

**RFP**

Governança SOA | Modelo Canônico | Reference Data | Integração

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Controle de Mudança** | | | | |
| **Versão** | **Data** | **Mudança** | **Responsável** | **Revisor** |
| 1.0 | 02/08/2011 | * + 1. Versão inicial. | * + 1. Leonard Alves |  |
| 1.1 | 09/08/2011 | * + 1. Alterações gerais no documento e inclusão de Reference Data. | * + 1. Gustavo Valfre | * + 1. Leonard Alves |
| 1.2 | 10/08/2011 | * + 1. Alterações gerais no documento. | * + 1. Leonard Alves |  |
| 1.3 | 11/08/2011 | * + 1. Alterações refentes ao treinamento ministrado pela **Contratada**. | * + 1. Leonard Alves | * + 1. Fernando Wetzel |
| 1.4 | 15/08/2011 | * + 1. Alterações gerais no documento. | * + 1. Leonard Alves | * + 1. Rodrigo Martins |
| 1.5 | 19/08/2011 | * + 1. Alterações gerais no documento. | * + 1. Leonard Alves | * + 1. Rodrigo Martins |
| 1.6 | 19/08/2011 | * + 1. Alterações gerais no documento. | * + 1. Leonard Alves |  |
| 1.7 | 19/09/2011 | * + 1. Adicionados itens sobre arquitetura lógica, segurança e *performance*, no escopo na seção 2.1.1. | * + 1. Leonard Alves |  |
| 1.8 | 21/09/2011 | * + 1. Alterações gerais no documento. | * + 1. Leonard Alves |  |
| 1.9 | 21/09/2011 | * + 1. Alterações relacionadas ao pós-*go-live*. | * + 1. Leonard Alves |  |
| 2.0 | 30/09/2011 | * + 1. Alterações relacionadas aos critérios de avaliação, constantes na seção “4. Premissas, Considerações e Restrições” | * + 1. Leonard Alves |  |
| 2.1 | 04/10/2011 | * + 1. Ajustes gerais no documento. | * + 1. Leonard Alves |  |
| 2.2 | 09/11/2011 | * + 1. Alterações referentes ao controle de vazão e acesso/segurança | * + 1. Leonard Alves |  |
| 2.3 | 23/11/2011 | * + 1. Alterações gerais no documento. | * + 1. Leonard Alves |  |
| 2.4 | 18/01/2012 | * + 1. Inclusão do número de turmas e participantes do treinamento realizado pela Contratada. | * + 1. Leonard Alves |  |

**Índice**

[1. Visão Geral 4](#_Toc309827915)

[1.1 Situação Atual 4](#_Toc309827916)

[1.2 Objetivos 4](#_Toc309827917)

[2. Escopo 6](#_Toc309827918)

[2.1 Detalhamento do Escopo 6](#_Toc309827919)

[2.1.1 Análise da Situação Atual e Gaps 6](#_Toc309827920)

[2.1.2 Elaboração e Estruturação do Trabalho 7](#_Toc309827921)

[2.1.3 Implantação da Solução Proposta 9](#_Toc309827922)

[2.1.4 Operação e Ajustes 10](#_Toc309827923)

[3. Entregáveis 12](#_Toc309827924)

[3.1 Principais Entregáveis 12](#_Toc309827925)

[4. Premissas, Considerações e Restrições. 14](#_Toc309827926)

[5. Informações sobre o processo desta RFP 21](#_Toc309827927)

[5.1 Considerações gerais 21](#_Toc309827928)

[5.2 Formato da resposta 23](#_Toc309827929)

[5.2.1 Meio de Entrega 23](#_Toc309827930)

[5.2.2 Anexos entregues 23](#_Toc309827931)

[6. Garantia do Serviço 24](#_Toc309827932)

[6.1 SLA (*Service Level Agreement*) 24](#_Toc309827933)

[6.1.1 Penalidades do SLA 24](#_Toc309827934)

[7. Multa e cancelamento 26](#_Toc309827935)

[7.1 Multa por não cumprimento/atraso no cronograma 26](#_Toc309827936)

[7.2 Cláusula de Cancelamento e Rescisão 26](#_Toc309827937)

[8. Documentos Anexos 27](#_Toc309827938)

# Visão Geral

Este documento (RFP – Request for Proposal) contém a descrição das necessidades e requisitos para a Implementação da demanda de Governança SOA, Canônico e Reference Data. O objetivo desta RFP é a obtenção de proposta para os seguintes itens:

* **Implementação e implantação** do modelo de Governança SOA, Canônico e Reference Data. Para a fase pós-implantação, a **Proponente** deverá considerar um período de apoio e acompanhamento da equipe **Oi,** como garantia da implementação/implantação da solução.
* **Aquisição/Atualização de Software**, considerando as ferramentas que serão adotadas (ou atualizadas) para atender as necessidades desta demanda. A **Proponente** deverá apresentar proposta para a instalação, atualização, configuração, adaptação, treinamento, gestão da mudança, migração de dados, implantação em produção, operação assistida, etc., dentre outras atividades relacionadas a esse item.

