

**RFP para Execução de Projeto de TI**

**[Estruturante] PROJETO CO**

**Substituição do SIGO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Controle de Versão\*** | | | | |
| Versão | Data | Descrição | Responsável | Revisor |
| 1.0 | 18/03/2016 | Criação do documento | Henrique Jose Santos |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Índice**

[1. Considerações do Projeto\* 4](#_Toc436676514)

[2. Estudo ou Solicitação Associada à RFP\* 4](#_Toc436676515)

[3. Considerações do CSOL 4](#_Toc436676516)

[4. Fases Contratadas\* 10](#_Toc436676517)

[4.1 Tipo UAT: 10](#_Toc436676518)

[4.2 Escopo do serviço a ser realizado em relação a Testes: 11](#_Toc436676519)

[5. Entregáveis do Serviço Prestado\* 11](#_Toc436676520)

[5.1 Documentação Técnica: 11](#_Toc436676521)

[5.2 Outros artefatos/entregáveis 11](#_Toc436676522)

[6. Requisitos Gerais da Contratada 11](#_Toc436676523)

[7. Garantia do Serviço\* 13](#_Toc436676524)

[8. Penalidades 13](#_Toc436676525)

[9. Checklist para Demandas Complexas 13](#_Toc436676526)

[10. Referências e Anexos 14](#_Toc436676527)

**Instruções Gerais:**

**3Ps**

Todas as políticas, procedimentos e padrões dos Princípios de Arquitetura (Aplicações e Dados) estão disponíveis no Portal de Arquitetura em [http://arquitetura](http://arquitetura/).telemar.

Atenção: Consultar sempre a última versão publicado dos 3Ps no Portal de Arquitetura.

**Anexos**

Todo documento complementar a demanda, exemplo: Considerações do Projeto, Estudo ou Solicitação do Usuário e demais Referências devem ter apenas o nome do arquivo descrito nesse documento. O procedimento é unir todos os documentos e compactá-los junto a RFP.

**Solicitação de Proposta (Request For Proposal)**

# Considerações do Projeto\*

* CO Campo Grande utiliza SIGO como ferramenta de Workflow em parte da sua operação (majoritariamente células off-line), proporcionando ganho de produtividade e atendimento aos SLAs;
* CO RJ e CO PE utilizam ferramentas diferentes para executar atividades similares;
* Atualmente Oi tem um custo de licenças mensal com a Telemont para utilização do SIGO no CO Campo Grande. Este custo é proporcional à quantidade de licenças utilizadas;
* Oi não é proprietária do código sendo necessário abrir demandas para a Telemont quando alguma evolução é necessária;
* Esta é uma análise que procura tirar da Oi a dependência da Telemont e padronizar os processos entre os COs e aumentar a autonomia para o desenvolvimento de melhorias.

Esse projeto consiste em:

* Desenho Funcional e Técnico da substituição do SIGO;
* Coleta de BD´s e OS´s no sistema CRM para alimentar o Banco de Dados da nova aplicação;
* Distribuição automática de BD´s e OS´s coletadas no sistema do CRM para tratamento pelos agentes da operação;
* Identificação de concentrações de BD´s para avaliação e tratamento de eventos massivos;
* Encerramentos, repasses e transbordo de BD´s e OS´s tratados pelos agentes e por eventos Massivos;
* Agilidade no atendimento e diminuição de agentes na operação;
* Acompanhamento online de produtividade;
* Extração de relatórios de BD´s e OS´s tratados pela operação.
* Suporte a testes integrados e de UAT;
* Treinamento presencial para equipe de técnica e funcional sobre a solução a ser entregue;
* Treinamento presencial para toda a equipe da Oi que irá participar do projeto sobre a metodologia ágil proposta;

O projeto deve utilizar uma abordagem ágil para sua condução, e é esperado que a proponente apresente uma proposta que traga métodos e ferramentas que viabilizem esta abordagem considerando que a solução a ser entregue terá que conviver com o processo padrão de TI da Oi para os demais sistemas que se integram à solução.

