

1. Objeto:

- 1.1. A Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE, CNPJ nº 16.636.540/0001-04, doravante simplesmente CONSULENTE, comunica aos interessados que está realizando uma consulta pública, que se encontrará aberta para envio de propostas, de empresas, doravante denominadas PROPONENTES, que manifestem interesse em colaborar no processo de prestação de serviços para desenvolvimento, implantação, capacitação e sustentação de portais de Intranet e Internet para a Prodemge.
- 1.2. O objetivo é oferecer ao mercado a oportunidade de apresentar, para a equipe técnica da CONSULENTE, suas ferramentas e processos para implementação do Portal de Internet e Intranet e que atendam aos requisitos técnicos definidos neste Termo de Consulta e seus anexos.
- 1.3. Durante o processo a CONSULENTE irá avaliar, entre outros requisitos, o conjunto de funcionalidades e o potencial de atendimento das entregas definidos no detalhamento do objeto deste Termo de Consulta.
- 1.4. O presente processo será regido pelos princípios da legalidade, finalidade, moralidade administrativa, proporcionalidade, impessoalidade, economicidade, eficiência, transparência e publicidade.
- 1.5. **Das Condições de Participação nesta consulta**
 - 1.5.1 Poderá participar desta consulta qualquer pessoa jurídica que atenda as exigências contidas neste Termo de Consulta e seus anexos.
 - 1.5.2 A participação no processo implica na aceitação de todas as condições estabelecidas neste Termo de Consulta e seus anexos.
 - 1.5.3 Somente poderão participar deste processo de prospecção as PROPONENTES que atenderem os requisitos definidos no item 13 deste termo de consulta e atenderem os requisitos detalhados do anexo I-E.
 - 1.5.4 As condições e a forma como as reuniões e apresentações serão prestadas estão descritos neste Termo de Consulta e seus anexos.
 - 1.5.5 Não haverá qualquer forma de remuneração às PROPONENTES que participarem da consulta. Todos os custos decorrentes serão de responsabilidade exclusiva da PROPONENTE.

1.5.6 Não haverá vinculação deste Termo de Consulta com eventuais licitações que venham a tratar deste objeto, no todo ou em parte.

2. Da Entrega da Documentação:

2.1. As PROPONENTES deverão apresentar uma proposta técnica/comercial contemplando:

2.1.1. Formulário detalhando os custos de cada item do objeto, conforme anexo I-A, deste Termo de Consulta.

2.1.2. Projeto tecnológico detalhando um desenho da arquitetura de software proposto.

2.1.3. Validação dos requisitos solicitados no anexo I-E, onde a PROPONENTE deverá informar se atende o requisito totalmente, parcialmente ou se não atende.

2.1.4. Se atender parcialmente informar como atende.

2.1.5. Se não atender, informar possível solução de contorno, para avaliação pela CONSULENTE.

2.2. Esclarecimentos poderão ser solicitados até 5 (cinco) dias úteis após a publicação deste Termo de Consulta, para o e-mail compras@prodemge.gov.br.

2.3. As propostas deverão ser encaminhadas até 10 (dez) dias úteis após a publicação deste Termo de consulta, para o e-mail compras@prodemge.gov.br.

2.4. Esse Termo de Consulta e seus anexos, serão publicados no sitio eletrônico da CONSULENTE <https://www.prodemge.gov.br/licitacoes/consultas-publicas-old>.

2.5. A CONSULENTE não aceitará propostas que não forem enviadas para o e-mail supracitado.

2.6. Após a entrega da proposta técnica/comercial a CONSULENTE irá agendar reuniões com cada uma da PROPONENTES para entendimento das propostas enviadas.

3. Detalhamento do Objeto:

3.1. Itens do Objeto:

3.1.1. Este Termo de Consulta apresenta um glossário, em seu item 26, com definições dos principais termos técnicos utilizados neste documento e seus anexos.

3.1.2. O objeto está inserido em lote único, conforme tabela abaixo:

Lote único			
Itens do lote único	Serviços	Unidade	Quantidade
01	Diagnóstico e Planejamento dos portais de Intranet e Internet da PRODEMGE.	Prestação de serviço	01
02	Desenvolvimento e implementação do portal de Intranet.	Prestação de serviço	01
03	Desenvolvimento e implementação do portal de Internet.	Prestação de serviço	01
04	Serviços de suporte técnico e atualização de versão do portal intranet por 24 meses.	Prestação de serviço	01
05	Serviços de suporte técnico e atualização de versão do portal internet por 24 meses.	Prestação de serviço	01
06	Serviços técnicos especializados e de consultoria, sob demanda, por ordem de serviço.	Horas técnicas	3.840
07	Capacitação da equipe técnica no portal Intranet, turma única de 6 a 10 alunos, sob demanda*	Alunos	10
08	Capacitação da equipe técnica no portal Internet, turma única de 6 a 10 alunos, sob demanda*	Alunos	10

Tabela 1 – Itens do objeto

* O quantitativo de alunos na turma será definido no planejamento da capacitação (subitem 4.5.2 deste Termo de Consulta) e o pagamento estará vinculado ao número de alunos inscritos na turma, conforme definido nos subitens 5.7.7 e 5.7.8 deste Termo de Consulta.

3.1.3. Todas as funcionalidades e requisitos descritos neste Termo de Consulta devem ser fornecidas ativas e licenciadas para uso pela CONSULENTE, de acordo com o cronograma definido no anexo F, deste Termo de Consulta.

4. Especificação Técnica do objeto:

4.1. ITEM 01: Diagnóstico e Planejamento dos portais de Intranet e Internet da PRODEMGE.

4.1.1. A CONTRATADA deverá, com apoio da equipe técnica da CONSULENTE, elaborar o diagnóstico para desenvolvimento e implantação dos portais de intranet e internet da PRODEMGE, identificando as necessidades relacionadas à comunicação externa e interna, criação de uma identidade

visual única e definição dos recursos necessários para implantação, conforme requisitos técnicos definidos no anexo I-E deste Termo de Consulta.

- 4.1.2. A CONTRATADA deverá agendar a reunião de início de projeto em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.1.3. Nesta reunião inicial, a CONTRATADA e a CONSULENTE deverão definir, em comum acordo, um plano de trabalho, contemplando, mas não se limitando a:
 - 4.1.3.1. Detalhamento do cronograma de reuniões para levantamento de requisitos e necessidades.
 - 4.1.3.2. Definição de um plano de treinamento, bem como da metodologia de desenvolvimento de elaboração e execução do projeto.
 - 4.1.3.3. O plano de trabalho deverá, obrigatoriamente, respeitar as datas limites definidas para cada entrega, de acordo com os 5.3 e 5.5 deste anexo.
- 4.1.4. A CONTRATADA deverá elaborar ata para cada sessão de reunião da fase de Diagnóstico e Planejamento.
- 4.1.5. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar os artefatos, conforme entregas abaixo detalhadas.
 - 4.1.5.1. Entrega 01: Relatório de Diagnóstico e Plano de Projeto.
 - 4.1.5.2. Entrega 02: Projeto de Arquitetura da Informação.
 - 4.1.5.3. Entrega 03: Projeto de Infraestrutura tecnológica.
 - 4.1.5.4. Entrega 04: Projeto de implantação do novo portal da intranet.
 - 4.1.5.5. Entrega 05: Projeto de implantação do novo portal de internet.
- 4.1.6. Nesta fase, a CONTRATADA poderá aplicar metodologia de desenvolvimento de software própria, desde que:
 - 4.1.6.1. Gere os artefatos exigidos neste Termo de Consulta.
 - 4.1.6.2. Obedeça aos fluxos estabelecidos neste Termo de Consulta.
- 4.1.7. **Entrega 01:** Relatório de Diagnóstico e Plano de Projeto.
 - 4.1.7.1. Compreende os serviços prestados pela CONTRATADA para elaboração do diagnóstico e esboço/avaliação do projeto dos portais de intranet e internet,

envolvendo a compreensão das necessidades e a definição dos critérios de atendimento.

4.1.7.2. A CONTRATADA deve identificar, detalhar e documentar as necessidades da PRODEMGE como um todo, assim como de cada uma das áreas de negócio, relacionadas à comunicação interna e externa e elaborar o diagnóstico da nova intranet e internet com o documento de requisitos e o plano de projeto.

4.1.7.3. A CONTRATADA deverá realizar as seguintes atividades na fase de Diagnóstico e Planejamento:

4.1.7.3.1. Conduzir reuniões de especificação com grupos focais e registro de atas.

4.1.7.3.2. Identificar e entender os diferentes tipos de equipes e unidades funcionais geradoras de conteúdo, seus problemas e seus objetivos.

4.1.7.3.3. Identificar os tipos de conteúdo que a equipe ou unidade geradora precisam divulgar/coletar, considerando seu nível de importância entre alto, médio e baixo. A identificação de equipes deve ter como premissa o ganho de produtividade em processos de trabalho e o atingimento dos objetivos estratégicos da Instituição.

4.1.7.3.4. Identificar e entender qual é o perfil de usuário consumidor, de equipe e de unidade geradora, seus problemas e seus objetivos.

4.1.7.3.5. Criar personas que representem os diferentes perfis de usuários, identificando cenários, histórias e jornadas de usuário próprios de cada perfil.

