**RFP - REQUEST FOR PROPOSAL**

FMS - FRAUD MANAGEMENT SYSTEM



**Índice**

[1.1 Institucional 5](#_Toc467578837)

[1.2 Situação atual 7](#_Toc467578838)

[1.3 Benefícios 8](#_Toc467578839)

[2.1 Requisitos funcionais 8](#_Toc467578840)

[2.2 Requisitos não funcionais 9](#_Toc467578841)

[2.3 Requisitos de segurança 9](#_Toc467578842)

[2.4 Requisitos de infraestrutura e operação 9](#_Toc467578843)

[2.5 Definição conceitual da solução 9](#_Toc467578844)

[2.6 Arquitetura da solução 10](#_Toc467578845)

[2.7 Visão geral da solução 10](#_Toc467578846)

[2.8 Volumetria 11](#_Toc467578847)

[2.9 Licenças 11](#_Toc467578848)

[2.10 Requisitos de suporte 13](#_Toc467578849)

[3.1 Prestação de serviços 13](#_Toc467578850)

[3.2 Serviços de disponibilização da solução 14](#_Toc467578851)

[3.3 Serviços de configuração/parametrização da solução 15](#_Toc467578852)

[3.4 Serviços de treinamento 15](#_Toc467578853)

[3.5 Serviços pós-implantação 16](#_Toc467578854)

[3.6 Serviços de transferência de conhecimento 16](#_Toc467578855)

[3.7 Serviços de migração de dados 17](#_Toc467578856)

[4.1 Instruções gerais 17](#_Toc467578857)

[4.2 Critérios de avaliação e seleção 17](#_Toc467578858)

[4.3 Uso de informação Oi 18](#_Toc467578859)

[4.4 Custo e preparação da proposta 18](#_Toc467578860)

[4.5 Precificação 18](#_Toc467578861)

[4.6 Garantia de serviço 20](#_Toc467578862)

[4.7 Resposta esperada 21](#_Toc467578863)

[5.1 Premissas gerais 25](#_Toc467578864)

[5.2 Ferramentas necessárias 26](#_Toc467578865)

[5.3 Padrões e metodologias 26](#_Toc467578866)

[5.4 Infraestrutura 27](#_Toc467578867)

[5.5 Segurança de acesso 27](#_Toc467578868)

[6.1 Dados da empresa especializada 27](#_Toc467578869)

[6.2 Presença no mercado brasileiro 27](#_Toc467578870)

[6.3 Alianças 28](#_Toc467578871)

[6.4 Experiência na indústria 28](#_Toc467578872)

[6.5 Experiência em projetos 28](#_Toc467578873)

[6.6 Equipe 28](#_Toc467578874)

[6.6 Cronograma 29](#_Toc467578875)

[7.1 Sobre a condução do serviço 29](#_Toc467578876)

[7.2 Gerência de mudanças 30](#_Toc467578877)

[7.3 Gestão de testes 30](#_Toc467578878)

[7.4 SLA de atendimento 33](#_Toc467578879)

Controle de versão

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Versão | Data | Descrição | Contribuição | Consolidação | Revisão |
| 0.1 | 31/10/2016 | Publicação da versão *draft* | n/a | Vinicius Martins | n/a |
| 0.2 | 08/11/2016 | Inclusão dos requisitos funcionais e técnicos | Kleyton Soares  Cezar Silveira  Leandro Frossard | Vinicius Martins | n/a |
| 0.3 | 11/11/2016 | Inclusão dos requisitos de Segurança da Informação | Rafael Caubit Souza | Vinicius Martins | n/a |
| 0.5 | 22/11/2016 | Inclusão dos requisitos de Infra | Alessandra Anjos  Helder Figueiredo | Vinicius Martins | n/a |
| 0.6 | 28/11/2016 | Inclusão dos requisitos de Operação | Mario Moura | Vinicius Martins | n/a |
| 0.7 | 28/11/2016 | Informações de volumetria e treinamento | Kleyton Soares  Leandro Frossard | Vinicius Martins | Cezar Silveira |
| 0.8 | 30/11/2016 | Versão de Contratos de TI | Vinicius Martins  Patrick Silva | Vinicius Martins | Gustavo Theme |
| 1.0 | 31/11/2016 | Versão de *rollout* para Suprimentos | Patrick Silva | Vinicius Martins | n/a |

# Contextualização

## Institucional

A Oi é a única provedora de serviços de telecomunicações do país, com presença nacional, realmente integrada. A Companhia tem como objeto social a exploração de serviços de telecomunicações e atividades necessárias, ou úteis à execução desses serviços, na conformidade das concessões, autorizações e permissões que lhe forem outorgadas.

A Oi é uma concessionária responsável pelo Serviço Telefônico Fixo Comutado ("STFC") nas Regiões I e II do Plano Geral de Outorgas ("PGO"), que abrange todos os estados da federação exceto São Paulo, além do Distrito Federal. Os contratos de concessão tem vigência até 31 de dezembro de 2025.

Além disso, a Oi possui autorização da ANATEL para a prestação de serviços de Telefonia Móvel ("SMP") em todo o país. Completam ainda o portfólio da companhia os serviços de rede de transporte e Backbone internacional, transmissão de dados e TV por assinatura.

Em síntese, a Companhia oferece um leque de serviços diversificado. Entretanto, com vistas a tornar mais abrangentes suas ofertas e apoiando-se nos diferenciais estratégicos da integração e da convergência, no final de 2011, a Companhia mudou a forma de conduzir os negócios, passando a adotar uma visão segmentada por cliente (Residencial, Empresarial/Corporativo e Mobilidade Pessoal) e não mais por produto.

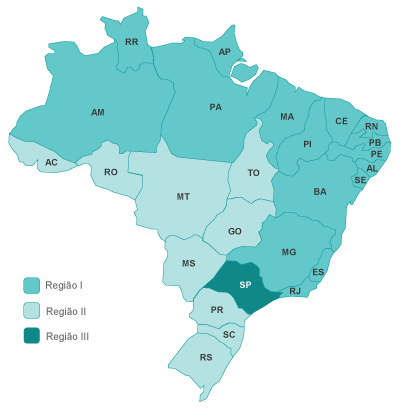
Com base nessa nova visão, ao final de 2014 nossa base de clientes era de 74,5 milhões, divididos em:

17,5 milhões de UGRs residenciais, compreendendo telefones fixos, Banda Larga e TV por Assinatura;

48,5 milhões de clientes no segmento de mobilidade pessoal, sendo 41,3 milhões de usuários pré-pagos e 7,1 milhões de pós-pagos;

7,9 milhões de usuários no segmento Empresarial/Corporativo, divididos telefones fixos, móveis e Banda Larga; e

0,7 milhões de telefones de uso público (TUPs).



A Oi S/A oferece um amplo leque de produtos convergentes, que incluem serviços de telefonia fixa e móvel, transmissão de dados, acesso à internet em banda larga, provedor de internet e TV paga.

**Serviços de Telefonia Fixa**

O tradicional negócio de telefonia fixa da Companhia inclui serviços locais e de longa distância, de uso de redes (interconexão) e de telefones públicos, conforme as concessões e autorizações outorgadas pela ANATEL. A Companhia é uma das maiores companhias de telefonia fixa da América do Sul em termos de número de linhas instaladas.