# Estudo ou Solicitação Associada à RFP\*

N/A

# Considerações do CSOL

Pretende-se o desenvolvimento da nova aplicação para substituição do SIGO para atender as atividades realizadas nos CO´s.

O objetivo desta ferramenta é:

* Distribuição automática de BD´s e OS´s coletadas no sistema do CRM para tratamento pelos usuários da operação;
* Identificação de concentrações de BD´s para avaliação e tratamento de eventos massivos;
* Agilidade no atendimento e diminuição de usuários na operação;
* Aprovisionamento e configuração de Terminais FIXO;
* Encerramentos, repasses e transbordo de BD´s e OS´s tratados pelos usuários e por eventos Massivos;
* Acompanhamento online de produtividade;
* Extração de relatórios de BD´s e OS´s tratados pela operação.

Abaixo os requisitos funcionais para a nova ferramenta de Workflow do CO:

|  |  |
| --- | --- |
| **ID Requisito de Negócio** | **Nome do Requisito de Negócio** |
| RQN001 | Todas as telas da nova ferramenta devem ter as cores e padrões da Oi. Todas as telas e funções em Português. |
| RQN002 | Os usuários devem acessar a nova ferramenta através do Access Manager e usuários devem ser cadastrados no sistema NDS. |
| RQN003 | Todas as funcionalidades da nova ferramenta devem ser parametrizáveis por perfil, deverá permitir a criação de perfil privilegiado para a gestão operacional. |
| RQN004 | .  A nova aplicação deve permitir a coleta dos BD´S de FIXO na unidade ”EX” em todas as UF´s disponibilizadas na opção “IG” do SAC para gravar no Banco de Dados. |
| RQN005 | A nova aplicação deve permitir a coleta dos BD´S de VELOX na unidade ”RF” em todas as UF´s disponibilizadas na opção “IG” do SAC para gravar no Banco de Dados. |
| RQN006 | Após a gravação dos documentos no Banco de Dados, deverá permitir a coleta das facilidades de rede no CRM para enriquecer os documentos para BD´S e OS´s, validar se houve alguma tramitação dos documentos em tempo real, caso tenha alguma movimentação entre as unidades, deverá atualizar o banco de dados da nova ferramenta. |
| RQN007 | Deverá permitir a distribuição automática dos BD´s de FIXO para o perfil de **Triagem de BD FIXO**;  Garantir que um documento deverá ser atribuído somente para um usuário para realizar as tratativas;  Deverá permitir que um perfil tenha privilégio para desassociar e associar um documento para outro usuário quando for necessário;  Segue a solução atual: |
| RQN008 | Permitir a disponibilização do resumo de acompanhamento da coleta e tramitação dos BD´s e Siac´s de FIXO.  Permitir o controle de fila. |
| RQN009 | Na tela de acompanhamento de documentos do RQN008, deverá disponibilizar quando clicar na quantidade por coluna o detalhamento dos documentos com a opção para exportar para uma planilha do Excel. |
| RQN010 | Deverá permitir a distribuição automática dos BD´s de VELOX para o perfil de **Triagem de BD VELOX**;  Garantir que um documento deverá ser atribuído somente para um usuário para realizar as tratativas;  Deverá permitir que um perfil tenha privilégio para desassociar e associar um documento para outro usuário quando for necessário;  Segue a solução atual: |
| RQN011 | Permitir a disponibilização do resumo de acompanhamento da coleta e tramitação dos BD´s e Siac´s de VELOX.  Permitir o controle de fila. |
| RQN012 | Na tela de acompanhamento de documentos do RQN011, deverá disponibilizar quando clicar na quantidade por coluna o detalhamento dos documentos com a opção para exportar para uma planilha do Excel. |
| RQN013 | Após análise do documento para FIXO ou VELOX pela triagem permitir o encerramento ou repasse para as demais áreas de acordo com o evento identificado:   * Comutação * Comutação massivo * Transmissão * Planta externa (para campo) * Fibra ótica * Cabo   Esta lista deve ser revisada durante a etapa de especificação funcional. |
| RQN014 | A ferramenta deve permitir a configuração da regra para Identificação de concentrações de BD´s para avaliação e tratamento de **eventos massivos**;  Essa configuração deve ser parametrizável para setar o ‘início da análise’ de 01 hora anterior a abertura do mesmo e para o ‘fim da análise’ acréscimo de 03 horas à hora atual;  As configurações devem ser permitidas para o perfil com privilégio especial, portanto não poderá ser HARD CODE.  A regra deve ser revisada durante a etapa de especificação funcional. |
| RQN015 | Este processo deverá capturar 100% dos BD´s decorrentes de massivos de VELOX tanto na RF quanto os tramitados pra campo (QR-DE), além de uma vez analisados o processo pode ser ativado para o modo automático, não havendo a necessidade de reanálise, pois assim que acionado a ferramenta terá automação para trâmite e monitoramento automático para 100% dos BDs associados a falha;  Segue a solução atual: |
| RQN016 | Este processo deverá capturar 100% dos BD´s decorrentes de massivos de FIXO tanto na EX quanto os tramitados pra campo (DE-QR), além de uma vez analisados o processo pode ser ativado para o modo automático, não havendo a necessidade de reanálise, pois assim que acionado a ferramenta terá automação para trâmite e monitoramento automático para 100% dos BDs associados a falha;  Segue a solução atual: |
| RQN017 | A nova ferramenta deve manter as consultas online da produtividade de documentos tratados de FIXO e VELOX com a opção de extração dos relatórios em planilhas do Excel. |
| RQN018 | A nova ferramenta deve manter as informações cadastradas e fornecer um relatório de log para futuras análises. |