4.1.7.3.6. Levantar requisitos.

4.1.7.3.7. Realizar o levantamento dos propósitos dos portais de Intranet e internet e seus respectivos níveis de importância (alto, médio e baixo) para as classes de unidade geradora de conteúdo, equipes, e para cada perfil de usuário, tais como:

4.1.7.3.7.1. Repositório de informação e canal de comunicação entre colaboradores da PRODEMGE.

4.1.7.3.7.2. Funcionalidades sociais para equipes, projetos e comunidades, como apoio a processos de trabalho.

4.1.7.4. A CONTRATADA deverá entregar os seguintes artefatos nesta etapa de Diagnóstico e Planejamento:

- 4.1.7.4.1. Atas de reunião.
- 4.1.7.4.2. Relatório de Diagnóstico contendo o esboço e as diretrizes do projeto da nova intranet organizacional.
- 4.1.7.4.3. Documento de Especificação de Requisitos contendo todos os elementos identificados nas atividades realizadas com a descrição das unidades geradoras de conteúdo e equipes, seus respectivos perfis de usuários (personas) com o registro de suas necessidades, objetivos e propósitos para os portais de intranet e internet, além do inventário descritivo do respectivo conteúdo.
- 4.1.7.5. Documento com o plano de projeto adequado às necessidades e prioridades organizacionais, com a descrição clara e o detalhamento, em nível de atividades de todas as fases e etapas, com os respectivos prazos e produtos/resultados esperados. Este cronograma deverá atender aos prazos máximos definidos no item CRONOGRAMA deste anexo.
- 4.1.7.6. O plano de projeto deverá conter, no mínimo, o seguinte conteúdo:
 - 4.1.7.6.1. Especificação dos critérios, etapas, prazos e resultados esperados das atividades de implantação dos novos portais de intranet e internet e funcionalidades nas unidades da PRODEMGE, bem como a migração dos conteúdos do ambiente atual.
 - 4.1.7.6.2. Detalhamento das atividades a serem realizadas, por cada uma das partes envolvidas (CONTRATADA e CONSULENTE), suas precedências, pré-requisitos necessários e prazos estimados para sua realização, incluindo os prazos para início da capacitação.
 - 4.1.7.6.3. Especificação do plano de treinamento na aplicação desenvolvida com os critérios, etapas, prazos e resultados esperados das atividades de treinamento e transferência de conhecimentos para as equipes gestores de sites/conteúdo e usuários administradores das tecnologias envolvidas no projeto.
 - 4.1.7.6.4. Especificação do plano de suporte e sustentação com os critérios, canais, prazos e outros aspectos essenciais para assegurar o pleno funcionamento das soluções implementadas e o atendimento tempestivo das demandas dos técnicos e usuários.
- 4.1.8. **Entrega 02:** Projeto de Arquitetura da Informação.

- 4.1.8.1. Este serviço somente poderá ter seu início após o aceite do termo de entrega da entrega 01 - Relatório de Diagnóstico e Planejamento de Projeto pela CONSULENTE.
- 4.1.8.2. A CONTRATADA terá o prazo definido no cronograma do Planejamento do Projeto para a realização das atividades e produção dos artefatos desta entrega.
- 4.1.8.3. A CONTRATADA deverá, com apoio da equipe técnica da CONSULENTE, elaborar e implementar a Arquitetura da Informação do ambiente dos portais de intranet e internet da PRODEMGE, utilizando princípios gerais de organização da informação, de modo a assegurar independência de tecnologias e/ou estruturas específicas.
- 4.1.8.4. A CONTRATADA deverá realizar as seguintes atividades:
- 4.1.8.4.1. Entender o contexto, o conteúdo e o modelo mental do usuário, que são os elementos da arquitetura da informação, a partir do Documento de Especificação de Requisitos e de métodos centrados no usuário, como ordenação de cartões, entrevistas e testes de usabilidade, com a participação do grupo focal de usuários.
 - 4.1.8.4.2. Definir testes de usabilidade/UX e métricas a serem aplicados no Design de Interação e no Design de UI.
 - 4.1.8.4.3. Realizar design de interação, rotulagem, definição de taxonomia e metadados de conteúdo, Mapa do Site da Intranet e Estrutura de Navegação com a participação do grupo focal de usuários.
 - 4.1.8.4.4. A CONTRATADA deverá entregar o documento de arquitetura da informação com, no mínimo, os seguintes conteúdos:
 - 4.1.8.4.4.1. Manual de UX e Arquitetura de Informação, aplicado ao projeto da Intranet, contendo, no mínimo:
 - 4.1.8.4.4.2. Princípios e regras de UX (User Experience) e UX Writing.
 - 4.1.8.4.4.3. Princípios e regras de arquitetura da informação, como rotulagem, taxonomia e metadados de conteúdos aplicados.
 - 4.1.8.4.4.4. Descrição dos testes de usabilidade/UX e métricas aplicados no Design de Interação e aqueles a serem aplicados no Design de UI.
 - 4.1.8.4.4.5. Mapa dos portais de Intranet e internet, como resultado do trabalho de pesquisa, análise, organização, rotulagem e definição de taxonomia e metadados dos conteúdos.
 - 4.1.8.4.4.6. Estrutura de Navegação da Intranet e internet, por meio de wireframe navegável de baixa fidelidade.

- 4.1.8.4.4.7. Deverá entregar um plano de atualização dos códigos-fonte e da plataforma SharePoint e Wordpress sempre que houver divulgação de correção de vulnerabilidades ou quando solicitado pela CONSULENTE, de forma a manter ambiente seguro.
- 4.1.8.4.4.8. O plano de arquitetura deverá considerar que todos os sites em WordPress deverão sempre considerar a viabilidade de manutenção e evolução futura, seguindo critérios de usabilidade e acessibilidade do consórcio World Wide Web (W3C), que desenvolve tecnologias interoperáveis (especificações, manuais, softwares e ferramentas) para levar a utilização ao seu potencial pleno.
- 4.1.8.4.4.9. Relatórios de testes com usuários.
- 4.1.9. **Entrega 03:** Projeto de infraestrutura tecnológica.
- 4.1.9.1. A CONTRATADA deverá, com apoio da equipe técnica da CONSULENTE, elaborar o projeto tecnológico com o desenho da infraestrutura necessária para hospedagem do portal de intranet na plataforma Sharepoint e do portal de internet na plataforma Wordpress, contemplando o dimensionamento e quantidade de servidores, armazenamento e desenho de rede para os ambientes de testes, homologação e produção. Este documento deverá detalhar os prazos e os requisitos de cada uma das etapas necessárias para instalação do ambiente de SharePoint e Wordpress.
- 4.1.9.2. Importante ressaltar que a disponibilização do ambiente de desenvolvimento é de responsabilidade da CONTRATADA e não poderá ser hospedado na Prodemge.
- 4.1.9.3. O projeto de infraestrutura tecnológica deverá descrever a implementação da infraestrutura utilizando, mas não se limitando:
- 4.1.9.3.1. Plataforma de containers, onde for aplicável, de acordo com as melhores práticas de cada fabricante.
 - 4.1.9.3.2. Infraestrutura na Nuvem Microsoft Azure – OFFICE 365 E3 para a Intranet.
 - 4.1.9.3.3. Infraestrutura on-premises (data center da Prodemge), com uso da plataforma Wordpress, para portal de Internet.
 - 4.1.9.3.4. Infraestrutura de servidores, área de armazenamento, tipo e versão de licenciamento de software para implantação inicial dos ambientes de teste, homologação e produção.
 - 4.1.9.3.5. Requisitos técnicos e volumetria mínimos (configurações previstas nas Entregas 4 e 5) definidas neste Termo de Consulta.

4.1.9.3.6. Alta disponibilidade para os ambientes de produção e homologação.

4.1.9.3.7. Aos potenciais riscos técnicos em qualquer uma das etapas de instalação e configuração do software e como poderão ser mitigados.

4.1.9.3.8. Definir um plano de backup, detalhando os volumes e pastas que serão copiados, a estratégia de cópia, a periodicidade recomendada e o plano de restauração das cópias. Caberá à CONTRATADA, de comum acordo com a CONSULENTE, a definição da estratégia e política de backup e restore, de acordo com a capacidade operacional da infraestrutura tecnológica da CONSULENTE.

4.1.9.3.9. Definir as métricas de monitoração do ambiente Sharepoint e Wordpress com desenvolvimento e implantação de dashboards para acompanhamento periódico do desempenho do ambiente, com o objetivo de antecipar necessidade de ajustes na infraestrutura.

4.1.10. **Entrega 04:** Projeto de implantação do portal de Intranet

4.1.10.1. Este serviço somente poderá ter seu início após o aceite das entregas 01, 02 e 03.

4.1.10.2. A CONTRATADA deverá, com apoio da equipe técnica da CONSULENTE, realizar o desenvolvimento e a implementação do Produto Mínimo Viável (MVP) da nova Intranet, adequado às necessidades da PRODEMGE, com um conjunto mínimo de funcionalidades de modo a permitir a avaliação e expansão estruturada do ambiente.

4.1.10.3. O MVP deve ser funcional e ágil, de forma que não se dispenda tempo excessivo em soluções complexas que acabem não sendo convertidas. Para isso, uma proposta de valor deve ser elaborada para que se avalie quais os recursos são de fato necessários ao processo, buscando-se, assim, reduzir o tempo de construção da intranet.

4.1.10.4. O MVP deve ser totalmente funcional, com aproveitamento máximo dos recursos e base de conhecimento gerados nas fases anteriores, porém, com escopo reduzido quanto à implementação de conteúdo à nova estrutura, englobando um conjunto mínimo de funcionalidades que atenda às necessidades de negócio e de comunicação da CONSULENTE.