## Situação Atual

Atualmente existem de cerca de **300 serviços** desenvolvidos e disponibilizados no Barramento SOA da **Oi**. A complexidade de gerir o ambiente tem aumentado significativamente devido ao crescimento do número de serviços publicados. Torna-se necessário, portanto, iniciar um trabalho de estruturação de Governança no ambiente SOA da **Oi**.

A quantidade média de mensagens trafegadas no Barramento SOA está em torno de **30 milhões** por mês. Essa volumetria foi baseada no tráfego de mensagens dos principais serviços publicados no barramento.

Ao implantar uma estrutura de Governança, a **Oi** espera melhorar o uso da arquitetura SOA na companhia, gerir melhor os componentes SOA (serviços, contratos, políticas, etc.), aumentar o grau de reutilização dos serviços, dentre outros benefícios que podem ser alcançados com a implantação de Governança.

## Objetivos

A **Oi** espera que o **Proponente** implemente as políticas, procedimentos e padrões de um modelo de Governança SOA, que englobe a criação e gestão do Modelo Canônico e de Reference Data, utilizando as melhores práticas do mercado, atendendo aos seguintes macro-requisitos:

|  |  |
| --- | --- |
| **SOA** | * Criar um mecanismo de gestão dos componentes SOA, visando aumentar o nível de maturidade na construção e no controle do crescimento dos mesmos. * Aumentar a reutilização destes componentes SOA, diminuindo custos e esforços desnecessários. * Alavancar a utilização da arquitetura SOA na **Oi**, posicionando-a como um facilitador de TI, diminuindo o tempo de entrega dos projetos e eliminando etapas de desenvolvimento de componentes, devido aos ganhos alcançados pelo reuso dos serviços. Definir a taxonomia (classificação) e ontologia (definição) dos serviços, evitando a criação descontrolada de serviços (garantir menor custo e requisitos de qualidade). * Gerenciar o repositório de serviços, melhorando o nível de rastreabilidade. |
| **Canônico e Ref. Data** | * Implementar os processos, padrões e métodos para a criação do Modelo Canônico e Reference Data, com base nas melhores práticas de mercado, visando padronizar os contratos dos serviços, melhorar a qualidade da informação contida na troca de mensagens (criando objetos reutilizáveis), diminuir a complexidade de transformações e mapeamentos, permitir a criação de camadas de abstração de serviços (serviços de negócio, serviços de apresentação), dentre outros benefícios. |
| **Canônico** | * Implementar um mecanismo de gestão do Modelo Canônico, que contemple o ciclo de vida dos objetos, impacto em alterações, versionamento das entidades, dentre outros pontos relacionados. |
| **Ref. Data** | * Implementar os processos, padrões e métodos para a criação de uma solução de Reference Data que deverá ser utilizada na tradução de dados entre os diferentes sistemas integrados. * Implementar uma gestão facilitada de Reference Data sem a necessidade de alterações em códigos ou customizações. |
| **SOA, Canônico e Ref. Data** | * Outros requisitos que possam ser identificados pelo **Proponente**, como sendo necessários para a implantação de um modelo de governança adequado. |

# Escopo

## Detalhamento do Escopo

Estão descritas nas seções a seguir, as principais etapas e atividades relacionadas ao objeto desta RFP (Implementação de Governança SOA, Canônico e Reference Data) e devem ser detalhadas e respondidas pela **Proponente**.

### Análise da Situação Atual e Gaps

|  |  |
| --- | --- |
| **SOA** | * Avaliação da situação atual ambiente SOA da **Oi**, incluindo questões de governança, estruturação dos serviços e tratamento de erros. * Análise da Arquitetura Lógica da **Oi**, revendo questões como, por exemplo:   + Camadas de serviços (Business Services, Enablement Services, Proxy Services, Data Services, etc.).   + Criação de novos barramentos (além do Barramento Corporativo principal), federação de barramento de serviços.   + Frameworks de Integração, de Serviços e de Tratamento de Erros (erros técnicos, erros funcionais, reenvio de mensagens, alertas, monitoração de erros, etc.).   + Controle de tráfego de mensagens (número de mensagens concorrentes na invocação do serviço, número máximo de mensagens no destino, etc.).   + Garantia de entrega de mensagens (semáforos, recibo de entrega, persistência de mensagens, etc.).   + Outras recomendações para melhoria da Arquitetura Lógica da **Oi**, baseando-se nas melhores práticas de mercado. * Avaliar questões relacionadas à segurança (autenticação, autorização, criptografia, mapeamento de credenciais, log, roteamento, censura, etc.) e ao desempenho do ambiente (infraestrutura, performance do ambiente e dos serviços, etc.). |
| **SOA e Canônico** | * Avaliação dos contratos dos serviços disponibilizados no ambiente SOA, com o objetivo de levantar os gaps para a criação do Modelo Canônico de Dados da **Oi** |
| **SOA, Canônico e Ref. Data** | * Entendimento do modelo de gestão de TI, metodologia e dos documentos 3P’s da **Oi** (políticas, procedimentos e padrões) da **Oi**. * Avaliação da participação das equipes da **Oi** no modelo de gestão atual. * Avaliação da situação e utilização das ferramentas que compões o ambiente SOA da **Oi**. * Criação do plano de trabalho detalhado (Cronograma, Atividades, Recursos, etc.). |