Em 2014, a Oi possuía 15,8 milhões de linhas fixas em operação, das quais 11,0 milhões no segmento Residencial.

**Serviços de Telefonia Móvel**

A Oi presta serviços de telefonia móvel em todo o Brasil. Ao final de 2014 nossa operação contava com 50,9 milhões de UGR. Nossa base de usuários se divide em clientes pré-pagos e pós-pagos.

No segmento pré-pago os clientes ativam seus números de celular comprando Cartões SIM que são instalados em seus aparelhos. Os clientes pré-pagos da Companhia podem adicionar créditos às suas contas por meio da aquisição de cartões pré-pagos, através de transações on line nos milhares de pontos de vendas disponíveis em todo Brasil, ou por meio da compra de créditos adicionais por telefone, que podem ser cobrados no cartão de crédito ou nas faturas de telefonia fixa dos clientes. Os créditos são válidos por um período de tempo determinado, após a ativação.

A Companhia também vende cartões pré-pagos no valor mínimo de R$1,00 e permite que seus clientes pré-pagos possam recarregar créditos de qualquer valor, incluindo centavos, a fim de facilitar a ativação contínua de seus aparelhos, permitindo-os a continuar recebendo ligações. A Companhia oferece regularmente vários pacotes de serviços para incentivar a compra e uso de créditos pelos seus clientes pré-pagos.

Já os clientes dos planos pós-pagos pagam uma franquia mensal e são faturados mensalmente pelos serviços fornecidos durante o mês anterior. Os planos pós-pagos incluem caixa postal, identificação de chamadas, conferência, transferência de chamadas, chamadas em espera e serviços especiais, inclusive dados.

**Serviços de Transmissão de Dados**

A Companhia oferece uma variedade de serviços de transmissão de dados em alta velocidade. Os serviços de banda larga da Companhia, que utilizam, principalmente, a tecnologia ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), são oferecidos nas Regiões I e II sob a marca "Oi Velox". Em 31 de dezembro 2014, a Companhia possuía 5,9 milhões de assinantes de ADSL.

A Companhia também presta serviços transmissão de Voz e Dados a clientes corporativos em todo o país.

**Outros Serviços**

Desde novembro de 2008 a Oi presta serviços de TV por assinatura. O serviço está disponível em praticamente todo o Brasil utilizando a tecnologia por satélite DTH. O lançamento desse serviço foi realizado em julho de 2009, inicialmente apenas para as cidades do estado do Rio de janeiro. O serviço é oferecido em todo o país com exceção de São Paulo. Desde novembro de 2008 a Oi presta serviços de TV por assinatura. O serviço está disponível em praticamente todo o Brasil utilizando a tecnologia por satélite DTH. O lançamento desse serviço foi realizado em julho de 2009, inicialmente apenas para as cidades do estado do Rio de janeiro. O serviço é oferecido em todo o país com exceção de São Paulo.

## Situação atual

A liderança da Oi busca continuamente meios eficientes de combater fraudes de todos os tipos que trazem prejuízos à organização. Atualmente a Oi possui uma arquitetura tecnológica segregada, dificultando o endereçamento das competências necessárias para a gestão de anti-fraude.

Em um estudo interno realizado, a Oi enxerga que a arquitetura futura de TI para o combate a fraudes deve direcionar benefícios como:

* Capacidade de análise e tomada de decisão em tempo real;
* Visão cross-channel e multi produtos;
* Modelagem preditiva e *machine-learning*;
* Habilitar o combate a novos tipos de fraude a serem detectados com a transformação digital;
* Flexibilidade e eficiência na análise de casos de fraude.

## Benefícios

Benefícios esperados para o projeto

- Redução da taxa de JEC

- Redução de perda de receita de Interconexão

- Redução de ativações/instalações de produtos indevidas

- Aprimoramento da experiência do cliente

- Diminuição da taxa de reclamação em redes sociais

- Redução de *churn* de clientes

- Aumento de vendas pela redução das negativas de vendas indevidas por risco de fraude

# Objeto da contratação

Esta RFP tem por objetivo a aquisição de solução FMS (Fraud Management System) a fim de atender as necessidades da Oi para prevenção, detecção, análise e atuação em casos de fraudes de todos os tipos na organização, abrangendo também o direcionamento e habilidades para o combate a possíveis fraudes oriundas da onda de transformação digital do mercado (OTT, VoIP, LTE, etc.).

## Requisitos funcionais

Os requisitos funcionais relacionados ao escopo deste documento estão listados na planilha de requisitos (Anexo G), no tópico “Anexos” deste documento.

O fornecedor deve utilizar esta planilha para informar a aderência da solução aos requisitos funcionais de acordo com as instruções de preenchimento nela contida.

## Requisitos não funcionais

Os requisitos não funcionais relacionados ao escopo deste documento estão listados na planilha de requisitos (Anexo G), no tópico “Anexos” deste documento.

O fornecedor deve utilizar esta planilha para informar a aderência da solução aos requisitos não funcionais de acordo com as instruções de preenchimento nela contida.

## Requisitos de segurança

Os requisitos de segurança da informação relacionados ao escopo deste documento estão listados na planilha de requisitos (Anexo G), no tópico “Anexos” deste documento.

O fornecedor deve utilizar esta planilha para informar a aderência da solução aos requisitos de segurança da informação de acordo com as instruções de preenchimento nela contida.

## Requisitos de infraestrutura e operação

Os requisitos de infraestrutura relacionados ao escopo deste documento estão listados no documento de requisitos (Anexo D), no tópico “Anexos” deste documento.

O fornecedor deve utilizar este documento para informar a aderência da solução aos requisitos de infraestrutura de acordo com as instruções de preenchimento nele contido.