4.1.10.5. A entrega 04 é segmentada em 3 etapas, com entregas distintas.

4.1.10.5.1. Entrega 04.a - Etapa 01: Design de UI (User Interface).

- 4.1.10.5.2. Entrega 04.b - Etapa 02: Arquitetura Sharepoint e implementação do MVP.
- 4.1.10.5.3. Entrega 04.c - Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.
- 4.1.10.6. **Entrega 04.a** - Etapa 01: Design de UI (User Interface).
- 4.1.10.6.1. Etapa em que é produzida a interface visual e funcional com o usuário, atendendo aos requisitos de Arquitetura da Informação e de especificação previamente definidos em conjunto com aplicação de conceitos de design e identidade visual da PRODEMGE e adequada às necessidades de negócio e de usuários.
- 4.1.10.6.2. A CONTRATADA deve realizar as seguintes atividades na etapa de Design de UI:
- 4.1.10.6.2.1. Realizar processo de ideação das funcionalidades mais adequadas para promover os propósitos da intranet na razão de prioridades definidas, para resolver problemas e para atingir objetivos das personas, unidades geradoras e equipes identificadas no Documento de Especificação de Requisitos.
- 4.1.10.6.2.2. Criar de layout e protótipo de interface de usuário (UI - User Interface) para sites de Equipe; sites de Hub; sites de Comunicação; a página do Portal da Intranet (Home).
- 4.1.10.6.2.3. Devem ser considerados como elementos de layout, preferencialmente, os componentes, Web Parts e recursos disponíveis nativamente pela ferramenta Sharepoint, mas sem descartar itens do Backlog de funcionalidades prioritários para necessidades do usuário.
- 4.1.10.6.2.4. O processo de ideação e prototipação deve ser iterativo e centrado no usuário, com a participação de diferentes perfis, utilizando-se de diferentes técnicas como *card sorting*, *tree testing*, *heat maps*, matriz CSD, testes de layout (A/B e Multivariado) e testes de usabilidade/UX (teste de usabilidade contextual, *usability checklist*, avaliação heurística e *five second test*).
- 4.1.10.6.2.5. Construir Tema global e de templates para sites de equipe, comunicação, sites de Hub e Portal e Manuais na ferramenta Sharepoint com base nos protótipos finais aprovados e observando a identidade visual da PRODEMGE.

- 4.1.10.6.2.6. Construir o Design System da Intranet com as regras definidas para a composição do Tema global e de templates. É possível a criação de mais de um template, desde que representem necessidades diversas para perfis de usuário e sejam devidamente testadas e validadas quanto às métricas de usabilidade/UX.
- 4.1.10.6.3. Os artefatos a serem entregues pela CONTRATADA na fase de MVP são:
 - 4.1.10.6.3.1. Atas de reunião;
 - 4.1.10.6.3.2. Backlog de funcionalidades;
 - 4.1.10.6.3.3. Template(s) para sites de equipe; sites de comunicação; sites de sites de Hub; sites de Portal;
 - 4.1.10.6.3.4. Relatório de testes com usuários;
 - 4.1.10.6.3.5. Desenho de identidade da Intranet.
- 4.1.10.7. **Entrega 04.b** - Etapa 02: Arquitetura Sharepoint e implementação do MVP:
 - 4.1.10.7.1. Implementação dos conteúdos e necessidades de negócio para a intranet das unidades da CONSULENTE, conforme definido na etapa de diagnóstico.
 - 4.1.10.7.2. Este serviço somente poderá ser finalizado após o aceite da entrega 04a pela CONSULENTE.
 - 4.1.10.7.3. A CONTRATADA deve realizar as seguintes atividades na etapa de Arquitetura Sharepoint:
 - 4.1.10.7.3.1. Construir a arquitetura Sharepoint consistindo em Portal, sites de Hub, sites de comunicação e sites de equipe, aplicando a arquitetura da informação, estrutura de navegação e templates estabelecidos para implementar os requisitos das unidades abrangidas no escopo do MVP.
 - 4.1.10.7.3.2. Construir o sistema de pesquisa semântico.
 - 4.1.10.7.3.3. Realizar as configurações necessárias no ambiente para colocar em práticas as políticas de gestão estabelecidas.

- 4.1.10.7.3.4. Realizar cópia e transformação dos dados necessários através de processo automatizado ou parcialmente automatizado.
 - 4.1.10.7.3.5. Assistir a CONSULENTE no processo de implementação da nova intranet conforme os templates e regras; Adaptação, implementação e publicação do conteúdo à nova estrutura, com aplicação de processos automatizados quando possível.
 - 4.1.10.7.3.6. Conduzir testes de usabilidade com usuários antes da entrega dos artefatos.
- 4.1.10.7.4. Os artefatos a serem entregues pela CONTRATADA nesta etapa de MVP são:
- 4.1.10.7.4.1. Ata de reunião.
 - 4.1.10.7.4.2. Portal da Intranet e sistema de pesquisa semântico;
 - 4.1.10.7.4.3. Sites de comunicação, sites de Hub, sites de equipe, sites de manuais e funcionalidades construídos na nova estrutura Sharepoint para atender às necessidades de negócio e comunicação das unidades selecionadas.
 - 4.1.10.7.4.4. Funcionalidades que não possam ser implementadas com recursos nativos do Sharepoint ou com as integrações nativas com outras ferramentas MS 365 disponíveis, como Yammer, Power Apps, Power Automate, Power BI, Teams, etc. deverão ser especificados com descrição, motivo pelo qual os recursos nativos não são suficientes para implementação e quais requisitos tecnológicos e humanos são necessários para a implementação, para criação de um Backlog de funcionalidades, exceto para funcionalidades que implementem os requisitos de pesquisa semântica rápida e efetiva e interface responsiva e acessível, pois fazem parte do escopo do MVP independente de se utilizar exclusivamente recursos nativos ou não.
- 4.1.10.8. **Entrega 04.c** - Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.
- 4.1.10.8.1. A etapa só pode ser finalizada após o aceite da entrega 04b pela CONSULENTE.
 - 4.1.10.8.2. A CONTRATADA deve elaborar e entregar um documento com o Plano de Governança da intranet, contendo:

- 4.1.10.8.2.1. Composição da equipe de Governança e suas responsabilidades.
- 4.1.10.8.2.2. Processo de Gestão de Mudança.
- 4.1.10.8.2.3. Regras de ampliação da estrutura de navegação e de áreas geradoras de conteúdo.
- 4.1.10.8.2.4. Regras de proprietários (*ownership*), de membros (*membership*) e de visitantes de sites que melhor se adequem à estrutura da Organização e aos objetivos estratégicos desta, considerando sua constante evolução.
- 4.1.10.8.2.5. Regras de publicação de sites e de conteúdo, permitindo a personalização das permissões, inclusive com a disponibilização uso restrito para os usuários.
- 4.1.10.8.2.6. Ciclo de vida do conteúdo, com o objetivo de evitar acúmulo de dados desnecessários, utilizando, por exemplo, técnicas como data de validade de conteúdos com alertas de proximidade de vencimento para revisão/ arquivamento.
- 4.1.10.8.2.7. Estabelecimento dos canais e formatos de feedback de usuários para a Intranet.
- 4.1.10.8.2.8. As configurações necessárias para o ambiente Sharepoint e demais ferramentas do Microsoft 365.
- 4.1.10.8.2.9. As integrações do ambiente de SHAREPOINT e Wordpress, com os sistemas em produção da CONSULENTE:
 - 4.1.10.8.2.9.1. SDM (Broadcom)
 - 4.1.10.8.2.9.2. CMDB (aplicação desenvolvida pela Prodemge)
 - 4.1.10.8.2.9.3. Datalake (Hadoop e Cloudera)
 - 4.1.10.8.2.9.4. SMTP (Prodemge)
 - 4.1.10.8.2.9.5. ERP TOTVS CorporeRM
 - 4.1.10.8.2.9.6. Telegram e SMS
 - 4.1.10.8.2.9.7. MailServer
 - 4.1.10.8.2.9.8. Ldap/AD
 - 4.1.10.8.2.9.9. Grafana
 - 4.1.10.8.2.9.10. PROBPMS

- 4.1.10.8.2.10. As rotinas e parâmetros do processo de housekeeping para limpeza das bases de dados do ambiente de SharePoint e Wordpress.
- 4.1.10.8.2.11. As métricas de monitoração do ambiente SharePoint e Wordpress com desenvolvimento e implantação de dashboards para acompanhamento periódico do desempenho do ambiente, com o objetivo de antecipar necessidade de ajustes na infraestrutura.
- 4.1.10.8.2.12. A metodologia adotada com os padrões utilizados para as integrações: síncronas e assíncronas e o método de acesso de cada integração (API Rest, API Soap, webservice, view para banco de dados etc).
- 4.1.10.8.2.13. A arquitetura de hardware e software do ambiente SharePoint e Wordpress, com diagramas de suas integrações.
- 4.1.10.8.2.14. O Plano de Governança pode ser complementado e ajustado ao longo do projeto quando houver necessidade.

4.1.11. **Entrega 05:** Projeto de implantação do portal de internet - WORDPRESS.

- 4.1.11.1. Este serviço somente poderá ter seu início após o aceite das entregas 01, 02 e 03.
- 4.1.11.2. A CONTRATADA deverá, com apoio da equipe técnica da CONSULENTE, realizar o desenvolvimento e a implementação do Produto Mínimo Viável (MVP) do novo portal de internet, adequado às necessidades da PRODEMGE, com um conjunto mínimo de funcionalidades de modo a permitir a avaliação e expansão estruturada do ambiente.
- 4.1.11.3. O MVP deve ser funcional e ágil, de forma que não se dispenda tempo excessivo em soluções complexas que acabem não sendo convertidas. Para isso, uma proposta de valor deve ser elaborada para que se avalie quais os recursos são de fato necessários ao processo, buscando-se, assim, reduzir o tempo de construção do portal de internet.
- 4.1.11.4. O MVP deve ser totalmente funcional, com aproveitamento máximo dos recursos e base de conhecimento gerados nas fases anteriores, porém, com escopo reduzido quanto à implementação de conteúdo à nova estrutura, englobando um conjunto mínimo de funcionalidades que atenda às necessidades de negócio e de comunicação da CONSULENTE.
- 4.1.11.5. A **entrega 05** é segmentada em 3 etapas, com entregas distintas:

- 4.1.11.5.1. **Entrega 05.a** - Etapa 01: Design de UI (User Interface).
- 4.1.11.5.2. **Entrega 05.b** - Etapa 02: Arquitetura WordPress e implementação do MVP.
- 4.1.11.5.3. **Entrega 05.c** - Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.
- 4.1.11.6. Para cada uma das entregas da etapa de implantação do MVP do portal de internet, descritas a seguir, após a entrega de seus respectivos artefatos, a CONSULENTE emitirá:
- 4.1.11.7. **Entrega 05.a** - Etapa 01: Design de UI (User Interface).
- 4.1.11.7.1. Etapa em que é produzida a interface visual e funcional com o usuário, atendendo aos requisitos de Arquitetura da Informação e de especificação previamente definidos em conjunto com aplicação de conceitos de design e identidade visual da PRODEMGE e adequada às necessidades de negócio e de usuários.
- 4.1.11.7.2. A CONTRATADA deve realizar as seguintes atividades na etapa de Design de UI:
- 4.1.11.7.2.1. Realizar processo de ideação das funcionalidades mais adequadas para promover os propósitos da intranet na razão de prioridades definidas, para resolver problemas e para atingir objetivos das personas, unidades geradoras e equipes identificadas no Documento de Especificação de Requisitos.
- 4.1.11.7.2.2. Criar de layout e protótipo de interface de usuário (UI - User Interface) para as páginas do portal de Internet (Home).
- 4.1.11.7.2.3. Devem ser considerados como elementos de layout preferencialmente os componentes Web WordPress, bem como recursos disponíveis nativamente pela ferramenta WordPress e plugins, mas sem descartar itens do Backlog de funcionalidades prioritários para necessidades do usuário.
- 4.1.11.7.2.4. O processo de ideação e prototipação deve ser iterativo e centrado no usuário, com a participação de diferentes perfis, utilizando-se de diferentes técnicas como *card sorting*, *tree testing*, *heat maps*, matriz CSD, testes de layout (A/B e Multivariado) e testes de usabilidade/UX (teste de usabilidade contextual, *usability checklist*, avaliação heurística e *five second test*).

- 4.1.11.7.2.5. Construir Tema global e de templates para sites de equipe, comunicação, sites de Hub e Portal e Manuais na ferramenta WordPress com base nos protótipos finais aprovados e observando a identidade visual da PRODEMGE.
- 4.1.11.7.2.6. Construir o Design System do portal de internet com as regras definidas para a composição do Tema global e de templates. É possível a criação de mais de um template, desde que representem necessidades diversas para usuários e sejam devidamente testadas e validadas quanto às métricas de usabilidade/UX.
- 4.1.11.7.3. Os artefatos a serem entregues pela CONTRATADA na fase de MVP são:
 - 4.1.11.7.3.1. Atas de reunião;
 - 4.1.11.7.3.2. Backlog de funcionalidades;
 - 4.1.11.7.3.3. Template(s) para sites de equipe; sites de comunicação; sites de sites de Hub; sites de Portal;
 - 4.1.11.7.3.4. Relatório de testes com usuários;
 - 4.1.11.7.3.5. Desenho de identidade do portal de Internet.
- 4.1.11.8. **Entrega 05.b** - Etapa 02: Arquitetura WordPress e implementação do MVP:
 - 4.1.11.8.1. Implementação dos conteúdos e necessidades de negócio para a internet das unidades organizacionais da CONSULENTE, definida no diagnóstico.
 - 4.1.11.8.2. Este serviço somente poderá ser finalizado após o aceite da entrega 05.a.
 - 4.1.11.8.3. A CONTRATADA deve realizar as seguintes atividades na etapa de Arquitetura WordPress:
 - 4.1.11.8.4. Construir a arquitetura WordPress consistindo em Portal dos sites de comunicação e sites de equipe, aplicando a arquitetura da informação, estrutura de navegação e templates estabelecidos para implementar os requisitos das unidades abrangidas no escopo do MVP.
 - 4.1.11.8.5. Construir o sistema de pesquisa semântico.

- 4.1.11.8.6. Assistir a CONSULENTE no processo de implementação do portal de Internet conforme os templates e regras; Adaptação, implementação e publicação do conteúdo à nova estrutura, com aplicação de processos automatizados quando possível.
- 4.1.11.8.7. Conduzir testes de usabilidade com usuários antes da entrega dos artefatos.
- 4.1.11.8.8. Os artefatos a serem entregues pela CONTRATADA nesta etapa de MVP são:
- 4.1.11.8.9. Ata de reunião.
- 4.1.11.8.10. Portal da Internet.
- 4.1.11.8.11. Sites de comunicação, sites de Hub, sites de equipe, sites de manuais e funcionalidades construídos na nova estrutura WordPress para atender às necessidades de negócio e comunicação das unidades selecionadas.
- 4.1.11.9. **Entrega 05.c** - Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.
- 4.1.11.9.1. A etapa somente poderá ser finalizada após o aceite da entrega 05.b pela CONSULENTE.
- 4.1.11.9.2. A CONTRATADA deve elaborar e entregar um documento com o Plano de Governança da internet, contendo:
- 4.1.11.9.2.1. Composição da equipe de Governança e suas responsabilidades.
- 4.1.11.9.2.2. Processo de Gestão de Mudança.
- 4.1.11.9.2.3. Regras de ampliação da estrutura de navegação e de áreas geradoras de conteúdo.
- 4.1.11.9.2.4. Regras de proprietários (*ownership*), de membros (*membership*) e de visitantes de sites que melhor se adequem à estrutura da Organização e aos objetivos estratégicos desta, considerando sua constante evolução.
- 4.1.11.9.2.5. Regras de publicação de sites e de conteúdo, permitindo a personalização das permissões, inclusive com a disponibilização uso restrito para os usuários.

- 4.1.11.9.2.6. Ciclo de vida do conteúdo, com o objetivo de evitar acúmulo de dados desnecessários, utilizando, por exemplo, técnicas como data de validade de conteúdos com alertas de proximidade de vencimento para revisão/ arquivamento.
 - 4.1.11.9.2.7. Estabelecimento dos canais e formatos de feedback de usuários para a Internet.
 - 4.1.11.9.2.8. As configurações necessárias para o ambiente WordPress.
 - 4.1.11.9.2.9. As rotinas e parâmetros do processo de housekeeping para limpeza das bases de dados do ambiente de Wordpress.
 - 4.1.11.9.2.10. As métricas de monitoração do ambiente Wordpress com desenvolvimento e implantação de dashboards para acompanhamento periódico do desempenho do ambiente, com o objetivo de antecipar necessidade de ajustes na infraestrutura.
 - 4.1.11.9.2.11. A metodologia adotada com os padrões utilizados para as integrações: síncronas e assíncronas e o método de acesso de cada integração (API Rest, API Soap, webservice, view para banco de dados etc).
 - 4.1.11.9.2.12. A arquitetura de hardware e software do ambiente Wordpress, com diagramas de suas integrações.
- 4.1.11.9.3. O Plano de Governança pode ser complementado e ajustado ao longo do projeto quando houver necessidade.

4.2. ITEM 02: Desenvolvimento e implementação do Portal de Intranet.

- 4.2.1. A CONTRATADA deverá, com apoio da equipe técnica da CONSULENTE desenvolver e implementar a nova intranet organizacional, conforme requisitos técnicos definidos no anexo E deste Termo de Consulta.
- 4.2.2. Estes serviços somente poderão ter seu início com o aceite das entregas 04.a, 04b e 04c.
- 4.2.3. A implementação da solução, que inclui os serviços de configuração, adequação, testes, implantação e migração, deverá ser realizada pela CONTRATADA na plataforma Microsoft Sharepoint, na infraestrutura fornecida pela CONSULENTE, por meio da hospedagem em nuvem contratada no

pacote Office 365, de forma a garantir o pleno funcionamento da ferramenta em ambiente de produção da CONTRATADA.

4.2.4. A implementação gradativa dos novos portais/sites, segundo os ciclos e as atividades previstas no Planejamento e Gestão da Mudança deve abranger as Unidades Organizacionais conforme definido na etapa de diagnóstico.

4.2.5. Os ciclos de implementação devem compreender as seguintes entregas, para todas as Áreas e Unidades organizacionais abrangidas em cada ciclo:

4.2.5.1. Implementação do Portal.

4.2.5.2. Migração dos conteúdos do ambiente atual, compreendendo:

4.2.5.3. Seleção, Cópia e transformação dos dados, durante a migração.

4.2.5.4. Ajustes e integração dos conteúdos migrados.

4.2.5.5. Realização dos testes de usabilidade.

4.2.5.6. Gestão da Mudança, com identificação e encaminhamento de soluções para eventuais dificuldades geradas pela implantação do novo ambiente.

4.2.5.7. Homologação do Portal.

4.2.6. Este serviço está segmentado nas entregas abaixo:

4.2.6.1. **Entrega 06:** Desenvolvimento do portal INTRANET

4.2.6.2. **Entrega 07:** Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida do portal INTRANET.

4.2.7. **Entrega 06:** Desenvolvimento do portal INTRANET:

4.2.7.1. Compreende os serviços prestados pela CONTRATADA para desenvolvimento e implantação do SharePoint para a nova intranet organizacional, envolvendo a compreensão das necessidades e a definição dos critérios de atendimento.

4.2.7.2. A etapa tem início com o aceite da entrega 04.c - etapa 03 - com o recebimento do Termo de Avaliação da Qualidade (TAQ) da etapa de Elaboração do Plano de Governança assinado pela CONSULENTE.

4.2.7.3. A CONTRATADA deverá realizar as seguintes atividades:

4.2.7.3.1. Construir a arquitetura Sharepoint consistindo em Portal, sites de Hub, sites de comunicação e sites de equipe, aplicando a arquitetura da

informação, estrutura de navegação e templates estabelecidos no documento de requisitos das unidades abrangidas no plano de projeto.