**Nota:** O modelo de gestão de TI da **Oi** será disponibilizado apenas em tempo de projeto.

### Elaboração e Estruturação do Trabalho

|  |  |
| --- | --- |
| **SOA** | * Definição dos indicadores de monitoração e de qualidade do ambiente SOA, sua forma de captação e as ferramentas necessárias para captação e apresentação dos resultados. * Elaboração de proposta de melhorias para alavancar o uso de SOA na **Oi**, baseada nos gaps encontrados na fase “Análise da Situação Atual e Gaps” |
| **Canônico** | * Criação do modelo de Entidade e Relacionamento, tanto lógico quanto físico, baseando-se no SID, para atender a realidade e as necessidades da **Oi**. * Elaboração de um plano de gestão e manutenção do Modelo Canônico (controle de versões das entidades, reutilização de entidades já existentes, análise de impacto no caso de alterações, etc.). * Elaboração de proposta para estruturar a equipe responsável pela gestão do Modelo Canônico e seu formato de atuação (papéis e responsabilidades). |
| **Reference Data** | * Elaboração de proposta de um modelo de gestão de Reference Data, que:   + Possibilite acompanhar, relacionar e gerir domínio de dados entre aplicações de diferentes centros de solução.   + Permita que a solução de integração, em tempo de execução, transforme um valor de uma aplicação para o valor entendido por outra aplicação, consultando um repositório específico para tal.   + Garanta que a solução de Reference Data está alinhada com a evolução do Modelo Canônico.   + Definição dos processos de levantamento dos valores utilizados para o DE-PARA de informações. * Avaliação e indicação de ferramentas que permitam gerir os Reference Data, bem como o seu modelo de funcionamento. Esta avaliação deverá informar, dentre outros pontos, questões como: modelagem dos *reference data*, cadastramento das informações, criação de valores de domínio para um determinado *reference data*, etc.. |
| **SOA, Canônico e Ref. Data** | * Atualização e ajustes nos 3P’s para incluir as políticas, procedimentos e padrões definidos para Governança SOA, Modelo Canônico e Reference Data. * Atualização e ajustes no modelo de gestão e metodologia para atender as novas definições relacionadas Governança SOA, Modelo Canônico e Reference Data. * Definição de papéis e responsabilidades, incluindo a **Contratada** e equipe da **Oi**, necessários no desenvolvimento SOA, na Governança, no Modelo Canônico e no Reference Data. * Definição dos processos de integração entre as equipes responsáveis pelo Modelo Canônico e Reference Data. * Definição das requisições e regras para escolha das ferramentas que serão utilizadas pela **Contratada** e pela **Oi**, para execução atividades relacionadas no plano de trabalho detalhado. * Definição de uma estratégia de QA (Quality Assurance) com a equipe de Governança SOA, Modelo Canônico e Reference Data. A **Contratada** deverá elaborar um plano de QA para validar e garantir a eficiência dos processos e do modelo de gestão definidos. Além disso, a **Contratada** deverá estabelecer a periodicidade de execução das atividades de QA. * Realização de treinamento e capacitação sobre os conceitos SOA, Governança SOA, Modelo Canônico, SID e Reference Data e demais conceitos contidos no plano de trabalho. * Aplicar o modelo de Governança SOA, Canônico e Reference Data em um Projeto Piloto. O projeto será definido pela **Oi**. |

**Nota:** O modelo de gestão de TI da **Oi** será disponibilizado apenas em tempo de projeto.

### Implantação da Solução Proposta

|  |  |
| --- | --- |
| **SOA** | * Implantação do modelo de Governança SOA, proposto na fase de elaboração, seguindo as definições de processos, políticas e padrões estabelecidos na fase inicial. |
| **Canônico** | * Implantação do plano de gestão e manutenção do Modelo Canônico, seguindo as definições de processos, políticas e padrões estabelecidos na fase inicial. * Proposição da equipe responsável pela gestão do Modelo Canônico |
| **Ref. Data** | * Implantação do plano de gestão e manutenção do Reference Data, seguindo as definições de processos, políticas e padrões estabelecidos na fase inicial. * Proposição da equipe responsável pela gestão do Reference Data |
| **SOA** | * Implantação do modelo de Governança SOA, Canônico e Reference Data no Projeto Piloto. * Apoio na utilização e configuração das ferramentas propostas na fase de elaboração. Deve-se levar em consideração a preparação para a utilização das ferramentas (criação do repositório, organização das informações, proposta de versionamento, dentre outros.) * Capacitação da equipe **Oi** nas ferramentas propostas para a realização dos trabalhos, como por exemplo: Ferramenta de Gestão do Modelo Canônico, Enterprise Repository, Service Registry, e demais ferramentas relacionadas na fase de elaboração. |