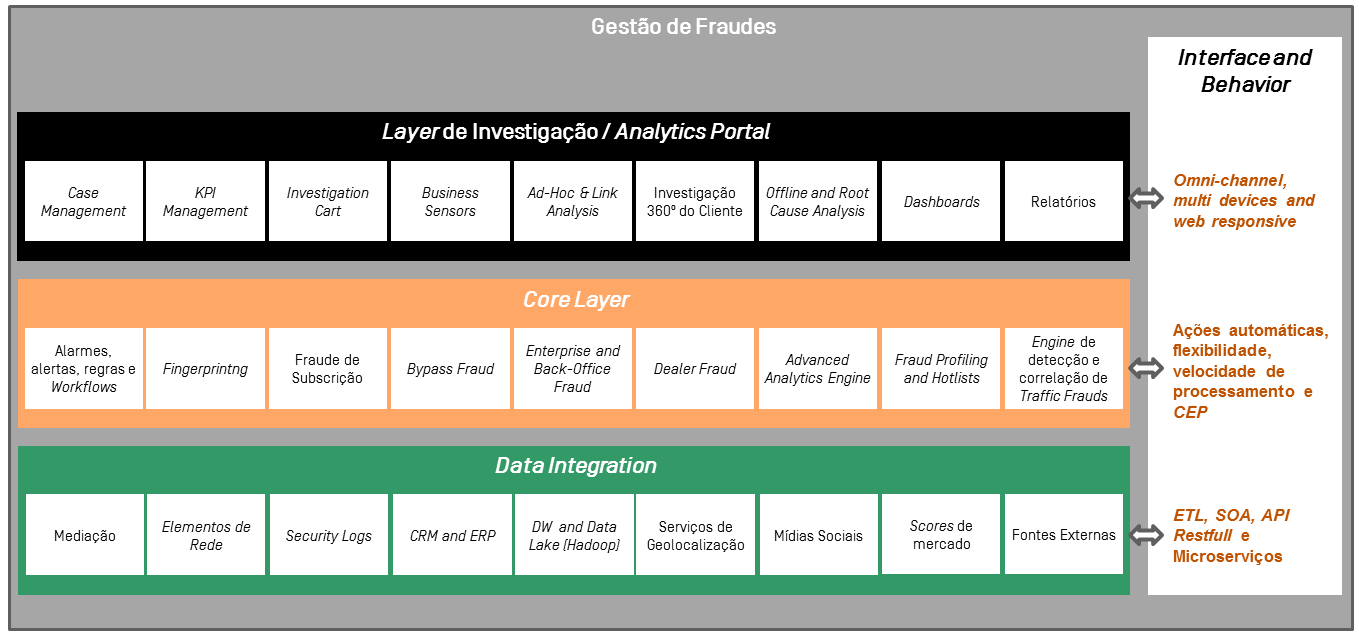
## Definição conceitual da solução

Definição de Fraud Management no TAM (Telecom Applications Model) - TMForum: Fonte - <https://www.tmforum.org/tm-forum-frameworx/browse-clickable-model/>

“Prevenir, detectar, analisar e reportar atividades que indicam a utilização fraudulenta das redes, aplicações ou processos da organização, através de sistema de gestão de fraude eficaz e juntamente com a instrumentação e monitoramento que permite atividades fraudulentas potenciais serem tratadas.”

## Arquitetura da solução

Frente aos requisitos e a visão conceitual do FMS (Fraud Management System) a arquitetura de referência da solução para a Oi está representada abaixo:



## Visão geral da solução

* A solução deverá estar baseada na contratação de um software on premise (licenciamento).
* Necessário demonstrar na proposta a arquitetura da solução (com tecnologias suportadas, integrações, *building blocks*, etc.), pois haverão de ser construídas integrações com sistemas *core* e legados da Oi (exemplo: CRM’s e sistemas de Rating e Billing).
* A solução dever cumprir todas as normas e legislações vigentes (federais, estaduais e municipais), e o fornecedor deve considerar que será responsável também por todas as futuras atualizações que possam se necessárias nestes itens dentro da ferramenta.
* Além da resposta aos requisitos o PROPONENTE deverá viabilizar junto à Oi a disponibilização de ambiente para demonstrar os conceitos pedidos nos requisitos funcionais desta RFP por um período de 7 dias para degustação e prova de conceito a ser realizada mediante convocação na localidade do Rio de Janeiro. Os requisitos testados na POC funcional serão todos os requisitos funcionais com a coluna “POC” marcada como “Demonstrar”. O fornecedor deve estar disponível durante todo o período para esclarecimento de dúvidas e questionamentos.
* Os requisitos de performance relacionados a processamento de informações de tráfego (xDR’s) e de transações (cadastro e update de assinantes, envio de score de subscrição para legados, etc) deverão ser testados em POC de performance a ser viabilizada pelo proponente juntamente à Oi.
* As massas de dados para realização das POC’s serão definidas pela Oi e serão disponibilizadas em no máximo 10 dias corridos antes da execução da POC.

## Volumetria

O software deverá ser capaz de suportar um acesso simultâneo de 250 usuários (aproximadamente).

O fornecedor deve entregar uma arquitetura de infraestrutura que atenda aos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção que suporte as volumetrias de dados da Oi, conforme especificado abaixo:

- 500 milhões (aproximadamente) de xDR’s processados por dia - GPRS, SMS, Voz Móvel, Voz Fixa, LDI e chamadas não completadas.

- O software deverá ser capaz de suportar 200.000 (aproximadamente) transações de cadastro/alteração de cadastro de assinantes por dia (todos os produtos)

- O software deverá ser capaz de suportar 17.000 (aproximadamente) transações de crédito (análise de subscrição para crédito) por dia. Este número conta a persistência de 5 vezes para cada transação por possíveis quedas e downtime.

## Licenças

Deverá ser previsto o licenciamento do software (aquisição de licenças e fornecimento do código-fonte) para todo o escopo da desta RFP (em atendimento a todos os requisitos) e seus respectivos adendos. O licenciamento deverá ser para os ambientes de desenvolvimento, homologação, e produção e deverá estar de acordo com o quadro abaixo (atrelado às ondas de implementação da solução propostas no tópico “Cronograma” desta RFP).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Onda 1 (190 licenças)** | **Solução (R$)** | **Solução com impostos (R$)** |
| Licenças core |  |  |
| Licenças outros módulos |  |  |
| Outras licenças |  |  |
| **Onda 2 (50 licenças)** | **Solução (R$)** | **Solução com impostos (R$)** |
| Licenças core |  |  |
| Licenças outros módulos |  |  |
| Outras licenças |  |  |

A contratada deverá especificar o valor de licença, dadas às quantidades listadas acima, segregando em valores de compra de licença (CAPEX) e manutenção (OPEX).  
A(s) licença(s) a ser(em) adquirida(s) pela Oi deverão ter os seus custos de manutenção referentes apenas aos direitos de suporte e atualização de software.

O pagamento do licenciamento para cada onda será efetuado após a solicitação de ativação da licença pela Oi (durante a entrada em produção de cada onda)

A seguir estão descritas a forma de comercialização dos produtos e dos termos e condições gerais de uso especificados para o projeto:

• O licenciamento deve cobrir todos os ambientes produtivos e não produtivos.

• O licenciamento deve ser compartilhado por todas as empresas pertencentes ao Grupo Oi atuais e futuras sem ônus adicional.

• O licenciamento de cada produto deve ser independente de outro produto não sendo admitida a comercialização na modalidade de bundle.

• O licenciamento deve ser proposto em licenças nomeadas ou licenças por hardware. Estas licenças deverão ser convertidas para outro modelo se assim a Oi desejar no primeiro período de 12 meses.

• Os direitos patrimoniais e de propriedade intelectual sobre artefatos desenvolvidos para Oi em cumprimento ao objeto contratual devem pertencer a Oi, incluindo códigos-fonte e documentação.

• As licenças devem ser disponibilizadas para Oi, dentro do prazo de 15 dias úteis antes da data de entrada em produção de cada onda, em meio magnético com código, chave ou certificado porventura necessário à instalação da solução no ambiente da Oi.

• Prestadores de serviços terceirizados devem ter o acesso permitido aos softwares adquiridos pela Oi e instalados no ambiente da Oi para operação e suporte ao negócio da Oi sem ônus adicional.

## Requisitos de suporte

* ACONTRATADA deverá garantir suporte pós-produção (operação assistida) a partir da primeira onda de implantação até 45 dias. A equipe deverá estar on-site nas dependências da Oi (atendendo conforme SLA e severidade dos chamados).
* A CONTRATADA deverá manter equipe de suporte técnico (FUNCIONAL e INFRA), com atendimento no horário comercial, assim como atender ao SLA de suporte conforme categorização de acordo com as políticas de SLA da Oi. A Oi utiliza o “Remedy” como ferramenta de controle dos chamados. A equipe do suporte técnico da CONTRATADA deverá acessar esta ferramenta para monitorar novos chamados e atualizar os atendimentos.