- 4.2.7.3.2. Construir o sistema de pesquisa semântico.
 - 4.2.7.3.3. Realizar as configurações necessárias no ambiente para colocar em práticas as políticas de gestão estabelecidas.
 - 4.2.7.3.4. Realizar cópia e transformação dos dados necessários através de processo automatizado ou parcialmente automatizado.
 - 4.2.7.3.5. Assistir a CONSULENTE no processo de implementação da nova intranet conforme os templates e regras; adaptação, implementação e publicação do conteúdo à nova estrutura, com aplicação de processos automatizados quando possível.
 - 4.2.7.3.6. Conduzir testes de usabilidade com usuários antes da entrega dos artefatos.
 - 4.2.7.3.7. Os artefatos a serem entregues pela CONTRATADA nesta etapa de MVP são:
 - 4.2.7.3.8. Ata de reunião.
 - 4.2.7.3.9. Portal da Intranet e sistema de pesquisa semântico;
 - 4.2.7.3.10. Sites de comunicação, sites de Hub, sites de equipe, sites de manuais e funcionalidades construídos na nova estrutura Sharepoint para atender às necessidades de negócio e comunicação das unidades selecionadas.
- 4.2.8. **Entrega 07:** Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida do portal INTRANET.
- 4.2.8.1. Compreende os serviços prestados pela CONTRATADA, para instalação e configuração, com operação assistida, do ambiente de SHAREPOINT, com acompanhamento da equipe técnica da CONSULENTE.
 - 4.2.8.2. Para a instalação do software, a CONSULENTE disponibilizará a infraestrutura para processamento e armazenagem de dados para hospedagem em 3 (três) ambientes: produção, homologação e testes.
 - 4.2.8.2.1. O ambiente de testes será utilizado para testar novas funcionalidades, fluxos, integrações e testes de novas versões e correções.

- 4.2.8.2.2. O ambiente de homologação será utilizado para a homologação de novas funcionalidades, fluxos, integrações e testes de novas versões e correções, antes de sua disponibilização no ambiente de produção.
- 4.2.8.3. A CONSULENTE será responsável por fornecer componentes de software necessários para implantação de todos os ambientes SharePoint em suas instalações ou ambiente indicado por ela.
- 4.2.8.4. Estes serviços somente poderão ter seu início após a entrega da infraestrutura de hospedagem pela CONSULENTE, da capacitação no portal INTRANET (ITEM 6 do objeto) e de todas entregas previstas na Entrega 04.
- 4.2.8.5. Todos estes serviços deverão ser realizados pela CONSULENTE, com a equipe técnica da CONTRATADA acompanhando e apoiando a instalação e configuração do ambiente de SharePoint e suas integrações, minimizando os riscos no início de seu funcionamento e proporcionando as condições ideais para transferência de conhecimento prático, garantindo que as atividades iniciais sejam realizadas em conformidade com as melhores práticas recomendadas.
- 4.2.8.6. Durante a instalação e configuração, a CONTRATADA deverá manter dois especialistas, com conhecimento nas funcionalidades e operação do portal, em prontidão, por acesso remoto, de 8:00 as 18:00 horas em dias úteis.
- 4.2.8.7. A CONTRATADA também poderá atuar de forma presencial, com os dois especialistas ou de forma híbrida, sendo um especialista presencial e o outro remoto, desde que, para qualquer um dos casos, não haja ônus para a CONSULENTE e seja acertado de comum acordo.
- 4.2.9. Os serviços de instalação, configuração e migração, com operação assistida, deverão contemplar as seguintes atividades:
- 4.2.9.1. Instalar, instanciar e disponibilizar os ambientes de testes, homologação e produção de acordo com as definições detalhadas no projeto tecnológico e no plano de trabalho.
- 4.2.9.2. Integrar o ambiente Sharepoint com a plataforma de AD/LDAP e e-mail da CONSULENTE.
- 4.2.9.3. Promover a configuração do ambiente de SharePoint para que possa se adequar à identidade visual da CONSULENTE como logotipo, cores etc, dentro dos limites permitidos pelo fabricante do Sharepoint.
- 4.2.9.4. Definir e criar os usuários administradores e usuários padrão (operação), conforme definido no glossário (item 26 deste anexo).

- 4.2.9.5. Implementar e testar as rotinas de backup e recovery do ambiente de intranet Sharepoint.
- 4.2.9.6. Implementar as interfaces e integrações previstas no plano de trabalho para o ambiente.
- 4.2.9.7. Preparar e executar teste de arquitetura para validar se a infraestrutura de hardware e software disponibilizada atende os requisitos definidos no planejamento, dentro dos limites da plataforma SharePoint.
- 4.2.9.8. Executar ajustes de desempenho do ambiente (*tuning*) de infraestrutura do portal.
- 4.2.9.9. Definir métricas e indicadores que serão utilizados para o monitoramento do desempenho e disponibilidade do ambiente de SharePoint e suas integrações.
- 4.2.9.10. Integrar os alarmes definidos junto ao console do ambiente de monitoração.
- 4.2.9.11. Implantar rotinas de expurgo com *housekeeping*.
- 4.2.9.12. Testar o processo de ciclo de vida do software e componentes do ambiente de SharePoint, desde a entrega de um novo pacote de atualização de código ou de configuração até a disponibilização deste pacote no ambiente de produção.
- 4.2.9.13. Gerar documentação detalhada de todos os passos da instalação, configuração e ajustes, no ambiente de produção, a qual deverá ser entregue em meio digital em repositório de arquivos disponibilizado pela CONSULENTE, antes da emissão do atestado de aceite técnico.
- 4.2.9.14. Definir e implementar a estratégia de migração dos conteúdos atualmente disponíveis no ambiente do JOOMLA 2.5 para o novo ambiente do SharePoint e implementar do inventário de conteúdo, necessidades de negócio e de comunicação, segundo o cronograma definido no Planejamento do Projeto.
- 4.2.9.14.1. Implementação gradativa dos novos portais/sites;
- 4.2.9.14.2. Migração dos conteúdos do ambiente atual, compreendendo a seleção, cópia e transformação dos dados, durante a migração e ajustes e integração dos conteúdos migrados.
- 4.2.9.14.3. Eventuais ferramentas de terceiros necessárias para a migração de conteúdo da arquitetura CMS Joomla! para o Sharepoint devem ser providas pela CONTRATADA.

- 4.2.9.14.4. As atividades de migração devem garantir a integridade dos dados. Quando se tratar de código HTML, também a integridade de hiperlinks, caminhos de diretório e outras dependências.
- 4.2.9.14.5. A migração deve ser realizada de modo a assegurar a priorização dos conteúdos relevantes e a preservação e o acesso ao histórico de informações, de modo a não vincular o novo ambiente às características e limitações do ambiente que está sendo substituído e evitando a migração de dados sem utilidade para a nova intranet.
- 4.2.9.14.6. Os critérios de triagem para a migração devem ser baseados em utilidade, observando necessidades prioritizadas de gestores de conteúdo e de usuários, e objetivos estratégicos da Organização.
- 4.2.9.14.7. Arquivos obsoletos, como versões intermediárias de documentos, não devem ser migrados, apenas suas versões finais.

4.3. ITEM 03: Desenvolvimento e implementação do Portal de Internet.

- 4.3.1. A CONTRATADA deverá, com apoio da equipe técnica da CONSULENTE desenvolver e implementar o portal de Internet Prodemge em WORDPRESS, conforme requisitos técnicos da SOLUÇÃO definidos no anexo E deste Termo de Consulta.
- 4.3.2. Estes serviços somente poderão ter seu início com o aceite das entregas 05.a, 05.b e 05.c.
- 4.3.3. Estes serviços somente poderão ter seu início após a entrega da infraestrutura de hospedagem pela CONSULENTE, da capacitação do portal de INTERNET (ITEM 7 do objeto) e de todas entregas previstas na Entrega 05.
- 4.3.4. A implementação da solução, que inclui os serviços de configuração, adequação, testes, implantação e migração, deverá ser realizada pela Contratada na plataforma WordPress, na infraestrutura fornecida pela CONSULENTE, de forma a garantir o pleno funcionamento da ferramenta em ambiente de produção da CONTRATADA.
- 4.3.5. A CONTRATADA deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONSULENTE que continuará a execução dos serviços.
- 4.3.6. Este serviço está segmentado nas entregas abaixo:
- 4.3.6.1. **Entrega 08:** Desenvolvimento do portal INTERNET.

- 4.3.6.2. **Entrega 09:** Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida do portal INTERNET.
- 4.3.7. Estes serviços somente poderão ter seu início após a entrega da infraestrutura de hospedagem pela CONSULENTE, da capacitação do portal de INTERNET (ITEM 7 do objeto) e de todas entregas previstas na Entrega 05.
- 4.3.8. **Entrega 08: Desenvolvimento do portal INTERNET.**
- 4.3.8.1. A CONTRATADA deverá desenvolver um novo portal com design atualizado, responsivo (versões desktop, tablet e mobile), utilizando o gerenciador de conteúdo de fácil atualização e suporte - Wordpress.
- 4.3.8.2. A arquitetura de informações deve contemplar a exposição de todas as informações exigidas pelos órgãos de controle devendo ser construído em plataforma de fácil manuseio pela Assessoria de Comunicação – PRODEMGE e a Diretoria de Tecnologia da Informação.
- 4.3.8.3. O desenvolvimento de novo site institucional, compreende processos que vão desde a programação visual, somada à construção do site utilizando plataforma de CMS WordPress, a migração para o servidor da PRODEMGE, incluindo possível correção/atualização durante a migração, até o suporte pós-migratório, no qual será confeccionado um Manual Técnico, transferência de conhecimentos e treinamento da Equipe Técnica.
- 4.3.8.4. A CONTRATADA prestará serviços técnicos de consultoria, planejamento, desenvolvimento, configuração e manutenção de sites WordPress utilizando linguagem PHP e frameworks associados, HTML5, CSS, jQuery e javascript conforme condições e especificações descritas neste Termo de Consulta.
- 4.3.8.5. Os serviços de desenvolvimento deverão contemplar as seguintes atividades:
- 4.3.8.6. Criação do leiaute do Novo Site para aprovação da equipe do projeto.
- 4.3.8.7. Definição de estrutura, leiaute, desenvolvimento e finalização do site.
- 4.3.8.8. Criação de novo site em Wordpress com design atualizado, responsivo (versões desktop, tablet e mobile), gerenciador de conteúdo de fácil atualização e suporte, utilizando os conceitos UX/UI.
- 4.3.8.9. Inserção de conteúdos, produzidos pela consultoria de marketing, no site.
- 4.3.8.10. Confeção de guia para orientar como gerenciar e publicar conteúdo no site desenvolvido, apresentando as suas principais ferramentas e funções.