### Operação e Ajustes

Após a implantação da solução, a **Contratada** deverá, em regime de pós-*go-live*, apoiar e acompanhar a equipe **Oi** nas seguintes atividades:

|  |  |
| --- | --- |
| **SOA, Canônico e Ref. Data** | * Execução do modelo de Governança SOA, Modelo Canônico e Reference Data, propostos na fase de configuração, seguindo suas definições de processos, políticas e padrões. |
| **SOA** | * Controle dos serviços SOA com foco no reuso equilibrado e sustentável, garantindo menor custo e requisitos de qualidade * Controlar o ciclo de vida dos serviços SOA da **Oi** visando garantir o beneficio do negócio de adoção de SOA para a **Oi**. * Gerenciar o repositório central de serviços mantendo uma rastreabilidade entre os mesmos. * Garantir que os conceitos SOA sejam respeitados, tais como taxonomia (classificação), ontologia (definição) dos serviços, ciclo de vida dos serviços e versionamento dos serviços. * Deverá realizar auditorias nos projetos e na execução do processo de desenvolvimento SOA estabelecidos pela fase de configuração. * Revisar documentos de arquitetura e integração, propondo ações corretivas na definição das soluções com o foco nos padrões estabelecidos para a arquitetura SOA e para elicitação de serviços. * Realizar auditorias por amostragem (a ser definida previamente de maneira relevante para o processo) de itens como código fonte, código executável (recomendações de testes não funcionais) e configurações nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de acordo com as necessidades especifica e contexto do projeto. * Realizar auditorias periódicas no Service Registry (UDDI), reportando desvios e desatualizações e recomendar correções para a área de infraestrutura da **Oi**. * Deverá monitorar a operação, através dos indicadores estabelecidos pela fase de configuração, a fim de identificar possíveis falhas no processo. * Execução do plano de QA (Quality Assurance) estabelecido pela **Contratada**, revisitando e reajustando, caso necessário, os planos definidos nas fases anteriores. |

O período de estipulado para apoio e acompanhamento das atividades pós-*go-live* será de **6 (seis) meses**.

# Entregáveis

As atividades contidas na seção “2.1.1. Análise da Situação Atual e Gaps” poderão ser realizadas nas instalações da **Oi**, apenas no que se refere ao levantamento das informações necessárias para a elaboração dos trabalhos. As demais atividades devem ser realizadas nas instalações físicas da **Contratada**. Em caso de necessidade de deslocamento, os custos deverão ser da **Contratada**.

O faturamento estará condicionado ao aceite da **Oi** nos marcos do projeto (*milestones*) e deverá ocorrer da seguinte forma:

* **30%** do valor total após a fase “Elaboração e Estruturação do Trabalho”
* **30%** do valor total após a fase “Implantação da Solução Proposta”
* **40%** após a fase “Operação e Ajustes”

## Principais Entregáveis

|  |  |
| --- | --- |
| **Cronograma** | * Plano de trabalho |
| **Governança** | * Matriz de responsabilidades * Plano de comunicação com os projetos * Documento de definição de metodologia de governança * Política de atuação de Governança SOA |
| **Arquitetura SOA** | * Disponibilização do Enterprise Repository, com todos os serviços cadastrados e prontos para uso da equipe da governança. * Disponibilização do Service Registry, com todos os serviços cadastrados e pronto para uso como UDDI padrão da **Oi**. |
| **Monitoração** | * Documento de indicadores de qualidade com estabelecimento de política de coleta, armazenamento, análise e publicação dos mesmos. |
| **QA** | * Resultado do QA final (pós-*go-live*). |
| **Treinamento** | * Material de treinamento (Conceitos SOA, Governança SOA, Modelo Canônico, SID e Reference Data e demais conceitos contidos na no plano de trabalho)*.* |
| **Canônico** | * Plano de gestão e manutenção do Modelo Canônico. * Templates de apoio ao processos definidos. |
| **Ref. Data** | * Plano de gestão e manutenção da *Reference* *Data*. * Templates de apoio ao processos definidos. |
| **Processos, Padrões e Políticas (3P’s)** | * Uma coleção mínima e necessária de processos, padrões, políticas e *guidelines* para operação e governança do ambiente SOA (baseando-se nos 3P’s e no modelo de gestão de TI da **Oi**):   + Nomenclatura de serviços   + Taxonomia de serviços   + Ontologia de serviços   + Versionamento de serviços   + Ciclo de vida de serviços   + Modelo Canônico (definições relacionadas à criação do XML Schema, como por exemplo: criação e nomenclatura de arquivos, *namespace* e URL’s dos schemas, organização de pastas, dentre outros.)   + Reference Data   + BPM, BPMn, BPEL, Business Rules Engine   + Lista de softwares utilizados no ambiente SOA   + Arquitetura de Referência de Implementação de Serviços na tecnologia SOA da **Oi**   + Outros (deve ser acordado durante o período de setup um número possível de realização). * Atualização dos padrões, políticas e *guidelines* previstas na fase inicial (3P’s). |
| **Modelo de Gestão de TI** | * Documento de sugestão de melhorias no processo do modelo de gestão de TI. * Proposta de inclusão de Governança SOA, Canônico e Reference Data no processo do modelo de gestão de TI. * Relatório de performance SOA contendo métricas de reuso com ganhos (escopo, tempo e custo) além de outros pontos importantes para a qualidade do ambiente SOA. * Documento de melhoria continua com recomendações projetos e atualização do modelo de gestão de TI da **Oi**. |
| **Outros Materiais** | * Base de conhecimento (*wiki*) implantada, atualizada e pronta para uso (o FORNECEDOR utilizará do ambiente que a **Oi** definir para esse fim). * Atas de reuniões com decisões e acordos tomados. * Repositórios atualizados. |

O material produzido pela **Contratada** deverá ser entregue em meio eletrônico, em formato compatível com as ferramentas Microsoft Office 2007 (Power Point, Excel, Word e Project). Caso seja solicitado pela **Oi**, o material produzido deverá ser entregue também de forma impressa.