1. **Teste de Performance:**

A proponente deverá sugerir uma série de testes para verificar o desempenho dos processos da nova ferramenta. O objetivo do teste de performance é garantir que o procedimento a ser executado irá gerar os resultados esperados para avaliação do desempenho da Oi.

É de responsabilidade da proponente a criação da massa de dados para execução dos testes

1. **Migração de Dados:**

* Deverá manter a base de dados do SIGO como histórico ou alinhar com a gestão do CO para manter histórico da quantidade de meses necessário para volumetria de documentos tratados.

# Fases Contratadas\*

[ ] Teste Unitário: Cenários/Condições e Resultados esperados;

[ ] Testes de Sistemas: Cenários/Condições e Resultados esperados;

[ x ] Teste de Performance: Cenários/Condições e Resultados esperados;

[ ] Teste de Regressão: Cenários/Condições e Resultados esperados. Esta etapa de testes não se refere ao TRG e sim a uma etapa de teste de regressão extra;

[ x ] Teste de UAT: Cenários/Condições e Resultados esperados (Evidências);

[ x ] Teste Integrado: Cenários/Condições e Resultados esperados.

[ x ] Estudo

[ x ] Desenho da Solução

[ x ] Desenho Técnico

[ x ] Treinamento

## Tipo UAT:

[ ] Por evidências com o suporte presencial de TI para esclarecimento de dúvidas

[ ] Por evidências sem o suporte presencial de TI para esclarecimento de dúvidas

[ x ] Presencial com o suporte presencial de TI para esclarecimento de dúvidas

## Escopo do serviço a ser realizado em relação a Testes:

N/A.

# Entregáveis do Serviço Prestado\*

**Entregas:** ALista de artefatos a ser elaborada pela empresa contratante para atendimento à demanda em resposta a esta RFP está disponível no 3Ps de Aplicação, capítulo Desenvolvimento de Documentação de Demandas em TI. Como é de interesse da Oi que este projeto seja conduzido dentro de uma abordagem ágil a proponente pode sugerir mudanças nestes artefatos. Estas mudanças serão validadas pela Oi e deverão ser aprovadas antes de serem efetivadas.

**Procedimento:** Além dos artefatos obrigatórios, informar abaixo os artefatos/itens que serão contratados. Caso existam outros artefatos/entregáveis não citados, especificar na última seção deste item.