# Serviços

## 3.1 Prestação de serviços

A Oi espera realizar a contratação do escopo de serviços descritos nesta RFP através da modalidade de "preço fechado” (o pagamento é feito de acordo com os entregáveis do projeto), não cabendo nenhum ajuste e/ou solicitação de aumento de preços até a finalização dos serviços contratados, a menos que a Oi solicite eventualmente aumento de escopo.

A Oi espera receber proposta com opções de pagamentos de parcelas do preço final por fases do projeto (produtos entregues) que estejam diretamente atrelados ao aceite final dos principais produtos de cada uma das fases, como descrito no tópico “Precificação” desta RFP. O aceite formal dos produtos será realizado pelos representantes indicados pela Oi e seguirá os processos de governança do projeto a serem estabelecidos de comum acordo com o proponente, durante a fase de planejamento do projeto de implantação da solução escolhida.

Durante as ondas de implementação propostas no tópico “Cronograma” desta RFP, a Oi avaliará e aprovará o “Go/No go” da onda de implementação seguinte, conforme critérios estabelecidos internamente.

Espera-se que a proposta a ser encaminhada para a Oi em resposta a esta RFP contemple os serviços abaixo, com valor discriminado, bem como um cronograma de execução explicitando a relação entre as etapas do serviço e o prazo total, seguindo as fases do projeto impostas no tópico “Cronograma” abaixo (verificar mais detalhes no item 3.8 - Resposta Esperada).

O serviço deverá ser prestado nas cidades de Belo Horizonte (BH) e Rio de Janeiro (RJ). Sendo que a Oi não irá prover infraestrutura física para execução do trabalho, bem como não garante concessão espaço dentro dos seus prédios para tal. Logo, a contratada deverá possuir estrutura para alocação de seus recursos para execução do trabalho nestas localidades.

Eventualmente poderá ser solicitado acesso as instalações da Oi para realização de reuniões de alinhamento e implementação dos entregáveis do projeto.

## 3.2 Serviços de disponibilização da solução

|  |  |
| --- | --- |
| **Serviço** | **Escopo da Execução** |
| Definição da arquitetura e sizing para suportar a aplicação em On Premise. | O fornecedor deverá apresentar propostas de arquitetura e sizing para montagem dos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção. |
| Instalação de software básico nos servidores para sustentar a solução (sistema operacional, banco de dados, web server, etc), se necessário. | Será realizado uma vez para toda a Oi. A própria Oi irá realizar este serviço. Necessário o suporte do fornecedor na definição das configurações necessárias. |
| Instalação e setup da ferramenta em ambientes Oi. | Será realizado a instalação e setup em três ambientes: desenvolvimento, homologação e produção. |

A contratação deste serviço visa manter a disponibilidade da solução, ou seja, em operação normal de forma contínua, através do suporte técnico, da liberação de novos patches de correção e direito de atualização para as versões mais recentes. O escopo deste serviço abrange:

* Canais de abertura, acompanhamento e tratamento de incidentes (por telefone 0800, e-mail e website) que venham a ocorrer durante a implantação do projeto e depois do rollout da solução em produção;
* Sustentação dos sistemas (ações de investigação, correção e intervenção manual);
* Atendimento deve ser ofertado em duas modalidades 24x7x365 e 8x5x365 remoto e, quando necessário, local em português;
* Possibilidade de contratação sob demanda de tipos de suporte para atendimentos especializados após o período de garantia, em português.
* Regras de escalonamento de chamados, incluindo nomes, cargos, e-mails e telefones dos profissionais do Proponente integrantes da hierarquia de acionamento.
* O Fornecedor deverá ter uma Conexão via VPN Dedicada com a Oi, de acordo com a Política de Segurança disponível na intranet da Oi, e todos os custos que sejam necessários para viabilizar esta conexão (Link, Roteador, etc.) serão por conta do Fornecedor.
* Atendimento de plantão durante dias úteis de 18h00 as 08h00 (dia seguinte) e não úteis (24 horas), quando a Oi solicitar (somente após o término da garantia do serviço). Esta solicitação deverá ser encaminhada ao Fornecedor com um prazo mínimo de 72hs.

## 3.3 Serviços de configuração/parametrização da solução

|  |  |
| --- | --- |
| **Serviço** | **Escopo da Execução** |
| Carga de usuários no sistema, provenientes da base do Active Directory. | Serão carregados todos os usuários com permissão de acesso a ferramenta, de acordo com o faseamento descrito no tópico “Cronograma” desta RFP. |
| Carga de tabelas de informação básicas para o funcionamento da ferramenta. | Contemplar as cargas necessárias para a utilização da nova solução, de acordo com o faseamento descrito no tópico “Cronograma” desta RFP. |
| Configuração e codificação das funcionalidades (de acordo com os requisitos do Anexo G desta RFP) para o funcionamento da ferramenta. | Será realizado para toda a Oi, de acordo com o faseamento descrito no tópico “Cronograma” desta RFP. |
| Modelagem dos dados para realizar a carga de tabelas de informações básicas. Caso a base da Oi precise passar por modelagem específica antes de ser carregada na ferramenta. | Será realizado para toda a Oi, de acordo com o faseamento descrito no tópico “Cronograma” desta RFP. |
| Configuração do modelo de segurança e perfis de segurança de cada usuário. | Será realizado uma vez para toda a Oi. |
| Configuração de rotinas de manutenção, incluindo backup e limpeza periódica de base de dados. | Será realizado uma vez para toda a Oi |

## 3.4 Serviços de treinamento

* + A PROPONENTE deverá fornecer o planejamento de execução dos treinamentos (para as duas ondas de implementação) da solução proposta para as equipes da OI: TI suporte e operação, suporte microinformática, Service Desk, usuários operacionais e equipe de multiplicadores.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Localidade** | **Quantidade de Alunos** |
| Treinamento introdutório sobre a ferramenta, a ser realizado com os envolvidos diretos no início do projeto. | Belo Horizonte | Uma turma de 10 pessoas. |
| Treinamento para administradores técnicos da ferramenta, incluindo a sua configuração completa e acompanhamento técnico (rotinas de manutenção e monitoramento). | Rio de Janeiro | Uma turma de 10 pessoas. |
| Treinamento para administradores funcionais da ferramenta, incluindo o domínio dos módulos funcionais da ferramenta. | Belo Horizonte | Uma turma de 10 pessoas. |
| Treinamento para usuários finais. | Belo Horizonte | Duas turmas de 20 pessoas. |
| Treinamento online interativo sobre princípios básicos de utilização da ferramenta para usuário final (disponibilização do material para ser hospedado em servidor da Oi) | N/A | N/A |
| Treinamento para realização de suporte nível 1 ou nível 2 na operação da ferramenta. | Rio de Janeiro | Três turmas de 05 pessoas. |

## 3.5 Serviços pós-implantação

|  |  |
| --- | --- |
| **Serviço** | **Duração** |
| Operação assistida presencial para acompanhamento do início do uso da ferramenta. O fornecedor irá manter um recurso full time alocado (horário comercial), acompanhando a entrada em produção do sistema em cada onda de implantação.  Localidade: Rio de Janeiro ou Belo Horizonte | 45 dias |
| Serviço de suporte remoto através de abertura de chamados | *On going* |

## 3.6 Serviços de transferência de conhecimento

A contratação deste serviço possui o objetivo capacitar a equipe de técnica da Oi na administração e uso da solução em complemento aos treinamentos oficiais do Fabricante.