# Premissas, Considerações e Restrições.

**Gestão/Desenvolvimento**

* O **Proponente** deverá descrever um plano de trabalho com nível de detalhe suficiente para demonstrar sua viabilidade e alinhamento com as necessidades de negócio da **Oi**.
* O conteúdo desse plano será considerado como critério para a avaliação das propostas enviadas a **Oi**
* O plano de trabalho proposto pelo **Proponente** deverá endereçar as questões referentes a:
  + Organização da equipe:
    - Quantidade de profissionais alocados pelo **Proponente**;
    - FTE dos profissionais alocados pelo **Proponente**;
    - CV destes profissionais;
    - Detalhamento da função destes profissionais neste projeto;
    - Quantidade de profissionais da **Oi**;
    - Alocação dos recursos (**Oi** e **Proponente**) no cronograma e o percentual de disponibilidade;
    - Quantidade de recursos do **Proponente** com experiência em processos de tecnologia da informação e processos de telecomunicações.
* Todos os custos de serviços deverão especificar a quantidade de homens-hora e métrica adequada, racional. Para desenvolvimento de software a métrica utilizada deve ser “análise de pontos de função” (IFPUG).
* Elaborar e entregar em tempo estipulado pelo Processo de Gestão de Demandas da **Oi**, todos os artefatos contratados nesta RFP;
* Atentar que qualquer atraso no cronograma, gerado pela não observância destas normas, será de responsabilidade exclusiva da **Contratada**.
* O **Proponente** deve apresentar a equipe proposta para cada uma das linhas de serviço, solicitadas nesta RFP, relacionando em sua proposta, a hierarquia de cada equipe, incluindo os cargos (analistas júnior, pleno e sênior; coordenador, gerente de contas, coordenador de Metodologia – PMO, etc.) e suas descrições, assim como as quantidades de recursos a serem alocadas em cada nível hierárquico, de cada linha de serviço.
* Para efeito de avaliação, espera-se que o **Proponente** indique quais as premissas que foram utilizadas para o dimensionamento da equipe, em termos de perfis e quantidades.
* O início das atividades e serviços deve ser em até **2 (dois) dias** após a emissão do pedido.

**Padrões e Metodologia**

* A **Contratada** deverá seguir e utilizar os padrões de documentações do PMO (segurança, acesso, telas, nomenclaturas, etc.) e ferramentas (exe.: STI, GPR, etc.). Qualquer atraso no cronograma, gerado pela não observância destas normas, será de responsabilidade exclusiva da **Contratada** e sujeita a penalidades.
* A **Contratada** deverá seguir padrões de documentos e processos tanto para as atividades de projeto quanto para gestão de projeto, conforme determinado pelas áreas responsáveis da **Oi**: PMO, Arquitetura, Infra, Produção, Qualidade, etc.
* A **Contratada** deverá seguir e utilizar os 3P’s de Dados e 3P’s de Aplicações, que estabelecem claramente os objetivos de qualidade, padrões e melhores práticas aplicadas no desenvolvimento de soluções ou manutenções evolutivas de sistemas da corporação. Os 3P’s são livros de princípios de arquitetura definem todas as políticas, procedimentos e padrões aplicados em TI.
* Os documentos deverão ser gerados em Português do Brasil (front-end, pop-ups, mensagens etc).
* Seguir o Ciclo de Vida de Desenvolvimento de Demandas/Produtos conforme determina o Processo de Gestão de Demandas da **Oi**;
* Seguir a Metodologia **Oi** conforme contrato assinado entre a **Oi** e a empresa contratante;
* Para Demandas Complexas, apresentar o Cronograma de Execução atualizado no template padrão **Oi** em até **5 (cinco) dias** úteis após aprovação da Proposta Técnica e Comercial;
* Para Demandas Simplificadas, apresentar o Cronograma de Execução atualizado no template padrão **Oi** semanalmente e no GPR;
* Participar de Acompanhamento Semanal junto a **Oi** através de reuniões de Status Report;

**Critérios de Avaliação**

Em resposta a esta RFP, o **Proponente** deverá apresentar sua experiência na implementação e implantação de Governança SOA, Canônico e Reference Data, incluindo as seguintes informações:

* Nome da Instituição
  + Instituição onde a solução está instalada
* País
  + Países onde a solução está instalada
* Data do contrato
  + Data do contrato assinado entre as partes.
* Duração do Projeto
  + Duração da implementação do projeto desde o *kick-off* até *roll-out*.
* Objetivos do Projeto
  + Principais objetivos do projeto.
* Segmentos de clientes
  + Segmentos de clientes cobertos pelo projeto (e.g. varejo, corporativo).