- 4.3.8.11. A criação, configuração e demais ações que envolvam o desenvolvimento do novo site da CONSULENTE.
- 4.3.8.12. O novo site deverá ser totalmente reformulado em relação ao Website atual, com a criação de templates e demais especificações descritas no ANEXO –E nesse Termo de Consulta.
- 4.3.8.13. Implantação de novo tema Wordpress, para todos os sites institucionais da PRODEMGE.
- 4.3.8.14. Para implantação do novo tema dos sites, a CONSULENTE irá definir equipe que poderá acompanhar e interagir nos servidores, em conjunto com a equipe da CONTRATADA para configurar o ambiente que os sites e banco de dados serão executados.
- 4.3.8.15. Após a implantação de tema, a CONTRATADA deverá entregar à CONSULENTE:
- 4.3.8.15.1. Criação de site construído em WordPress.org para publicar conteúdos informativos e educativos com layout elaborado conforme padrões definidos pela CONSULENTE.
 - 4.3.8.15.2. Especificação dos sites e suas configurações.
 - 4.3.8.15.3. Especificação dos produtos instalados (nome do produto, versão e fabricante).
 - 4.3.8.15.4. Políticas e regras implementadas.
- 4.3.8.16. Demais informações necessárias para documentação da solução implantada/migrada.
- 4.3.9. **Entrega 09:** Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida do portal INTERNET.
- 4.3.9.1. Compreende os serviços prestados pela CONTRATADA, para instalação e configuração, com operação assistida, do ambiente de Wordpress, com acompanhamento da equipe técnica da CONSULENTE.
- 4.3.9.2. Para a instalação do software, a CONSULENTE disponibilizará a infraestrutura para processamento e armazenagem de dados para hospedagem em 3 (três) ambientes: produção, homologação e testes.

- 4.3.9.3. O ambiente de testes será utilizado para testar novas funcionalidades, fluxos, integrações e testes de novas versões e correções.
- 4.3.9.4. O ambiente de homologação será utilizado para a homologação de novas funcionalidades, fluxos, integrações e testes de novas versões e correções, antes de sua disponibilização no ambiente de produção.
- 4.3.9.5. A CONSULENTE será responsável por fornecer os componentes de software necessários para implantação de todos os ambientes Wordpress em suas instalações ou ambiente indicado por ela.
- 4.3.9.6. Estes serviços somente poderão ter seu início após a entrega da infraestrutura de hospedagem pela CONSULENTE, da capacitação no portal INTERNET (ITEM 7 do objeto) e de todas entregas previstas na Entrega 05.
- 4.3.9.7. Todos estes serviços deverão ser realizados pela CONTRATADA, com a equipe técnica da CONSULENTE acompanhando e apoiando a instalação e configuração do ambiente de Wordpress e suas integrações, minimizando os riscos no início de seu funcionamento e proporcionando as condições ideais para transferência de conhecimento prático, garantindo que as atividades iniciais sejam realizadas em conformidade com as melhores práticas recomendadas.
- 4.3.9.8. Durante a instalação e configuração, a CONTRATADA deverá manter dois especialistas, com conhecimento nas funcionalidades e operação da SOLUÇÃO, em prontidão, por acesso remoto, de 8:00 as 18:00 horas em dias úteis.
- 4.3.9.9. A CONTRATADA também poderá atuar de forma presencial, com os dois especialistas ou de forma híbrida, sendo um especialista presencial e o outro remoto, desde que, para qualquer um dos casos, não haja ônus para a CONSULENTE e seja acertado de comum acordo.
- 4.3.9.10. Os serviços de instalação, configuração e migração, com operação assistida, deverão contemplar as seguintes atividades:
- 4.3.9.10.1 Instalar, instanciar e disponibilizar os ambientes de testes, homologação e produção de acordo com as definições detalhadas no projeto tecnológico e no plano de trabalho.
- 4.3.9.10.2 Integrar o ambiente Wordpress com a plataforma de AD/LDAP e e-mail da CONSULENTE.

- 4.3.9.10.3 Promover a configuração do ambiente de Wordpress para que possa se adequar à identidade visual da CONSULENTE como logotipo, cores etc, dentro dos limites permitidos pelo fabricante do Wordpress
- 4.3.9.10.4 Definir e criar os usuários administradores e usuários padrão (operação), conforme definido no glossário (item 26 deste anexo).
- 4.3.9.10.5 Implementar e testar as rotinas de backup e recovery do ambiente do portal de INTERNET/Wordpress.
- 4.3.9.10.6 Implementar as interfaces e integrações previstas no plano de trabalho para o portal INTERNET.
- 4.3.9.10.7 Preparar e executar teste de arquitetura para validar se a infraestrutura de hardware e software disponibilizada atende os requisitos definidos no planejamento, dentro dos limites da plataforma Wordpress.
- 4.3.9.10.8 Executar ajustes de desempenho do ambiente (tuning) de infraestrutura.
- 4.3.9.10.9 Definir métricas e indicadores que serão utilizados para o monitoramento do desempenho e disponibilidade do ambiente e de suas integrações.
- 4.3.9.10.10 Integrar os alarmes definidos junto ao console do ambiente de monitoração.
- 4.3.9.10.11 Testar o processo de ciclo de vida do software e componentes do ambiente, desde a entrega de um novo pacote de atualização de código ou de configuração até a disponibilização deste pacote no ambiente de produção.
- 4.3.9.10.12 Gerar documentação detalhada de todos os passos da instalação, configuração e ajustes, no ambiente de produção, a qual deverá ser entregue em meio digital em repositório de arquivos disponibilizado pela CONSULENTE, antes da emissão do atestado de aceite técnico.
- 4.3.9.10.13 Realizar as configurações necessárias no ambiente para colocar em práticas as políticas de gestão tais como segurança e backup de dados. Sites e componentes de software.
- 4.3.9.10.14 Manter o ambiente seguro, mitigando riscos de segurança conhecidos e implementando eventuais *path* de segurança lançados para a plataforma e seus plug-ins.
- 4.3.9.10.15 Realizar cópia e transformação dos dados necessários através de processo automatizado ou parcialmente automatizado.

4.3.9.10.16 Definir e implementar a estratégia de migração dos conteúdos atualmente disponíveis no ambiente do JOOMLA 2.5 para o novo ambiente do Portal de Internet WordPress e implementar do inventário de conteúdo, necessidades de negócio e de comunicação, segundo o cronograma definido no Planejamento do Projeto.

4.3.9.10.17 Implementação gradativa dos novos portais/sites.

4.3.9.10.18 Migração dos conteúdos do ambiente atual, compreendendo a seleção, cópia e transformação dos dados, durante a migração e ajustes e integração dos conteúdos migrados.

4.3.9.10.19 Eventuais ferramentas de terceiros necessárias para a migração de conteúdo da arquitetura CMS Joomla! para o WordPress devem ser providas pela CONTRATADA.

4.3.9.10.20 As atividades de migração devem garantir a integridade dos dados. Quando se tratar de código HTML, também a integridade de hiperlinks, caminhos de diretório e outras dependências.

4.4. **Serviços de suporte técnico e atualização de versão dos portais de Intranet e Internet**

4.4.1. Estes serviços são compostos por suporte técnico e atualização de versões, aplicações de correções e esclarecimento de dúvidas a respeito das funcionalidades dos portais de INTRANET e INTERNET durante 24 (vinte e quatro) meses e foram segmentados em 2 entregas distintas:

4.4.1.1. **Item 4 – Entrega 10** – Serviço de suporte técnico e atualização de versão do portal INTRANET

4.4.1.2. **Item 5 – Entrega 11** - Serviço de suporte técnico e atualização de versão do portal INTERNET

4.4.2. **Requisitos comuns para o serviço:**

4.4.2.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico de forma remota, por telefone, videoconferência, autoatendimento, e-mail.

4.4.2.2. Para os chamados de emergência (gravidades 1 e 2, conforme definido no item “Níveis de Serviços” deste anexo), o serviço será prestado em regime 24 x 7, todos dias da semana, incluindo finais de semana e feriados.

4.4.2.2.1. Os demais chamados serão prestados em horário comercial, 8 x 5 (somente dias úteis).

- 4.4.2.2.2. Somente serão considerados os feriados oficiais Nacionais, do Estado de Minas Gerais e do Município de Belo Horizonte.
- 4.4.2.2.3. O suporte deverá ser prestado em Português.
- 4.4.2.2.4. A CONTRATADA também poderá atuar de forma presencial, desde que não haja ônus para a CONSULENTE e seja acertado de comum acordo.
- 4.4.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar toda a documentação técnica necessária à adequada utilização da solução proposta, os manuais, os guias técnicos e suas atualizações, em Português e/ou Inglês.
- 4.4.2.4. A CONSULENTE poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a CONTRATADA, por qualquer uma das formas disponíveis, durante a vigência do contrato.
- 4.4.2.5. Para a execução destes serviços, para os portais de Intranet e Internet, a CONTRATADA deverá:
- 4.4.2.5.1. Identificar e propor ações de mitigação dos possíveis gargalos que poderão prejudicar o desempenho dos ambientes dos portais de internet e intranet
- 4.4.2.5.2. Identificar componentes de software que devem ser atualizados e agendar com a CONSULENTE a manutenção.
- 4.4.2.5.3. Identificar falhas e defeitos nos ambientes dos portais de intranet e internet relativos ao conjunto de software
- 4.4.2.5.4. Se o problema for na infraestrutura fornecida pela CONSULENTE, caberá à CONTRATADA apoiar a CONSULENTE na solução do problema.
- 4.4.2.6. Os serviços podem ser executados de forma proativa, desde que devidamente comunicado, ou após a abertura de um chamado técnico pela CONSULENTE.
- 4.4.2.7. A CONTRATADA deve assistir remotamente a CONSULENTE na instalação das atualizações, fornecendo orientações para diagnóstico de problemas e ajuda na interpretação de traces, dumps e logs.
- 4.4.2.8. A CONTRATADA também irá atuar diretamente na resolução dos problemas, sempre acompanhada remotamente pela CONSULENTE.
- 4.4.2.9. A CONTRATADA deve manter os ambientes de testes e homologação sempre compatíveis com o ambiente de produção, com o objetivo de realizar

testes e homologação em todas as correções e/ou atualizações de código, que garantem a integridade, acessibilidade e segurança dos sites e hotspots.