O escopo deste serviço engloba:

• A transferência de conhecimentos deverá ocorrer antes da fase de UAT e as fases de implantação da solução.

• Esta transferência de conhecimentos deverá abordar os aspectos relacionados à operação, administração e manutenção dos produtos após a entrega, garantindo a plena capacitação da equipe técnica da Oi.

• A Oi será responsável por disponibilizar os contatos do administrador e usuários finais, para facilitar a transferência de conhecimentos, bem como permitir acesso à sala de reunião, projetores e qualquer outro recurso eventualmente necessário para a transferência de conhecimento.

## 3.7 Serviços de migração de dados

A contratada deverá propor uma estratégia de migração de dados do sistema FMS atual (HP FRM) para a nova aplicação. Essa migração deverá ter como premissa o menor impacto possível nas aplicações que se integram com o sistema FMS atual. Caso haja necessidade (identificada durante as especificações funcional e técnica), a migração deve prever também fases de sanitização/saneamento dos dados (do FMS atual para a nova ferramenta).

# Instruções

Esta seção provê as informações necessárias para sua resposta à RFP para a Área Comercial.

A proposta deverá ser entregue impressa e também em formato eletrônico, sendo que nesse formato os arquivos deverão ser compatíveis com as ferramentas Microsoft (Power Point, Excel, Word e Project) no formato Office 2007.

## 4.1 Instruções gerais

A proposta em resposta a esta RFP deverá ser concisa e nesta deverão constar as informações relacionadas no item “Resposta Esperada”. Dentre os componentes relacionados nesta RFP, deverão ser identificados os que serão atendidos, como serão e quais não serão contemplados.

## 4.2 Critérios de avaliação e seleção

Abaixo estão descritos os critérios a serem utilizados para avaliação e seleção da Empresa especializada:

• Qualificação geral conforme o escopo solicitado nesta RFP.

• Aderência conforme o atendimento aos requisitos contidos nos anexos D e G no tópico “Anexos” deste documento

Qualquer desvio de formato ou omissão de dados poderão resultar em falta de atendimento ao escopo e aos requisitos desta RFP. Adicionalmente, a qualidade e a eficácia da resposta, reflete o interesse da empresa especializada e influenciarão na avaliação e seleção desta.

## 4.3 Uso de informação Oi

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

* 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.

## 4.4 Custo e preparação da proposta

O convite às empresas especializadas para entrega das propostas não incorrerá em nenhum custo por parte da Oi.

## 4.5 Precificação

O preço contido na proposta comercial será considerado total para a execução de todo o projeto contratado e deverá ser apresentado de forma detalhada por etapa do projeto e em cada onda, conforme o quadro abaixo:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parcela** | **Evento de faturamento** | **Valor total das atividades (R$)** | **Percentual de faturamento por entrega** | |
| **Onda 1** | | | | |
| 1 | Entrega do planejamento |  | 1% | |
| 2 | Entrega da especificação funcional |  | 10% | |
| 3 | Entrega da especificação técnica |  | 7% | |
| 4 | Entrega do desenvolvimento |  | 6% | |
| 5 | Finalização das etapas de testes |  | 6% | |
| 6 | Entrega da migração de dados |  | 4% | |
| 7 | Finalização dos treinamentos |  | 2% | |
| 8 | Go live |  | 2% | |
| 9 | Suporte pós garantia do serviço |  | 5% | |
| **Onda 2** | | | | |
| 10 | Entrega do planejamento |  | | 1% |
| 11 | Entrega da especificação funcional |  | | 14% |
| 12 | Entrega da especificação técnica |  | | 10% |
| 13 | Entrega do desenvolvimento |  | | 8% |
| 14 | Finalização da etapa de testes |  | | 6% |
| 15 | Entrega da migração de dados |  | | 8% |
| 16 | Finalização dos treinamentos |  | | 4% |
| 17 | Go live |  | | 1% |
| 18 | Suporte pós garantia do serviço |  | | 5% |

As despesas oriundas de viagens dos recursos da empresa contratada alocados no projeto deverão estar incluídas no valor total do projeto.

Deverão ser incluídos os valores de serviço e manutenção após a garantia.

* Termo de Aceite:

O pagamento será liberado após a entrega dos *milestones*, conforme o quadro proposto acima e depois da homologação da Oi com os termos de aceite de TI e Área Usuária.

A Oi terá um prazo de 10 dias úteis para dar o aceite formal do serviço contratado, conforme sua metodologia.

É importante observar que os critérios de aceitação do projeto deverão ser atendidos para que seja emitido o aceite formal para implantação da ferramenta em produção.

* Serviços de Suporte Técnico:

A contratação deste serviço visa manter a disponibilidade da solução, ou seja, em operação normal de forma contínua, através do suporte técnico e da liberação de novos patches de correção ou melhoria no processo de gestão de versão e release.

* Garantia da Licença e Condições de Licenciamento Desejadas:

As licenças podem ser aplicadas em um ambiente de produção e nos ambientes de desenvolvimento e homologação;

As licenças podem ser compartilhadas por todas as empresas pertencentes ao Grupo Oi atuais e futuras sem ônus adicional;

As licenças podem ser utilizadas por colaboradores terceirizados que possuem contrato de prestação de serviços com a Oi;

As licenças são comercializadas de maneira independente e não estão associadas ou embutidas em nenhum outro produto;

Serviços de atualização de versões e suporte técnico para atender a Oi durante 12 meses.

* Condições de Pagamento:

90 dias a contar do recebimento da nota fiscal de cobrança pela Oi.

## 4.6 Garantia de serviço

A empresa contratada deverá estar disponível para dúvidas e suporte ao material entregue até 3 meses a contar da data da última entrega.

Realizar, em conjunto com a Oi, por um prazo de 03 (três) meses após a entrada em produção, ajustes que se façam necessários para atender aos requisitos deste projeto.

* 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 denunciar o presente Contrato, a qualquer tempo, mediante notificação à outra Parte, por escrito, com antecedência de, no mínimo, 30 (trinta) dias,” ficando a cobrança de multa sujeita a análise jurídica, quando esta ficar comprovada por quebra no cumprimento de cláusulas contratuais objeto de aceite.

