes requisitos:

- Página Principal
- Página de Entrada
- Cadastro de Notícias
- Publicação de Arquivos
- Registro de Atendimento
- Controle de Acesso
- Configuração
 - Etapas do Programa
- Cadastro
 - Inscrição
 - Consulta
 - Exclusão
 - Mudança de Turma
- Questionário
 - Preenchimento do Autodiagnóstico Inicial
 - Preenchimento do Autodiagnóstico Final
 - Autodiagnósticos
 - Relatórios de Avaliações
- Relatórios
 - Desempenho Global
 - Panorama das Respostas dos Questionários
 - Número de Participantes por Etapa

- Seleção
 - Candidatas
 - Pré-Classificadas
 - Fase 4
- Avaliação
 - Fase 1
 - Fase 4

2.4.7. Sistema para o Programa de Excelência em Gestão para MPE – PEG MPE

Os requisitos foram compreendidos de forma geral e serão implementados conforme solicitação da RFP. Cumpre lembrar que o detalhamento de tais requisitos será realizado na fase de Levantamento de Requisitos e Especificação Técnica para formalizar o entendimento.

Serão atendidos os seguintes requisitos:

- Página Principal
- Página de Entrada
- Cadastro de Notícias
- Publicação de Arquivos
- Registro de Atendimento
- Controle de Acesso
- Configuração
 - Etapas do Programa
 - Grupos de Empresas
- Cadastro
 - Inscrição
 - Consulta
 - Exclusão
 - Mudança de Turma
- Questionário
 - Preenchimento do Autodiagnóstico Inicial
 - Preenchimento do Autodiagnóstico Final
 - Autodiagnósticos
 - Relatórios de Avaliações
- Relatórios
 - Desempenho Global
 - Panorama das Respostas dos Questionários
 - Número de Participantes por Etapa
- Seleção
 - Candidatas
 - Pré-Classificadas
 - Fase 2
 - Fase 3
 - Fase 4
- Avaliação
 - Fase 1
 - Fase 4

2.4.8. Prêmio Sebrae Mulher de Negócios

Os requisitos foram compreendidos de forma geral e serão implementados conforme solicitação da RFP. Cumpre lembrar que o detalhamento de tais requisitos será realizado na fase de Levantamento de Requisitos e Especificação Técnica para formalizar o entendimento.

Serão atendidos os seguintes requisitos:

- Página Principal
- Página de Entrada
- Cadastro de Notícias
- Publicação de Arquivos
- Registro de Atendimento
- Controle de Acesso
- Configuração
 - Etapas do Programa
- Cadastro
 - Inscrição
 - Consulta
 - Exclusão
- Relatórios
 - Relatório de Avaliações
 - Relatório para a Comissão Julgadora
 - Relatório Quantitativo
 - Relatório Qualitativo
- Seleção Estadual
 - Avaliador
 - Verificador
 - Ranking
- Seleção Regional
 - Avaliador
 - Ranking
- Seleção Nacional
 - Ranking
- Avaliação Estadual
- Verificação Estadual
- Avaliação Regional

2.4.9. Integração com o SIAC Web

De forma geral, tem-se por objetivo manter a compatibilidade com o SEBRAE das informações cadastrais das empresas, bem como dos atendimentos realizados, no âmbito dos programas descritos nessa proposta.

As integrações com SIAC Web são realizadas através de webservices.

Conforme solicitado, os sistemas terão um mecanismo de armazenamento em base própria para posterior sincronismo com o SIAC Web, garantindo a continuidade operacional no caso de falha de comunicação.

2.5. Código Fonte da Aplicação

Ao final do projeto, o código fonte dos sistemas será entregue pela **vinit** à FNQ.

2.6. Componentes de Terceiros

Será utilizado componente de terceiros para geração de arquivos PDF (relatório de autoavaliação e de avaliação), o qual já é utilizado pela solução atual para geração destes arquivos (componente ABCPDF.net).