4.4.3. **ITEM 04: Serviços de suporte técnico e atualização de versão do portal de INTRANET.**

4.4.3.1. **Entrega 10** - Estes serviços são compostos por suporte técnico e atualização de versões, aplicações de correções e esclarecimento de dúvidas a respeito das funcionalidades do portal de INTRANET durante 24 (vinte e quatro) meses,

4.4.3.2. A CONTRATADA deverá apoiar e dar suporte para a equipe técnica da CONSULENTE na configuração e uso do Sharepoint e em toda administração da solução proposta, contemplando, mas não se limitando a:

4.4.3.2.1. Elaboração e repasse de orientações complementares, voltadas aos gestores e usuários do novo ambiente, relacionadas com eventuais mudanças ocorridas no ambiente e/ou nos aspectos técnicos, de modo a assegurar a aquisição de capacidade interna para sustentação e evolução do ambiente.

4.4.3.2.2. No conhecimento da arquitetura e de suas funcionalidades, esclarecendo dúvidas a respeito de configurações, ajustes (tuning), monitoramento, backup e recovery e segurança.

4.4.3.2.3. Na identificação e aplicação de medidas preventivas, corretivas e de soluções de contorno de problemas.

4.4.3.2.4. Na avaliação periódica da infraestrutura alocada com recomendações de procedimentos de melhores práticas e no suporte a problemas de disponibilidade e desempenho.

4.4.3.2.5. No suporte à configuração e resolução de problemas de funcionamento de SharePoint.

4.4.3.2.6. Conjunto de ações necessárias para restaurar as condições do ambiente da INTRANET, incluído a plataforma SharePoint, garantindo alto desempenho e permitindo a sua utilização na capacidade máxima, com solução de eventuais problemas, contemplando atualizações de código, com a distribuição periódica de correções de código, aprimoramentos funcionais, podendo compreender atualizações de contingência, pacotes de serviços, patches de segurança, fix e novas versões e releases, disponibilizadas pelo fabricante de software SharePoint.

4.4.3.2.7. A CONTRATADA deverá em conjunto apresentar um plano de atualização dos códigos-fonte e da plataforma Sharepoint sempre que houver divulgação de correção de vulnerabilidades ou quando solicitado pela CONSULENTE, de forma a manter ambiente seguro.

4.4.4. ITEM 05: Serviços de suporte técnico e atualização de versão do portal de INTERNET.

4.4.4.1. **Entrega 11** - Estes serviços são compostos por suporte técnico e atualização de versões, aplicações de correções e esclarecimento de dúvidas a respeito das funcionalidades do portal de INTERNET durante 24 (vinte e quatro) meses,

4.4.4.2. A CONTRATADA deverá apoiar e dar suporte para a equipe técnica da CONSULENTE na configuração e uso do Wordpress, e em toda administração da solução proposta, contemplando, mas não se limitando a:

4.4.4.2.1. Elaboração e repasse de orientações complementares, voltadas aos gestores e usuários do novo ambiente, relacionadas com eventuais mudanças ocorridas no ambiente e/ou nos aspectos técnicos, de modo a assegurar a aquisição de capacidade interna para sustentação e evolução do ambiente.

4.4.4.2.2. No conhecimento da arquitetura e de suas funcionalidades, esclarecendo dúvidas a respeito de configurações, ajustes (tuning), monitoramento, backup e recovery e segurança.

4.4.4.2.3. Na identificação e aplicação de medidas preventivas, corretivas e de soluções de contorno de problemas.

4.4.4.2.4. Na avaliação periódica da infraestrutura alocada com recomendações de procedimentos de melhores práticas e no suporte a problemas de disponibilidade e desempenho.

4.4.4.2.5. No suporte à configuração e resolução de problemas de funcionamento de Wordpress

4.4.4.2.6. Conjunto de ações necessárias para restaurar as condições do ambiente do portal INTERNET, incluído a plataforma Wordpress, garantindo alto desempenho e permitindo a sua utilização na capacidade máxima, com solução de eventuais problemas, contemplando atualizações de código, com a distribuição periódica de correções de código, aprimoramentos funcionais, podendo compreender atualizações de contingência, pacotes de serviços,

patches de segurança, fix e novas versões e releases, disponibilizadas pelo mercado.

4.4.4.2.7. A CONTRATADA deverá em conjunto apresentar um plano de atualização dos códigos-fonte e da plataforma Wordpress sempre que houver divulgação de correção de vulnerabilidades ou quando solicitado pela CONSULENTE, de forma a manter ambiente seguro.

4.4.4.2.8. As renovações regulares do CMS Wordpress, plug-ins, PHP e todos os serviços indispensáveis para o bom desempenho do site devem ser executadas preferencialmente de maneira automatizada e confirmadas pela CONTRATADA.

4.5. ITEM 06 - Serviços técnicos especializados e de consultoria sob demanda, por ordem de serviço:

4.5.1. A contratação destes serviços permitirá à CONSULENTE, durante a vigência do contrato, conforme seu interesse, demandar a execução de serviços específicos junto à CONTRATADA, relacionados à plataforma Sharepoint e Wordpress e nos portais de intranet e internet.

4.5.2. **Entrega 12** - este item é composto por 3.840 (três mil, oitocentas e quarenta) horas técnicas, constituindo um banco de horas de reserva de recursos, que serão utilizados mediante solicitação formalizada pela CONSULENTE, via ordem de serviço.

4.5.3. Os serviços serão contratados sob demanda, não havendo obrigatoriedade ou compromisso prévio da CONSULENTE na utilização do total ou de parte das horas estimadas para sua realização, competindo exclusivamente a CONSULENTE a decisão sobre suas demandas, conforme sua necessidade e estratégia, sempre condicionada uma entrega, qualquer que seja a complexidade das atividades, e sempre com metas, prazos e resultados objetivamente definidos, podendo inclusive haver demandas a serem executadas simultaneamente.

4.5.4. Os serviços demandados deverão atender as seguintes necessidades:

4.5.4.1. Construção e configuração de novas funcionalidades, adequação de funcionalidades existentes ou exclusão de funcionalidades na solução, decorrentes de alterações nas regras de negócio definidas pelo CONSULENTE.

4.5.4.2. Adequações no sistema existente devido à necessidade de melhorias, sem alteração de funcionalidades, sob o ponto de vista do usuário. Com a

finalidade de promover a melhoria de desempenho, a manutenibilidade e a usabilidade da solução.

- 4.5.4.3. Adequações da solução e modificações decorrentes de atualizações nas plataformas Sharepoint e Wordpress, como alteração de versões ou disponibilização de novos recursos que impactem no trabalho desenvolvido e entregue pela CONTRATADA.
- 4.5.5. Os serviços demandados deverão incluir, mas não se limitando, as seguintes atividades:
 - 4.5.5.1. Planejamento, com realização de pesquisas e elaboração de projetos, necessário ao desenvolvimento das soluções de intranet da PRODEMGE.
 - 4.5.5.2. Design, com criação e desenvolvimento de imagens para banners, animações e layouts de interfaces – incluindo edição de folhas de estilo (CSS), bem como quaisquer outras peças de comunicação visual aplicáveis ao ambiente digital.
 - 4.5.5.3. Arquitetura da informação, com definição das estratégias de navegabilidade e de otimização de buscas, estruturação de hierarquia, tanto de conteúdos quanto de funcionalidades, produção de wireframes navegáveis e realização de testes de usabilidade e acessibilidade.
 - 4.5.5.4. Realização sistemática de testes e de rotinas de monitoramento.
 - 4.5.5.5. Transmissão de conhecimento, com o fornecimento amplo de documentação e manuais, além da realização de treinamentos relacionados às soluções implementadas.
 - 4.5.5.6. Migração de conteúdo entre sítios atuais para o Sharepoint e Wordpress.
 - 4.5.5.7. Atendimento de primeiro nível a gestores de conteúdo, por meio de canais online e telefônico gratuitos, voltado ao esclarecimento de dúvidas e solução de problemas relacionados a tarefas típicas ou problemas pontuais.
 - 4.5.5.8. Consultoria técnica e/ou desenvolvimento de novas integrações, por meio de APIs ou outros métodos.
 - 4.5.5.9. Quaisquer outras atividades inerentes à adequada execução deste objeto.
 - 4.5.5.10. Integrações com outros sistemas de informação da CONSULENTE.
 - 4.5.5.11. Desenvolvimento de novos relatórios, estatísticas, análises.
 - 4.5.5.12. Análise de segurança e desempenho.