O **Proponente** deverá apresentar sua experiência nos conceitos e ferramentas abaixo:

* Conceitos SOA, Canônico e Reference Data:
  + Demonstrar domínio no conceito e na aplicação prática de SOA
  + Demonstrar domínio nas tecnologias que são trazidas junto com esse paradigma arquitetural tais como: XML, Web Services, WS\*, Federação de barramentos
  + Outros pontos para melhor atender e propor melhorias e padrões de uso para as ferramentas e tecnologias envolvidas.
* Ferramentas para SOA:
  + Ferramentas da Oracle: Oracle Service Bus (OSB), Oracle Data Service Provider (DSP), Oracle WebLogic Integrator (WLI), Oracle Service Registry (OSR), Oracle Enterprise Repository (OER), Oracle SOA Suite, Oracle BPEL, Oracle BPM, Oracle BPA, Oracle Business Rules, WebLogic e Aqualogic, etc.
  + Ferramentas para gestão de Modelo Canônico de Dados
  + Ferramentas para gestão de Reference Data
  + Outras ferramentas relacionadas aos objetos desta RFP, que possam comprovar a experiência da **Proponente** na implementação e implantação de soluções SOA.
* Comprovação de experiência:
  + O **Proponente** deve anexar pelo menos 10 currículos (curriculum vitae) de seu quadro de funcionários com experiência comprovada na implementação e implantação de soluções desse tipo. No caso do **Proponente** vencedor, este deve atribuir ao menos 5 desses funcionários no projeto. Caso essa condição não seja satisfeita, a **Oi** pode revogar o contrato sem sofrer nenhuma penalidade.

**Ferramentas**

De acordo com o escopo pré-definido neste documento, a **Proponente** deverá informar o seguinte a respeito ferramentas propostas:

* Descrição da ferramenta
  + Nome da ferramenta
  + Versão
  + Overview da ferramenta
  + Descrição detalhada da ferramenta
  + Histórico
  + Principais funcionalidades
  + *Roadmap* planejado
  + Fatores de diferenciação da ferramenta em relação ao mercado
  + Issues/Bugs conhecidos da ferramenta
* Componentes internos e seus relacionamentos
* Integração
  + Descrição do mecanismo de integração online
  + Descrição do mecanismo de integração off-line (e.g.: file-*based*).
* Instalação e upgrade
  + Descrição do procedimento de instalação e upgrade do produto.
* Segurança
  + Descrição das características de segurança do produto, incluindo:
  + Autenticação e autorização
  + Papéis, responsabilidades e permissionamento
* Monitoração e administração
  + Descrever as características de monitoração e administração, incluindo:
  + *Logging*
  + *Error handling*
  + Procedimentos de Disaster Recovery
* Archiving e Housekeeping
  + Descrever ambos os mecanismos
* Manutenção de dados de referência
* Relatórios
  + Descrever os relatórios built-in do produto.
* Tecnologia
  + Descrever a tecnologia de implementação do produto, incluindo:
    - Sistemas operacionais suportados e recomendados
    - Servidores de aplicação suportados e recomendados
    - Sistemas de gerência de banco de dados suportados e recomendados
    - Frameworks de terceiros utilizados na solução
    - Linguagens de programação suportadas
* Escalabilidade
  + A solução deve permitir escalabilidade horizontal e vertical, de modo a facilitar o crescimento da solução para a **Oi**.
* Infraestrutura
  + Requerimentos de hardware (e.g. servidores, CPI, memória, *storage*).
  + Requerimentos de rede (e.g. largura de banda).
  + Deve-se verificar a aderência da infraestrutura recomendada de acordo com o *baseline* de infraestrutura da **Oi**. Esse item é importante para garantir que qualquer procedimento executado na solução não esteja em desacordo com os pré-requisitos do *baseline* de segurança.
* Licenciamento:
  + Para o licenciamento, deve ser informado o modelo de licenciamento utilizado, bem como custos e condições comerciais para aquisição de licença e de possíveis passos de crescimento. Aqui deverá constar também o custo de possíveis upgrades da ferramenta de acordo com o modelo de licenciamento adotado.

**Notas:**

* A **Proponente** deverá apenas eleger as principais ferramentas de mercado para atender o escopo desta RFP. A lista deverá estar classificada (ranking), pontuando os pontos fortes e fracos de cada ferramenta. Com base nesta lista, a **Oi** se responsabilizará pela escolha das ferramentas, seguindo os processos da companhia.
* A instalação das ferramentas está fora do escopo desta RFP. A **Proponente** deverá apoiar a **Oi** na configuração e utilização das ferramentas.

**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**;

**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**;
* A **Oi** não fornecerá espaço físico nem equipamentos para equipe da **Contratada**;
* Garantir acesso a rede **Oi**, adequando sua infraestrutura, se necessário, para efetuar as atividades as quais foi contratada.