2.7. Referências

PromonLogicalis Mauro Mantovano Tel: (11) 3573.7092 mauro.mantovano@br.promonlogicalis.com	FNQ Marcio Alves dos Santos Tel: (12) 8133.6875 marcio@carneirodossantos.com.br
Eluma - Grupo Paranapanema Marcio Donizeti Aguilar Tel: (11) 2199.7918 marcio@paranapanema.com.br	eFerrari Abel Pereira Tel: (11) 2105.9333 abel.pereira@eferrari.com.br

2.8. Documentação

Conforme solicitado, serão disponibilizados os seguintes documentos:

- Manual de Usuário referente aos seguintes programas:
 - MPE
 - FGA
 - PEG
 - PSMN
- Especificação Técnica da Solução para os seguintes tópicos:
 - Modelo de Dados
 - Documento de Arquitetura
 - Modelo de Casos de Uso
 - Manual de Instalação – ambiente de desenvolvimento
 - Manual de Instalação – ambiente de produção
- Roteiro de Testes referente aos seguintes programas:
 - MPE
 - FGA
 - PEG
 - PSMN

Os custos relativos à elaboração da documentação são apresentados em nossa proposta comercial.

2.9. Garantia

Os programas descritos nessa proposta terão uma garantia de 3 (três) meses (contados a partir da data de aceite) para correção de eventuais bugs sem custos para a FNQ.

2.10. Manutenção e Suporte

Os serviços de manutenção e suporte serão realizados para atendimento dos programas descritos nessa proposta terão a duração de 12 (doze) meses contados a partir da data de formalização da solicitação de manutenção e suporte.

2.10.1. Modalidades de Atendimento / Suporte

A **vinit** possui duas modalidades de atendimento para serviços de suporte:

Modalidade	Descrição
Atendimento 8x5	Esta modalidade garante atendimento especializado apenas durante o horário comercial, ou seja, 8 horas por dia, 5 dias por semana.
Atendimento 24x7	Esta modalidade garante atendimento especializado 24 horas por dia, 7 dias por semana.

O suporte oferecido pela **vinit** é remoto. A **FNQ** deverá disponibilizar um acesso remoto sem custos à **vinit**, para a realização do suporte, escopo desta proposta.

A manutenção e suporte terão uma duração de 12 (doze) meses, com 160 (cento e sessenta) horas/mês, que poderão ser utilizadas por até dois meses subsequentes. Novos períodos poderão ser contratados, conforme interesse das partes.

A **FNQ** deverá disponibilizar todas as informações sobre os sistemas e equipamentos existentes que se relacionem com esta proposta, bem como acesso ao código fonte da aplicação.

Cumprir lembrar que não é escopo de fornecimento desta proposta os serviços de manutenção e suporte de hardware para produtos que não forem explicitamente descritos nesta proposta, ainda que estes equipamentos sejam utilizados como parte do ambiente da **FNQ**.

A avaliação de estimativa de esforço para o desenvolvimento das solicitações de melhorias deverá ser realizado pela **vinit**, com aprovação da **FNQ**. Somente serão iniciadas as atividades quando houver comum acordo em relação ao prazo e esforço destinado para execução das atividades.

2.10.2. Condições Gerais de Manutenção e Suporte – Atendimento 24 X 7

Em condições excepcionais, a **vinit** poderá realizar o suporte fora da janela de trabalho previamente estabelecido nesta proposta (8 X 5).

Para isso, a FNQ deverá informar a necessidade de permanência de equipe da **vinit** em regime de sobreaviso com antecedência mínima de 4 (quatro) dias, para que o(s) profissional(is) adequado(s) seja(m) escalado(s) e possamos programar o atendimento.

Caso a FNQ queira cancelar o sobreaviso, deverá fazê-lo com no mínimo 1 (um) dia de antecedência. Após este prazo não haverá possibilidade de cancelamento e serão cobradas as horas de sobreaviso.

As horas de sobreaviso não são parte integrante do pacote de horas contratado para o escopo desta proposta.

Conforme solicitado, o valor hora para esse tipo de serviço é apresentado em nossa proposta comercial.

2.10.3. Análise de chamados de suporte

O suporte seguirá as definições de níveis de serviço estipulados com a **FNQ**, conforme descrito a seguir:

Criticidade	Descrição
1 (EMERGENCIAL)	<p>O software está fora de operação ou há um impacto crítico nas operações dos negócios. Plataforma de serviço parada impactando diretamente acima de 50% dos usuários do sistema.</p> <p>A vinit e a FNQ irão dispor os recursos necessários, em período integral, de acordo com a modalidade de atendimento contratada (suporte 8x5), para que o problema seja resolvido.</p>
2 (ALTA)	<p>A performance do software está degradada ou aspectos significativos das operações de negócio sofreram impactos negativos pela performance inadequada. Plataforma de serviços parcialmente comprometida com até 50% de impacto na operação.</p> <p>A vinit e a FNQ irão dispor recursos necessários para solução do problema, em período integral, de acordo com a modalidade de atendimento contratada (suporte 8x5), para que o problema seja resolvido.</p>
3 (MÉDIA)	<p>Plataforma de serviço funcionando com pequenos problemas sem impacto direto na operação. Prioridade dada ao problema que tem pouco impacto na operação do sistema, mas não causa quebra de funcionalidade ou de operação.</p> <p>A vinit e a FNQ acordam a alocação de recursos para restaurar os serviços a níveis satisfatórios, durante o horário comercial.</p>
4 (BAIXA)	<p>A performance operacional do sistema está prejudicada, mas os serviços continuam em funcionamento. O problema tem pouco ou nenhum impacto na operação do sistema não causando quebra de funcionalidade ou de operação. Solicitação de informações técnicas em geral.</p> <p>A vinit e a FNQ acordam a alocação de recursos para solução do chamado, durante o horário comercial.</p>