## Documentação Técnica:

N/A

## Outros artefatos/entregáveis

N/A

# Requisitos Gerais da Contratada

* Qualquer das Partes poderá renunciar o presente Contrato, a qualquer tempo, sem nenhum ônus, mediante notificação à outra Parte, por escrito, com antecedência de, no mínimo, 30 (trinta) dias, período em que as Partes contratantes deverão cumprir integralmente com suas obrigações contratuais;
* Exclusivamente para os casos de prestação de serviços remotos, a CONTRATADA deverá utilizar mecanismos de autenticação, compatíveis com os sistemas internos da(s) CONTRATANTE(S), a fim de que se conectem a esta(s). Para a ativação dos mecanismos de autenticação, serão necessários chips, os quais deverão ser requeridos à(s) CONTRATANTE(S), às expensas da CONTRATADA.
* A CONTRATADA deverá enviar cronograma.

O atraso no cumprimento de obrigações, exclusiva e comprovadamente pela CONTRATADA, ensejará, a exclusivo critério da CONTRATANTE, a aplicação de multa moratória de 0,3% por dia até o efetivo cumprimento da obrigação, aplicável sobre o total dos pedidos de compra em atraso, limitado ao valor total dos pedidos de compra.

* A CONTRATADA deverá enviar tabela de esforço de perfil x atividade (hh).
* A CONTRATADA deverá dar garantia da configuração de acordo com o contrato assinado entre a Oi e à contratada.
* O pagamento será feito integralmente após a execução dos serviços.
* A CONTRATADA deve comprovar experiência mínima de 5 anos em projetos envolvendo implantação ou adequação da ferramenta ClickSoftware no setor de Telecomunicações. Este item é de caráter eliminatório.
* A CONTRATADA deve comprovar experiência mínima de 5 anos em implantação de sistemas utilizando metodologias ágeis. Este item é de caráter eliminatório.
* É desejável que a CONTRATADA tenha experiência mínima de 5 anos em teste de performance no setor de Telecomunicações.
* A arquitetura proposta pela CONTRATADA deve estar no modelo digital, utilizando componentes Open Source, que viabilize uma experiência responsiva (multicanal), escalável funcionalmente e tecnicamente e portável entre ambientes *on premise* e *cloud*.
* A CONTRATADA deverá promover o suporte técnico após a entrada em produção do projeto da nova ferramenta e resolução de eventuais defeitos em produção concomitantemente as correções em andamento pela fábrica de manutenção do CRM.
* A CONTRATADA deverá indicar qual a abordagem a ser utilizada para a convivência do desenvolvimento do projeto da NOVA FERRAMENTA com o desenvolvimento das demandas evolutivas em andamento pela fábrica de manutenção do CRM. Nesta abordagem de conhecimento, a CONTRATADA deverá apresentar uma **sugestão** de desenvolvimento em modelo ágil, apontando:
  + Metodologia utilizada e ferramentas necessárias para operacionalizar o desenvolvimento e suas entregas;
  + Ferramentas para gestão de um projeto ágil;
  + Integração com repositório de código dentro de ambiente da Oi, com a equipe da CONTRATADA trabalhando remotamente, portanto um modelo de trabalho com equipes multifuncionais em ambientes distintos;
  + Ferramentas de integração contínua para desenvolvimento de software na tecnologia solicitada;
  + Ferramentas de versionamento e testes para este modelo;

**Gestão\Desenvolvimento:**

* Utilizar o(s) documento(s) de Solicitação ou Estudo informado(s) nesta RFP para elaboração da Proposta Técnica e Comercial;
* Especificar a metodologia de desenvolvimento ágil a ser utilizada no projeto;
* Especificar os entregáveis do projeto, incluindo a documentação dos requisitos, da solução, dos testes, de operação do sistema para a equipe técnica e para os usuários;
* Especificar os papeis e responsabilidades dos recursos do projeto aderentes a abordagem ágil;
* Especificar a estrutura do time do projeto utilizando os papéis e responsabilidades dos métodos ágeis, e deixar explícito quando o recurso for da Oi ou da CONTRATADA;
* Especificar como irá transformar os requisitos enviados na RFP em requisitos ágeis;
* Especificar como será o processo de teste considerando que os testes integrados com sistemas legados devem seguir o processo da OI;
* Especificar como irá promover a solução para produção e qual será o processo utilizado considerando a necessidade de aderência ao processo atual da OI;
* Especificar a proposta para gestão e utilização dos ambientes de desenvolvimento, homologação e pré-produção (especificando onde cada ambiente estaria e como seria gerenciado);
* Especificar como será tratada a gestão de escopo e as mudanças de requisitos considerando que apesar da contratação do projeto ser por preço fechado é importante a adoção do modelo ágil;