**Padrões e Metodologias**

* A **Contratada** deverá seguir e utilizar os padrões de documentações do PMO (segurança, acesso, telas, nomenclaturas, etc.) e ferramentas (exe.: STI, GPR, etc.). Qualquer atraso no cronograma, gerado pela não observância destas normas, será de responsabilidade exclusiva da **Contratada** e sujeita a penalidades.
* A **Contratada** deverá seguir padrões de documentos e processos tanto para as atividades de projeto quanto para gestão de projeto, conforme determinado pelas áreas responsáveis da **Oi**: PMO, Arquitetura, Infra, Produção, Qualidade, etc.
* A **Contratada** deverá seguir e utilizar os 3P’s de Dados e 3P’s de Aplicações, que estabelecem claramente os objetivos de qualidade, padrões e melhores práticas aplicadas no desenvolvimento de soluções ou manutenções evolutivas de sistemas da corporação. Os 3P’s são livros de princípios de arquitetura definem todas as políticas, procedimentos e padrões aplicados em TI.

**Infraestrutura e acessos**

* A execução dos serviços deve ser realizada em instalações da **Contratada** no Brasil.
* A **Contratada** deverá fornecer todo e qualquer recurso, pessoal, software e hardware (notebooks, desktops, etc.) necessário à realização dos serviços por sua(s) equipe(s), sem custo para a **Oi**.
* A **Contratada** deverá ter uma Conexão dedicada com a **Oi**, de acordo com a Política de Segurança (Anexo C), e todos os custos que sejam necessários para viabilizar esta conexão (Link, Roteador, etc.) serão por conta da **Contratada**.
* Nenhum equipamento da **Contratada** poderá dar entrada nas instalações da **Oi** nem ser conectado à rede sem o prévio consentimento da **Contratante**.
* A **Oi** não fornecerá infraestrutura como espaço físico, mesas, cadeiras, Links, rede, telefone.
* A **Contratada** deverá seguir as políticas da **Oi**.
* A **Contratada** deverá se conectar à **Oi** mediante link circuito(s) próprio(s) no(s) qual (is) deverão ser implementados mecanismos de segurança, como filtros de pacotes e firewalls. A **Oi** se reserva o direito de solicitar a qualquer momento informações sobre os acessos realizados através da Infraestrutura, dados como: origem dos acessos, portas acessadas, destinos acessados, usuários que efetuaram os acessos, entre outros.
* Os acessos realizados através de VPN (Virtual Private Networks) deverão ser realizados apenas por usuários autorizados previamente pela **Oi** e cada acesso deverá ser único e realizado apenas pelo proprietário da conta. A **Oi** só libera o acesso VPN, quando não se justifica a instalação de circuito dedicado e para no máximo **5** logins por usuários.
* Todo o acesso deverá ser autorizado pela **Oi** e o usuário não poderá ceder, emprestar ou fazer uso de outra matrícula que não seja a sua. É de responsabilidade da empresa **Contratada**, manter atualizado o cadastro de terceiros.
* A **Contratada** deve garantir o acesso à rede da **Oi**, ou seja, desativar recursos que impeçam a comunicação do FORNECEDOR junto à rede da **Oi** para efetuar as atividades para as quais foi contratada.
* Em caso de necessidade de deslocamento de recurso da **Contratada**, os custos de viagem e hospedagem serão da **Contratada**.
* É de responsabilidade do **Proponente**, indicar na resposta a esta RFP, quais necessidades de infraestrutura (espaço em rede, ambientes, etc.) serão necessárias para o desenvolvimento e implantação dos trabalhos propostos.

**Outras considerações**

* Para o caso do **Proponente** que já atende a **Oi** em outro tipo de serviço e/ou produto, deverá garantir que não haja conflito de interesses, além de demonstrar como isso poderá ser garantido na proposta. Todas as formas de interação entre os profissionais envolvidos nas atividades relacionadas a essa RFP e profissionais pertencentes ao mesmo **Proponente**, que já realizam outras atividades dentro da **Oi**, não deverão considerar nenhuma forma de beneficio e/ou parcialidade em relação aos mesmos. Sendo assim, o serviço de governança deverá atuar em sua plenitude, em caráter imparcial e justo baseado nas leis e políticas a serem estabelecidas.
* O **Proponente** deverá transferir para a **Oi** todos os direitos de propriedade, de utilização e de distribuição sobre programas, bibliotecas e documentos criados ou modificados durante a prestação de algum dos serviços objeto desta RFP.
* A **Contratada** deverá apresentar a ementa do treinamento a ser dado. Para a realização do mesmo, caberá à **Contratada** preparar o material de treinamento. Além disso, a **Contratada** deverá propor a infraestrutura necessária para a realização do treinamento (localização, material, sala com projeção, micro com a aplicação, etc.).