2.10.4. Re-Categorização

Dependendo das circunstâncias a **FNQ** e a **vinit** podem concordar em re-categorizar um incidente. Por exemplo, se um problema “Emergencial” puder ser contornado (*workaround*), ele poderá ser re-categorizado como um problema de prioridade “Alta” ou “Média” dependendo da probabilidade de sua recorrência. Nas situações de re-categorização de casos, a decisão final será da **FNQ**.

2.10.5. Formas de atendimento / contato

O registro de chamados deverá ser realizado através da abertura de incidentes no sistema de controle de incidentes da **vinit**, denominado GoLiveIt. A **FNQ** deverá acessar o sistema de controle de incidentes e realizar a abertura do chamado com informações e evidências

suficientes para que o especialista possa avaliar e/ou reproduzir o problema e realizar as análises até a resolução do incidente. A **vinit** fará o cadastro dos usuários indicados pela **FNQ**, por projeto, para que todo o processo de atendimento seja realizado da forma mais transparente possível. Os usuários cadastrados poderão acompanhar o status dos chamados, bem como seu histórico de atendimentos considerando prazos, descrições, acordos e definições até seu encerramento.

Em caso de dúvida ou necessidade de troca de informações adicionais, as partes poderão se comunicar com telefone ou e-mail, registrando posteriormente as informações pertinentes no sistema GoLivelt para registro do contato realizado.

2.10.6. Atendimento ao acionamento – primeiro contato com o Cliente

Entendemos que a **vinit** atuará no 2ª Nível de atendimento, segundo a estrutura de help-desk da **FNQ**.

Dessa forma, o chamado será aberto por um especialista da **FNQ** no sistema em atendimento através de sistema ou contato telefônico com a área de suporte da **vinit**.

O atendimento do chamado no primeiro contato com o cliente fica sob responsabilidade da **FNQ**, que deverá realizar as devidas triagens e repassar para a área de suporte e melhorias da **vinit** somente se o incidente for de sua alçada, dentro dos SLAs acordados (suporte 8x5).

Os SLAs de atendimento dos chamados da **FNQ** são organizados em 3 (três) tempos de resposta, sendo:

- TA – Tempo de Atendimento: Tempo de retorno do especialista como descrito acima.
- tSc – Tempo de Solução de Contorno: Tempo de restabelecimento do negócio, isto é, implementação de *workaround* que permita a continuidade do negócio (normalmente não-invasiva).
- tSd – Tempo de Solução Definitiva: Tempo para resolução da causa raiz do incidente, podendo ser não-invasiva ou invasiva.

Prioridade	Tempo de Atendimento Suporte vinit	Tempo de Solução de Contorno (tSc) Especialista vinit	Tempo de Solução Definitiva (tSd) Especialista vinit
1 (Emergencial)	2 horas úteis	Até 4 horas úteis	Até 2 dias úteis
2 (Alta)	2 horas úteis	Até 8 horas úteis	Até 5 dias úteis
3 (Média)	2 horas úteis	Até 16 horas úteis	Até 10 dias úteis
4 (Baixo)	2 horas úteis	Até 24 horas úteis	Até 15 dias úteis

A **vinit** atuará nos tempos TA, tSc e tSd para cada prioridade de incidente definido por contrato, com responsabilidade dos papéis “Suporte vinit” ou “Especialista vinit”, quando o evento ocorrer dentro do período comercial (suporte 8x5).

Em caso de não cumprimento dos tempos do SLA de atendimento dos chamados, por responsabilidade única e exclusiva da **vinit**, poderá ser convocada uma reunião entre as partes para discutir a retenção do faturamento associado ao item com tempo de resposta em atraso.