## 4.7 Resposta esperada

Como resposta ao Objeto de Contratação desta RFP (item 2) é esperado o retorno dos seguintes itens listados abaixo, que deverão ser apresentados considerando sua execução em conjunto e separada por escopo de trabalho:

- Preenchimento dos documentos de requisitos (anexos D e G);

- Proposta técnica contendo o detalhamento da solução, plano e abordagem detalhada para realização de sua implementação na Oi contendo:

* + 1. Arquitetura Física e Lógica da solução;
    2. Atividades do projeto e sua descrição detalhada;
    3. Matriz de responsabilidades (RACI) para a execução do projeto;
    4. Cronograma detalhado por etapa do projeto, conforme requerido no tópico “Cronograma” desta RFP;

O cronograma deverá considerar as seguintes premissas:

* + - Todo o projeto considera que o prazo máximo é de 11 meses até a entrada em produção;
    - Durante a fase inicial do projeto será necessário realizar o detalhamento e refinamento dos requisitos e estudo/definição de todas as integrações com os demais sistemas envolvidos na solução e respectivas regras de negócio atreladas ao escopo do projeto;
    - Durante a fase inicial do projeto será necessário realizar o detalhamento e refinamento dos requisitos de infra-estrutura de TI apresentados como pré-sizing.
    1. Equipe da Empresa especializada, com mapa de esforço, onde devem ser apontados a quantidade de recursos e o tempo de alocação dos mesmos por etapa do projeto, distribuídos segundo a estrutura abaixo:

                - PMO

                - Desenho Funcional

                - Desenho Técnico

                - Arquitetura e Canônico

                - Integração com Legados

- Desenvolvimento

                - Profiling e Migração de Dados

                - Infra, Suporte Técnico e Produção

                - Roll-Out

* + 1. Equipe Oi, discriminando a necessidade de recursos e o tempo de dedicação e expertise necessárias por etapa do projeto.
    2. Prazos:
* O prazo para disponibilidade do fornecedor para início dos trabalhos, deve ser de até o máximo de 5 dias úteis a partir da aprovação e início do contrato;
  + 1. Gestão de Mudança
* Por se tratar de um projeto de longo prazo, a contratada deverá considerar uma potencial capacidade extra com o objetivo de efetuar atualizações necessárias no escopo do desenvolvimento ao longo do projeto. Deverá ser montado um Change Board, contendo a contratada e a Oi para analisar essas mudanças e seus impactos;

- Etapas dos projetos:

1. Desenho da Solução
   * + - Deverá ser entregue todo o detalhamento das funcionalidades do projeto conforme template definido pela Oi.
2. Desenho Técnico
   * + - Deverá ser entregue todo o detalhamento de implementação das funcionalidades do projeto conforme template definido pela Oi.
3. Planejamento e Execução de Testes
   * + - Deverão ser entregues os cenários e casos de testes e resultados esperados das etapas contratadas (Teste Unitário, TN-Teste de Sistema, TN-Integrações, Teste de Performance, Teste de Regressão, Teste de Degustação (Pré-TI) e UAT). Todos com os devidos aceites das áreas/usuários responsáveis e utilizando metodologia/template da Oi;
       - A contratada será a prime para os testes integrados, ou seja, ela será responsável, junto com a Oi, pela gestão dos testes integrados com os sistemas legados.
4. Implementação
   * + - A contratada deverá entregar todos os desenvolvimentos necessários para a solução proposta;
       - A contratada deverá interagir e coordenar as integrações necessárias com os sistemas atuais.
5. Documentação Técnica
   * + - Códigos-fonte:Todos os códigos fonte das soluções em mídias ópticas ou de memória flash padrões e customizados de todas as versões entregues em desenvolvimento, homologação e produção para a Oi seguindo os padrões de desenvolvimento internacionais para possíveis futuros ajustes, evoluções e manutenção;
       - Modelo-de-dados:todos os modelos e relacionamentos em mídias ópticas ou de memória flash padrões e customizados em padrões de mercado de arquitetura de dados bem como todos os *scripts* e *procedures* de todas as versões desenvolvidas e entregues em desenvolvimento, homologação e produção.
6. Treinamento Funcional e Técnico
   * + - A contratada dever fornecer o material e o treinamento necessário para usuários considerando as funcionalidades que fazem parte do escopo desse projeto. O treinamento deverá considerar as turmas detalhadas no tópico “Serviços de treinamento” acima. Deverá estar previsto nessa proposta a criação de um material que permita o treinamento à distância para força de vendas e parceiros em geral utilizando um módulo de e-learning;
       - A contratada dever fornecer o material e o treinamento necessário para o time de TI considerando os módulos do produto que fazem parte do escopo do projeto prevendo transferência de expertise para futuras manutenções e evoluções. O treinamento deverá considerar as turmas detalhadas no tópico “Serviços de treinamento” desta RFP.
       - Para cada treinamento, deve ser apresentado:
         * Nome do Curso
         * Overview do treinamento
         * Tópicos abordados
         * Público Alvo
         * Duração
         * Locação onde será ministrado
         * Materiais disponibilizados
         * Modelo de preço: aqui deve ser apresentado o modelo de preço em função do número de participantes
7. Migração de dados

A contratada deverá propor uma estratégia de migração de dados do sistema atual para a nova aplicação. Essa migração deverá ter como premissa o menor impacto possível nas aplicações envolvidas e deve garantir o total desligamento das funcionalidades do sistema FMS atual e das soluções adjacentes Oi que competem com as funcionalidades da nova ferramenta. Ela deve levar em consideração os seguintes aspectos:

* + - * Metodologia: Deve indicar a metodologia a ser utilizada, seu passo a passo para execução e a descrição de cada passo.
      * Ferramentas: Deve descrever as ferramentas que serão utilizadas para a migração, e deve contemplar sua instalação e configuração, bem como licenças de hardware e software necessárias para cada uma das ferramentas (se for o caso).
      * Escopo: Deve descrever o escopo de trabalho do time de migração de dados, alertando para atividades que estejam fora do escopo da proposta.
      * Plano: No cronograma do projeto devem ser incluídas as atividades relacionadas ao processo de migração, articuladas com as outras atividades do projeto.
      * Documentação: Deve descrever a ser documentação produzida no projeto de migração (data mapping, processos de transformação - ETL, etc).
      * Testes: Deve descrever como serão feitos os testes do processo de migração, a metodologia utilizada, atividades relacionadas e deve produzir evidências para garantir o sucesso do processo de migração.
      * Execução: Execução do processo de migração, de acordo com a estratégia de roll-out, para o go-live da nova solução.
      * Quando necessário à contratada deverá trabalhar em conjunto com a Oi para estruturar o modelo canônico da aplicação.
      * Deverá contemplar as cargas necessárias para a utilização da nova solução FMS, saneando os dados antes da migração.
      * Deverá contemplar as cargas de dados históricos necessários para a nova solução (caso identificado em tempo de projeto).
      * A contratada deverá apresentar modelos de documentação propostos para a governança do projeto. Estes modelos serão discutidos e alinhados durante a fase de setup do projeto e devem compor a lista de artefatos.