# Informações sobre o processo desta RFP

## Considerações gerais

Os itens a seguir deverão ser observados na participação nesse processo de RFP:

* O convite às empresas especializadas para entrega das propostas não incorrerá em nenhum custo por parte da **Oi**. A preparação e o recebimento da informação em resposta a esta RFP, em nenhuma hipótese incorrerá em qualquer tipo de comprometimento comercial e obrigação financeira por parte da **Oi**.
* A **Oi** não assume nenhuma obrigação de reembolsar ou efetuar qualquer outro tipo de compensação a qualquer empresa especializada em resposta a este documento.
* A **Oi** reserva o direito de utilizar as informações providas pelas empresas especializadas quando julgar apropriado.
* A **Oi** deterá a propriedade intelectual de todo o material gerado.
* A **Oi** exige confidencialidade nas informações expostas neste documento, bem como concorda em manter a confidencialidade das informações fornecidas pela empresa especializada. O acesso às informações estará restrito aos colaboradores ligados ao projeto.
* A informação contida neste documento é confidencial e é propriedade da **Oi** e, portanto, deverá somente ser usada para a confecção da proposta.
* O nome da **Oi** não deverá ser utilizado como motivo de promoção da empresa especializada; e este documento deverá obrigatoriamente ser devolvido à **Oi** e removido de quaisquer meios de armazenamento.
* O SLA para o atendimento e suporte a licença está descrito no “Garantia do Serviço”.
* A **Contratada** deverá fornecer treinamento e capacitação sobre os conceitos SOA, Governança SOA, Modelo Canônico, SID e Reference Data e demais conceitos contidos na no plano de trabalho. O número de participantes do treinamento será de **03** turmas, com **12** participantes cada.
* O material dos treinamentos deverá ser fornecido pela **Contratada** e devem ser produzidos em Português.
* Os profissionais da **Contratada**, que ministrarão os treinamentos para a equipe **Oi** (conforme previsto no detalhamento do escopo), devem ter conhecimento e certificação adequados que os habilitem a ministrar o treinamento.
* O treinamento deverá ser realizado na cidade do Rio de Janeiro sendo acordado com a **Oi** os detalhes relacionados a infraestrutura necessária (local, sala, equipamento, material didático, coffee break, etc).
* Caso solicitado, o **Proponente** deve encaminhar o currículo dos profissionais que vão interagir com a **Oi** ou estarão alocados dentro da **Oi**, mesmo que esporadicamente.
* O **Proponente** deve apresentar certificações gerais e/ou específicas referentes a cada sistema e/ou disciplinas abrangidas nesta RFP, informando detalhadamente a distribuição quantitativa e qualitativa de cada certificação entre os seus recursos ou para a própria empresa, quando aplicável, bem como os prazos de validade das mesmas.
* O **Proponente** deverá entregar entre as evidências que comprovam a sua qualificação para essa RFP, no mínimo uma evidência clara de um projeto de sucesso com governança SOA no Brasil, contendo meios para que a **Oi** possa entrar em contato com esses clientes e possa averiguar a veracidade da informação.

## Formato da resposta

### Meio de Entrega

A proposta deverá ser entregue impressa e também em meio eletrônico, em formato compatível com as ferramentas Microsoft Office 2007 (Power Point, Excel, Word e Project).

### Anexos entregues

Qualquer documento anexo (especificação produto, relatórios) deverá ser incluído no final da proposta, devendo ser referenciado claramente durante o decorrer desta. Os anexos deverão ser colocados em uma pasta de fácil identificação e busca.

# Garantia do Serviço

A garantia dos serviços desta proposta será de **6 (seis) meses** após término do serviço e aceite formal da **Oi**.

**Garantia de Pós-Produção Contratada?**

Informe o número de dias: **183 dias**.Caso contrário selecionar a opção ******

## SLA (*Service Level Agreement*)

Estes indicadores serão os únicos inicialmente utilizados para a medição da capacidade de gestão e transparência do **Proponente**. O **Proponente** deverá propor pelo menos **2 (dois) novos** indicadores de SLA para avaliação da **Oi**. Estes indicadores serão aprovados em conjunto com a **Oi**, durante a execução dos trabalhos e serão considerados para efeito de análise no atendimento de SLA’s.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores** | **Prazo** | **Período** | **Meta** | **Fórmula de Cálculo** |
| Pontualidade de entrega | * + 1. A cada atividade | * + 1. Mensal | * + 1. >90% das atividades dentro do prazo | * + 1. Quantidade de vezes onde ocorrer atraso no cumprimento de atividades previstas de governança SOA associadas ao modelo de gestão de TI. |

### Penalidades do SLA

A penalidade para o não cumprimento do SLA será calculada da seguinte forma:

* Será aplicada uma multa de **3% sobre o valor da remuneração mensal por indicador não cumprido dentro do mês de referência**. Será calculado o acumulado de todos os indicadores não cumpridos dentro do mês, limitado a **10% do valor total da remuneração mensal**.
* Caso as condições de pagamento do contrato estejam negociadas para ocorrer em uma única parcela, e seja necessário aplicar penalidades, os valores serão deduzidos de pagamentos a serem efetuados relativos a outros contratos. Não havendo outros contratos, o fornecedor deverá efetuar os pagamentos através de depósitos bancários em nome da **Oi**.

# Multa e cancelamento

## Multa por não cumprimento/atraso no 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.

## Cláusula de Cancelamento e Rescisão

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.

# Documentos Anexos

|  |  |
| --- | --- |
| **Arquivo** | **Descrição** |
|  |  |
|  |  |