**Segurança:**

* Garantir total segurança e rastreabilidade em log de eventos a solução construída, principalmente os referentes aos acessos intencionais e não intencionais, com origem interna ou externa ao site da Contratante;
* Disponibilizar arquivos em meio magnético como programas fontes, executáveis, outras documentações, etc. conforme padrões e estruturas de armazenamento já utilizadas pela Oi. (Aplicável a sistemas que não estão sob a Gerência de Configuração da Oi);
* Garantir uso exclusivo do material produzido (documentação, fontes, etc.) à Oi;
* Assegurar que a versão de fontes, código-objeto, documentação e afins estejam totalmente correspondentes quando entregues à Oi, a versão final. Informar o meio utilizado para esta garantia. (Aplicável a sistemas que não estão sob a Gerência de Configuração da Oi);
* Todas as políticas, procedimentos e padrões de Segurança da Informação devem ser seguidas e estão disponíveis no Portal de Arquitetura em http://arquitetura.telemar no capítulo 15 – Políticas de Segurança da Informação para TI.

**Recursos:**

* Fornecer todo e qualquer recurso, pessoal, software e hardware necessário à realização dos serviços por sua(s) equipe(s);
* Assegurar que nenhum equipamento da Contratada poderá dar entrada nas instalações da Oi nem ser conectado à rede sem o prévio consentimento da Contratante;
* Garantir acesso a rede Oi, adequando sua infraestrutura, se necessário, para efetuar as atividades as quais foi contratada.

**Performance:**

* Garantir que as implementações solicitadas poderão ser processadas nas atuais configurações de produção com performance adequada as melhores práticas da Oi descritas nos 3Ps.

**Integração:**

* Garantir a total compatibilidade e integração da implementação desta demanda com os demais componentes de sistema envolvidos no processo de negócio.

# Garantia do Serviço\*

A garantia da configuração será cumprida de acordo com o contrato assinado entre a Oi e à contratada.

**Garantia de Pós-produção Contratada?**

Informe o número de dias: N/A.

# Penalidades

Aplicar o percentual de 3% sobre o valor total do contrato caso a contratada não efetue a configuração necessária na data definida no final do rollout.

# Checklist para Demandas Complexas

Este checklist aplica-se unicamente a demandas complexas.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **#** | **Critério** | **Avaliação**  (Sim ou Não) |
| 1 | A solução foi validada pela área de arquitetura? | Sim |
| 2 | O estudo foi aprovado pelo usuário solicitante e áreas de negócio impactadas? | Sim |
| 3 | Foi analisada a dependência com outras demandas? | Sim |
| 4 | Os requisitos funcionais estão contemplando todos os requisitos e regras de negócio solicitadas pelo usuário? | Sim |
| 5 | Existe uma restrição de data entrega informada pelo usuário? | Sim |
| 6 | Caso a resposta do item 5 seja “Sim”, a expectativa de data de entrega informada pelo usuário é muito restritiva em relação ao tamanho da demanda? | Deve ser executado antes de cada etapa de rollout |
| 7 | A equipe de OGS/Sustentação foi envolvida? | Sim |
| 8 | A equipe de Infraestrutura foi envolvida? | Sim |
| 9 | O usuário que aprovou o estudo é o mesmo que irá aprovar os outros entregáveis do projeto? | Sim |
| 10 | Será necessário envolver a Fábrica de Integração em alguma interface? | Não |

# Referências e Anexos

**Não inserir na tabela abaixo arquivos como objeto**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do Documento** | **Data de Criação/Última Atualização** |
| Funcionalidades do SIGO.docx | 20/03/2016 |
|  |  |