1. Planejamento e Execução de Business Simulation
   * + - A contratada dever apresentar uma estratégia para realização de Business Simulation considerando as funcionalidades que fazem parte do escopo desse projeto. O planejamento e a estratégia final deverá ser elaborada em conjunto com a Oi, tendo como premissa o menor impacto possível na operação da força de vendas.
2. Preparação para Entrada em Produção
   * + - A contratada deverá suportar todo o delivery para passagem de todas as aplicações da nova solução para a produção. O planejamento e o mapa de roll-out deverá ser elaborado em conjunto com a Oi, tendo como premissa o menor impacto possível nas aplicações envolvidas e operacão atual dos usuários;
       - A contratada deve apresentar os procedimentos de instalação, configuração, shakedown, rollout, fallback e go live.
3. Acompanhamento Pós Produção
   * + - A contratada deverá propor uma estratégia de acompanhamento pós produção conforme previsto no item
4. Acompanhamento Gerencial
   * + - A contratada dever apresentar uma estratégia para realização de acompanhamento gerencial, considerando as fases do escopo. O planejamento e a estratégia final deverá ser elaborada em conjunto com a Oi.
5. Relatório periódico de acompanhamento diário, semanal e mensal de acordo com o padrão de projetos da Oi. A proponente poderá apresentar uma proposta de metodologia a ser seguida para o acompanhamento do projeto para validação da Oi;

- Proposta comercial contendo preço e condições de pagamento para atendimento do escopo total de acordo com os critérios definidos em todos os itens dessa RFP;

A contratada poderá propor modelos de documentação para a governança do projeto. Estes modelos serão discutidos e alinhados durante a fase de setup do projeto e devem compor a lista de Artefatos do projeto (os artefatos do projeto devem seguir a metodologia da Oi vigente no início do projeto).

# Premissas e restrições

Durante as fases do projeto, as premissas e restrições a seguir devem ser consideradas:

## 5.1 Premissas gerais

A equipe Oi atuará no fornecimento de informações. A Contratada deverá reportar o andamento das atividades em reuniões de status semanais.

A equipe da empresa contratada deverá exercer as atividades objeto da contratação primordialmente em instalações próprias, excetuando reuniões de trabalho que poderão acontecer nas instalações da Oi.

A construção de regras de prevenção/detecção/análise de fraudes levantadas durante a fase de especificação funcional e em *overtime* (até o *go live*) no projeto que não requererem customização (desenvolvimento no core da solução) não deverão ser tratadas como mudança de escopo.

A proposta deverá prever que a análise das propostas nas vendas (comunicação/integração com o Transact - sistema responsável pela análise de crédito) deverá ser near real time, com um delay máximo de 5 segundos.

A proposta deverá prever que o projeto conceba o recebimento dos xDR’s pela nova ferramenta de FMS em no máximo 15 (quinze) minutos (limite máximo).

## 5.2 Ferramentas necessárias

A Contratada deverá fornecer todo e qualquer recurso, pessoal, software e hardware (notebooks, desktops) necessário à realização dos serviços por sua(s) equipe(s), sem custo para a Oi.

A Contratada deverá ter uma Conexão via VPN Dedicada com a Oi, de acordo com a Política de Segurança, e todos os custos que sejam necessários para viabilizar esta conexão (Link, Roteador) serão por conta da Empresa especializada.

A Contratada deverá disponibilizar a licença de Windows CAL para todos os recursos que forem acessar a rede corporativa da Oi.

## 5.3 Padrões e metodologias

A contratada deverá seguir e utilizar os padrões de aplicação e dados da Oi e ferramentas de acordo com os Políticas, Padrões e Procedimentos (3Ps), presentes no anexo A deste documento.

Durante etapa de setup do projeto, todos os artefatos e metodologia serão alinhados entre contratada e Oi para ajustes finos que se fizerem necessário sem ônus de prazo e custo para o projeto e para a Oi.

* Qualquer atraso no cronograma, gerado pela não observância destas normas, será de responsabilidade exclusiva da Contratada.

## 5.4 Infraestrutura

Nenhum equipamento da Contratada poderá dar entrada nas instalações da Oi nem ser conectado à rede sem o prévio consentimento da Contratante.

* A contratada deverá seguir as políticas e o código de ética da Oi.

## 5.5 Segurança de acesso

* 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 das fabricas, dados como: origem dos acessos, portas acessadas, destinos acessados, usuários que efetuaram os acessos,  entre outros;
* Os acessos realizados através de VPN 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/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 especializada, manter atualizado o cadastro de terceiros. A empresa especializada que não cumprir com as políticas de segurança será penalizada de acordo com critérios de segurança da informação da Oi.

# Requisitos gerais para resposta a esta RFP

## 

## 6.1 Dados da empresa especializada

Esta seção pretende dar a Oi um entendimento básico do ramo, e posicionamento de cada empresa especializada envolvida.

## 6.2 Presença no mercado brasileiro

Descrever a sua estrutura organizacional no Brasil. Liste suas subsidiárias, localidades e número total de funcionários no Brasil. A empresa deve ter entre seus funcionários brasileiros com conhecimento a cerca da engenharia da solução prevista nessa RFP.

## 6.3 Alianças

Apresentar as principais alianças que sua empresa tem com outros fornecedores de serviços e que são de importância estratégica para esse projeto ou outros projetos. Descrever como estas e quaisquer outras alianças possa ajudá-los. Descrever, até o ponto em que estiver disposto a dividir informações confidenciais com a OI, a natureza destas alianças (ex: OEM, troca de tecnologia, desenvolvimento conjunto, co-marketing, teste de integração, teste de interoperabilidade público ou privado), qual a duração da aliança e seus parâmetros.

## 6.4 Experiência na indústria

Apresentar a experiência desenvolvida pela empresa especializada na indústria de “Telecom”.

## 6.5 Experiência em projetos

Deverão ser apresentadas credenciais (cases) que comprovem experiência nos assuntos abaixo:

* Definição de estratégia de implantação de tecnologia para gestão de FMS (Fraud Management System).
* Experiência comprovada de implementação de projetos de FMS (Fraud Management System).

## 6.6 Equipe

Deverá ser apresentada a estrutura e o percentual de dedicação da equipe, por etapa do projeto, que irá compor o time do projeto com seus respectivos currículos (curriculum vitae) que comprovem experiência em projetos de FMS (Fraud Management System).

A equipe que irá se relacionar com a Oi em tempo de projeto tem que ter o domínio da língua portuguesa.

## 6.6 Cronograma

A proponente deverá apresentar o cronograma de implementação da solução para as fases previstas no escopo respeitando o *roadmap* de faseamaneto abaixo:



# Método de trabalho

## 7.1 Sobre a condução do serviço

Os serviços serão geridos no seguinte formato:

* A PROPONENTE deve sugerir a quantidade de profissionais da Oi, necessários para acompanhar a implantação do projeto.
* O fornecedor também precisa apontar um líder de equipe/gerente de projeto.
* O método de trabalho, incluindo o ciclo de reuniões de acompanhamento e o formato dos relatórios, será o mesmo para todas as equipes e será definido em conjunto no início do projeto.

## 7.2 Gerência de mudanças

* + - Toda mudança em produção deve ocorrer obrigatoriamente seguindo os procedimentos vigentes da Gerência de Mudanças e com as devidas aprovações;
    - Antes da aplicação de uma atualização em ambiente de produção, deve ser efetuada uma cópia de segurança das configurações atuais.

## 7.3 Gestão de testes

Requisitos Gerais:

- Deverá ser proposta pela PROPONENTE e avaliada pela Oi, considerando os padrões utilizados pela Oi (Teste Unitário/Sistema, Teste Integrado, Teste de Homologação). Vide Anexo A.

- Disponibilizar evidência de testes no Sharepoint de Gerencia de Testes (interno da Oi) conforme padrões e estruturas de armazenamento definidas pela Gerencia de Testes Oi.

- Os testes de UAT serão executados com dados reais e deverão ser feitos com a presença do usuário final (não serão aceitos prints de telas).