2.10.7. Procedimento para Resolução de Problemas de Softwares

Os problemas do sistema gerados por softwares serão solucionados pela **vinit**, conforme sua classificação.

O contrato de suporte oferecido pela **vinit** não contempla resolução de problemas de hardware e atividades relacionadas ao seu restabelecimento.

Nota: A **FNQ** será responsável pelas atualizações de software de ordem corretiva. Os *patches* e versões para correção de bugs serão fornecidos e suportados pela **vinit**.

2.10.8. Exclusividade na Resolução de Problemas de Softwares

A **vinit** não se responsabilizará por problemas e efeitos colaterais no sistema decorrentes de interferências realizadas pela **FNQ** ou terceiros autorizados por ela.

2.10.9. Atualização da Documentação

As atualizações das documentações dos sistemas serão fornecidas **vinit**, com exceção de atualizações necessárias para a documentação de equipamentos, que no caso são de responsabilidade da **FNQ**.

2.10.10. Premissas e exclusões

As atividades de manutenção e suporte descritas nessa proposta levam em consideração as seguintes premissas e exclusões:

- O atendimento de manutenção e suporte será coberto por um contrato trimestral. Caso seja de interesse das partes, novas extensões de manutenção e suporte poderão ser contratadas.
- O atendimento padrão de manutenção e suporte será feito em horário comercial, das 9 às 18 horas, de segunda-feira a sexta-feira. Os chamados abertos após as 16 horas poderão ter seu tempo de atendimento interrompido às 18 horas e reiniciado às 9 horas do próximo dia útil.
- A interface da **FNQ** com a **vinit** para comunicação de problemas e acompanhamento de chamados será feita através do sistema de controle de incidentes GoLiveIt, oferecido pela **vinit**.
- Todo o atendimento de suporte deverá ser realizado remotamente, através de credenciais fornecidas pela **FNQ**. O ambiente de acesso deverá ser o de desenvolvimento ou homologação, com dados de produção para simulação do problema. Para casos específicos onde o acesso remoto não seja viável, o profissional da **vinit** responsável pela manutenção poderá deslocar-se até o escritório da **FNQ** localizado na Av. das Nações Unidas, 11.857 – 6º andar – conjunto 62 – Brooklin Novo, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, para fazer as devidas análises. O atendimento padrão ocorrerá sem custos para a **FNQ**. Em situações emergenciais, desde que previamente acordado entre as partes, tal atendimento poderá ocorrer mediante reembolso de despesas.

2.11. Organização do projeto

2.11.1. Recursos estimados para a execução do Projeto

Serão alocados para as atividades necessárias:

- 1 gerente de projeto
- 1 consultor .Net Senior – atuando como Coordenador e Desenvolvedor
- 1 consultor .Net Senior – atuando como Desenvolvedor
- 2 consultores .NET Plenos – atuando como Desenvolvedores
- 2 consultores .NET Juniores – atuando como Desenvolvedores e Testadores (testes internos)
- 1 consultor especialista em Prêmios – atuando na definição da solução e responsável pela Quality Assurance do Projeto
- 1 DBA Senior – para atuação exclusiva na definição do Modelo de Dados
- 1 Designer – responsável pela elaboração dos templates e pela definição dos layouts (visual) dos websites dos Programas

A composição da equipe segue o modelo de fábrica de software e, portanto, todo o desenvolvimento da solução ocorrerá nas dependências da **vinit** e/ou da **Corporis**.

Ocorrerão interações nas dependências da **FNQ** apenas em atividades específicas do projeto, como kick-off, reuniões de detalhamento de requisitos, reuniões de acompanhamento do projeto (status report) para execução das melhorias, homologação segundo o plano de iterações do projeto, implantação da solução e testes integrados.

2.11.2. Plano de Comunicação

Durante o kick off do projeto será definido um plano de comunicação, que deverá seguido durante todo o projeto. Basicamente o que se busca é uma separação entre assuntos de âmbito gerencial para assuntos técnicos. Dessa forma, o Gerente de Projetos da **vinit/Corporis** será o ponto de contato central entre o Gerente de Projetos nomeado pela FNQ e demais níveis envolvidos (comitês, usuários-chave e outros). Assuntos relacionados a mudanças de escopo (com ou sem custo relacionado) serão negociados por este representante.

Um desenvolvedor sênior da **vinit/Corporis** será nomeado Líder Técnico e responderá pelas decisões técnicas necessários para o projeto. Assim sendo, pretende-se isolar a equipe técnica, deixando-a concentrada no desenvolvimento do projeto.