- Os testes deverão prever o batimento dos dados de produção com os da nova ferramenta durante o período de suporte pós go live (operação assistida) para calibração da nova ferramenta.

- A elaboração dos documentos de estratégia e planos de testes é responsabilidade da PROPONENTE. Os mesmos serão aprovados pela Oi (TI e usuários).

- A Contratada deverá ter recurso(s) encarregado(s) da análise e elaboração de estratégias de testes focadas na escolha de cenários cumulativos a cada nova demanda entregue, garantindo a confiabilidade dos testes integrados executados nas versões anteriores, e por consequência do conjunto total do release.

- Todos os testes necessários e previstos para atendimento a esta demanda devem ser realizados com massa de testes totalmente descaracterizada. Não é permitida a utilização de dados reais e confidenciais em ambientes de desenvolvimento, testes e homologação.

A preparação dos ambientes para todos os testes (avaliação, preparação, geração de massas de dados) é de responsabilidade da contratada (para os ambientes referentes aos seus sistemas). A execução dos testes (unitário, sistema e integrados) bem como a execução e a geração das evidências, o acompanhamento e apoio aos testes UAT é responsabilidade da PROPONENTE.

Deverão ser previstos na proposta a execução de testes de performance para a nova solução a ser disponibilizada.

A PROPONENTE terá as seguintes responsabilidades relacionadas à Execução de Performance:

Preparação dos ambientes necessários para execução dos testes de performance;

Elaboração e execução dos cenários de testes de performance;

Realização de toda configuração necessária para execução dos testes;

Realização de todos os ajustes necessários na aplicação para garantir performance necessária à solução.

A Oi reserva-se no direito de exigir que um percentual mínimo de testes (principalmente funcionais), seja efetuado de forma presencial.

A Oi reserva-se no direito de realizar analise de vulnerabilidades e testes de invasão na fase de homologação. Esta analise será realizada pela equipe de Segurança da Informação da Oi. Caso sejam encontradas vulnerabilidades na solução, é de responsabilidade da CONTRATADA a correção.

Quality Center:

- A contratada deverá utilizar no ambiente da contratante, a ferramenta Quality Center (interna da Oi) para apoio a atividades de planejamento e execução dos testes. Nessas atividades detalhamos:

* Cadastro (Inclusão e Alteração) de Cenários/Casos de Testes: no TestPlan, por sistema; e no Requirements, por Caso de Uso e Funcionalidades Cross;
* Elaboração do Plano de Testes, pelas etapas previstas - Módulo TestLab;
* Registro dos erros (SIR’s) - Módulo Defect.

Planejamento dos Testes:

- A Contratada deverá ter recurso(s) encarregado(s) da análise e elaboração de estratégias de testes focadas na escolha de cenários cumulativos a cada nova demanda entregue, garantindo a confiabilidade das etapas de testes executadas nas versões anteriores, e por consequência do conjunto total do release.

Acerca de cenários integrados com interdependências entre sistemas/fornecedores

- O Fornecedor responsável pelas atividades de interdependências deve planejar os cenários interdependentes segundo o template padrão Oi e deverá executar as atividades:

* Produzir e divulgar planilha de interdependências de cenários com cronograma de execução "casada" (cronograma de execução da planilha de cenários interdependentes);
* Listar necessidade de suporte de outras equipes/fornecedores e/ou infra-estrutura aos testes contratados (com datas e todas as equipes de suportes necessárias);
* Executar conforme cronograma os cenários integrados conforme planilha de interdependências de testes;
* Produzir e divulgar status diário referentes aos cenários de interdependência;
* Registro de abertura e solução dos defeitos detectados e encaminhados para sistemas de outros fornecedores.

- O fornecedor que não for responsável pelas atividades de interdependências, deverá informar ao fornecedor responsável o status de cenários conjuntos e todos os dados necessários acerca das execuções integradas e realizar o registro de abertura e solução de Defeitos detectados e encaminhados para o sistema de outro fornecedor.

Otimização dos testes:

- Cenários equivalentes, definidos para diferentes demandas, não devem ter seu esforço de testes repetido, isto é, o fornecedor de testes deverá trabalhar focando na convergência de cenários para o teste de n demandas dentro da mesma release.

Planejamento dos re-Testes:

- A Contratada deve planejar e gerenciar a execução dos testes e re-testes com objetivo de garantir que à medida que mais demandas são agregadas para entrar na release e códigos estão sendo corrigidos, re-testes devem ser executados, para garantir que o "pacote da release" possua qualidade e cobertura de testes.

- Na correção de um problema reportado pelo analista de desenvolvimento, todo o código alterado deverá ser re-testado pelo analista de testes. Este re-teste deverá contemplar todos os cenários impactados pela correção e respectivos casos de teste.

## 7.4 SLA de atendimento

* A contratada deverá possuir um canal de abertura, acompanhamento e tratamento de incidentes que venham a ocorrer durante o projeto e o período de suporte.
* A contratada dever estar apta a executar atividades para a sustentação dos sistemas (ações de investigação, correção e intervenção manual).
* Os SLA´s para o atendimento das severidades bem como as fórmulas para apuração de indicadores e penalidades estão detalhados no Anexo H desta RFP.
* Qualquer chamado poderá ser contingenciado. Nestes casos o chamado ficará com o status: “Contingenciado” e o seu prazo de atendimento será até a data do contingenciamento. Somente após a solução definitiva o chamado poderá ser fechado.
* A Oi poderá alterar a prioridade do chamado junto ao fornecedor, caso seja necessário.
* Nestes serviços não devem incluídos os custos para demandas evolutivas solicitadas pela Oi.
* IMPORTANTE: O SLA deve considerar o fuso horário existente entre os estados brasileiros.
* A CONTRATADA deverá possuir um canal de abertura/suporte (nível 1, 2 e 3), acompanhamento e tratamento de incidentes para atender a Oi. Deverão ser apresentados os modelos (básico, premium, etc.) existentes de suporte/atendimento e seus respectivos custos pela CONTRATADA para avaliação da Oi.

# Anexos

**Anexo A - 3PS – Políticas, Padrões e Procedimentos de Arquitetura**



**Anexo B - Políticas de Segurança da Informação e Gestão de Acesso**



**Anexo C - Regulamento de Classificação da Informação**



**Anexo D - Requisitos Técnicos Infra TI**



**Anexo E - Mapa de artefatos / Processos de Desenvolvimento**



**Anexo F - Template de Acompanhamento Gerencial Oi**



**Anexo G - Requisitos da solução**



**Anexo H - Penalidades / SLA**



# Glossário

|  |  |
| --- | --- |
| **Termo** | **Descrição** |
| RFP | Request for proposal |
| FMS | Fraud Management System |
| SMP | Serviço móvel permutado |
| STFC | Serviço de telefonia fixa comutado |
| ADSL | Asymmetric digital subscriber line |
| TUP | Telefone de uso público |
| PGO | Plano geral de outorgas |
| DTH | Direct to home |
| UGR | Unidade geradora de receita |
| VPN | Virtual private network |
| IT | Integration test |
| UAT | User acceptance test |
| OEM | Original equipment manufacturer |
| PRM | Partner relationship management |
| SLA | Service level agreement |
| ARS | Action request system |