2.11.3. Cronograma de Implantação

Segue sugestão de cronograma como anexo a esta proposta.

Cumprir lembrar que tal cronograma deverá ser mais bem detalhado e adequado na fase de Levantamento de Requisitos.

2.12. Metodologia do projeto

A metodologia de trabalho da **vinit** para desenvolvimento de sistemas é baseada no RUP (Rational Unified Process)® da IBM®.

O RUP é um processo de Engenharia de Software que oferece uma abordagem baseada em disciplinas para atribuir tarefas e responsabilidades dentro de uma organização de desenvolvimento. Sua meta é garantir a produção de software de alta qualidade que atenda às necessidades dos usuários dentro de um cronograma e de um orçamento previsíveis.

Os conceitos principais do RUP podem ser observados na figura a seguir:

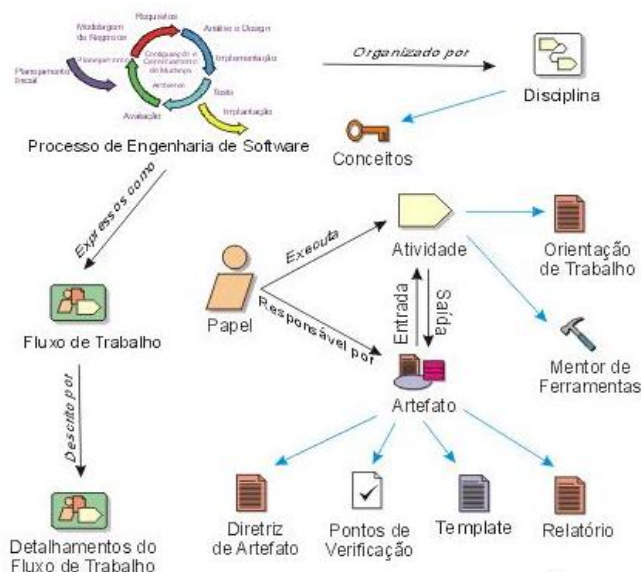


Figura: Conceitos-chave do RUP

O processo é descrito em termos de Fluxos de Trabalho. A cada profissional da equipe é atribuído um ou mais Papéis. Cada Papel executa as atividades determinadas pela Orientação de Trabalho, gerando Artefatos bem definidos.

A partir de uma perspectiva de gerenciamento, o ciclo de vida de software RUP é dividido em quatro fases sequenciais (Iniciação, Elaboração, Construção e Transição), cada uma concluída por um marco principal. Em cada final de fase é executada uma avaliação para determinar se os objetivos da fase foram alcançados.

Uma avaliação satisfatória permite que o projeto passe para a próxima fase.

Adotando as práticas sugeridas pelo RUP, a **vinit** procura entregar as soluções contratadas pelos clientes no prazo estabelecido, dentro do orçamento aprovado e atendendo ao escopo planejado.



3. Termo de Confidencialidade

A **vinit** e a **Corporis** garantem que utilizam padrões mundiais de ética profissional e confidencialidade e, portanto não divulgarão qualquer informação interna que venham a conhecer da **FNQ** durante a vigência da prestação de serviços, sendo que qualquer divulgação só será feita com o consentimento por escrito da mesma.

Por parte da **FNQ**, os dados desta proposta não devem ser revelados, duplicados ou usados no todo ou em parte, para qualquer fim que não seja a avaliação da mesma.

Os preços e as informações desta proposta devem ser tratados como confidenciais e segredos comerciais da **vinit** e a **Corporis** e não devem ser usadas ou reveladas sem permissão da mesma, inclusive pelos funcionários da **FNQ**, seus gerentes, agentes ou contratados, diretamente relacionados ou não com a avaliação desta proposta, aos quais também se aplicam as restrições de uso deste documento.



4. Aprovação

4.1. Validade da Proposta

A presente proposta, seus preços, condições comerciais e formas de pagamento terão validade de 5 (cinco) dias úteis.

4.2. Aceite do Cliente

Contamos que nossa proposta venha atender às expectativas da **FNQ**.

Esta Proposta é emitida e assinada pela **vinit** e pela **Corporis** em 01 (uma) via, e caso aceita deve ser assinada e devolvida pelo representante da **FNQ**, com o intuito de servir como base para elaboração de um Contrato de Prestação de Serviços a ser firmado entre as partes.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

São Paulo, 15 de outubro de 2010.

De acordo:

FNQ - Fundação Nacional da Qualidade

vinit/Corporis