- 4.5.5.13. Planejamento de capacidade avaliando os impactos na infraestrutura (servidores, rede, área de armazenamento), pela inclusão de novos serviços e recursos das plataformas Sharepoint e Wordpress.
- 4.5.6. Os serviços sempre serão solicitados por meio de ordem de serviço (OS) e remunerados de acordo com preço previamente estabelecido, independentemente do número de profissionais alocados ou do tempo efetivamente gasto na execução dos serviços. A remuneração será por empreitada e mediante a entrega do serviço previsto.
- 4.5.7. As ordens de serviço serão elaboradas após reunião de demanda entre CONSULENTE e CONTRATADA, onde serão apresentados os resultados esperados e definidas as atividades.
- 4.5.8. A CONTRATADA deverá apresentar, a partir da realização da reunião de demanda, um plano de trabalho contendo:
- 4.5.8.1. Atividades a serem realizadas, impactos na infraestrutura e arquitetura do ambiente de SharePoint e Wordpress e recomendações para mitigação.
- 4.5.8.2. Perfil dos profissionais envolvidos.
- 4.5.8.3. Planejamento de horas necessárias para seu atendimento.
- 4.5.8.4. Entregas previstas parciais (se for o caso).
- 4.5.8.5. Prazo para execução de cada entrega.
- 4.5.8.6. Condições de aceitação do serviço.
- 4.5.8.7. Critérios de pagamento (somente após todas as entregas da ordem de serviço ou por entrega parcial).
- 4.5.9. A ordem de serviço a ser elaborada pela CONSULENTE, terá como referência o plano de trabalho elaborado pela CONTRATADA e deverá detalhar as atividades, o período de execução, a quantidade de horas e a previsão de conclusão do serviço.
- 4.5.9.1. A CONTRATADA terá até 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de convocação, para assinatura da ordem de serviço.
- 4.5.9.2. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação do serviço no prazo estabelecido na própria ordem de serviço.

- 4.5.9.3. A CONTRATADA não poderá iniciar qualquer tipo de atividade sem o recebimento da ordem de serviço, devidamente assinada pelo CONSULENTE.
- 4.5.9.4. O preço da ordem de serviço será definido com base no planejamento de horas necessárias ao pleno atendimento da demanda especificada.
- 4.5.9.5. A CONTRATADA deverá apresentar relatório de conclusão dos serviços prestados após seu encerramento. O relatório deverá conter, de forma detalhada, todas as atividades executadas e as horas consumidas.
- 4.5.10. O serviço será considerado concluído após a emissão pela CONSULENTE do “laudo técnico de execução de serviços”, definido no anexo I-D, atestando a execução dos serviços especificados na ordem de serviço.
- 4.5.11. As horas utilizadas serão deduzidas do total do banco de horas.
- 4.5.12. Os serviços serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização total ou parcial da estimativa de horas definidas neste Termo de Consulta.
- 4.5.12.1. Ao final do contrato, as horas não consumidas não poderão ser faturadas.
- 4.5.13. Os serviços deverão ser prestados pela CONTRATADA remotamente.
- 4.5.13.1. Os serviços podem ser prestados nas dependências da CONSULENTE, mediante comum acordo entre CONSULENTE e CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONSULENTE.
- 4.5.13.2. Aqueles serviços que demandarem a presença física de profissionais da CONTRATADA nas dependências da CONSULENTE deverão ser combinados em comum acordo e agendados previamente.
- 4.5.14. Ao final de cada ordem de serviço, a CONTRATADA deverá entregar documentação referente aos serviços prestados, em português.
- 4.6. **Capacitações:**
- 4.6.1. Os serviços de capacitações foram segmentados em 2 entregas distintas
- 4.6.1.1. **Item 6 – Entrega 13** - Capacitação da equipe técnica no portal INTRANET
- 4.6.1.2. **Item 7 – Entrega 14** - Capacitação da equipe técnica no portal INTERNET
- 4.6.2. **Requisitos comuns para todas as capacitações**

- 4.6.2.1. O planejamento da capacitação deverá ser alinhado entre a PRODEMGE e CONTRATADA, em até 8 (oito) dias úteis, após a assinatura do contrato
- 4.6.2.2. As turmas de cada capacitação terão um mínimo de 6 (seis) alunos e um máximo de 10 (dez) alunos.
- 4.6.2.2.1. Cada capacitação terá uma carga horária mínima de 40 (quarenta) horas.
- 4.6.2.2.2. A carga horária diária será de 4 (quatro) horas no máximo.
- 4.6.2.2.3. O treinamento de cada capacitação não poderá ultrapassar 15 (quinze) dias úteis.
- 4.6.2.2.4. A capacitação dos alunos será consumida por demanda, não havendo obrigatoriedade de realização do total de alunos definidos nestas entregas.
- 4.6.2.3. As capacitações deverão ser ministradas de forma remota, ao vivo, em turma fechada para a CONSULENTE, utilizando uma solução de videoconferência que permita a participação e interação dos participantes, sendo de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de toda a infraestrutura (incluindo de videoconferência) necessária para o instrutor.
- 4.6.2.4. A CONTRATADA poderá realizar a capacitação de forma presencial, em comum acordo, desde que sem ônus adicional para a CONSULENTE.
- 4.6.2.4.1. Seja remoto ou presencial, os custos com material, plataforma de capacitação, instrutor, hospedagem, alimentação, passagens e traslado são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.6.2.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar um laboratório para realização do treinamento, com acesso via INTERNET. Os recursos de infraestrutura (hardware e software) do laboratório e o local de instalação serão de responsabilidade da CONTRATADA. O data center da CONSULENTE não poderá ser utilizado nesta atividade.
- 4.6.2.6. A CONTRATADA deverá submeter à CONSULENTE, em até 5 (cinco) dias úteis anteriores à data de realização de cada capacitação, os seguintes entregáveis:
- 4.6.2.6.1. Plano da capacitação, incluindo carga horária, conteúdo programático e 12 (doze) questões para avaliação dos alunos. As questões devem ser objetivas, com quatro alternativas de respostas e apenas uma

correta. Devem ser de nível intermediário e permear todo o conteúdo programático do curso.

4.6.2.6.2. Material didático, que deverá ser disponibilizado em idioma português, que contenha todos os assuntos abordados, cujo conteúdo programático deverá ser aprovado pela CONSULENTE, respeitando as premissas definidas neste anexo.

4.6.2.6.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar as instruções do treinamento em mídia eletrônica, em formato HTML ou PDF, ilustrado com imagens para que a PRODEMGE possa fazer a divulgação interna.

4.6.2.6.4. A CONTRATADA deverá proceder a gravação da capacitação e ceder as aulas em vídeo para a CONSULENTE.

4.6.2.6.5. A entrega dos materiais deve acontecer por meio digital para a Gerência de Desenvolvimento de Pessoas através do e-mail capacitar@prodemge.gov.br.

4.6.2.6.6. A CONSULENTE irá proceder com a avaliação do material didático e das qualificações dos instrutores em até 5 (cinco) dias úteis.

4.6.2.6.7. Caso julgue ser necessário algum ajuste no material didático ou no conjunto de instrutores, a CONSULENTE solicitará a adequação formalmente à CONTRATADA que, a partir de então, deverá promover os ajustes necessários em até 5 (cinco) dias úteis.

4.6.2.6.8. A todo o material de capacitação entregue, disponibilizado e utilizado pela CONTRATADA para a execução dos serviços de capacitação, incluindo material de apoio, como apresentações, apostilas, manuais, vídeos de demonstração, dentre outros correlatos, serão concedidos o direito de uso e de reprodução à CONSULENTE, de forma irrestrita, para sua aplicação e uso em capacitações internos para funcionários.

4.6.2.7. O treinamento não poderá ser meramente expositivo, devendo contemplar o uso prático da solução proposta e o desenvolvimento de estudos de caso.

4.6.2.8. Avaliação:

4.6.2.8.1. Ao final do treinamento, os alunos devem estar aptos a utilizar os recursos da solução proposta.

4.6.2.8.2. A CONTRATADA deverá aplicar avaliação de conhecimento, no último dia do treinamento, baseado nas questões entregues para mensurar o aproveitamento dos alunos na capacitação em questão. Os resultados

deverão ser entregues em formato de relatório à CONSULENTE, em até 5 dias úteis após o encerramento do curso.

4.6.2.8.3. Após a realização da capacitação, e tendo sido a capacitação aprovada, a CONSULENTE emitirá o “Laudo técnico de execução de serviços” (anexo I-D) atestando a execução da capacitação referente ao módulo em questão.

4.6.2.8.4. A CONTRATADA deverá emitir, após a emissão do Laudo Técnico, o certificado de conclusão para cada participante, no qual deverão constar a identificação do treinando, o período de realização, o conteúdo e a carga horária do treinamento;

4.6.2.8.5. Caso a qualidade do treinamento seja considerada insatisfatória pela maioria simples dos alunos, a PRODEMGE poderá exigir que o mesmo seja refeito, sem ônus para a PRODEMGE, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após a notificação;

4.6.3. **ITEM 07: Serviços de Capacitação no portal de INTRANET**

4.6.3.1. **Entrega 13** - Gestão de conteúdo e recursos do SharePoint e do portal INTRANET.

4.6.3.2. Estes serviços têm como objetivo capacitar gestores de conteúdo e técnicos, no ambiente SharePoint e nas funcionalidades do portal INTRANET.

4.6.3.3. O programa de treinamento abrange público técnicos e gestores do ambiente e usuários da nova Intranet, de modo a assegurar a capacidade interna de gestão e uso do ambiente.

4.6.3.4. O treinamento deverá ser finalizado antes do início da Instalação e configuração do ambiente do portal da INTRANET (**Entrega 10**).

4.6.3.5. A CONTRATADA, deverá entregar, em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato:

4.6.3.5.1. Relação dos profissionais que irão ministrar a capacitação doravante denominados instrutores, acompanhado por documentação que comprove que os mesmos são capacitados.

4.6.3.5.2. Os instrutores deverão ser certificados pela fabricante Microsoft com a devida comprovação, onde devem constar nome completo e CPF de cada instrutor que irá ministrar o repasse de conhecimento.

4.6.3.6. O treinamento deverá contemplar, mas não se limitando, conhecimentos relativos a:

- 4.6.3.6.1. Governança, gestão e uso do novo ambiente da Intranet.
- 4.6.3.6.2. Conteúdo específico para gestores de conteúdo e administradores, bem como para usuários da nova intranet.
- 4.6.3.6.3. Visão geral e conceitos do SharePoint, políticas de releases, ciclos de vida, componentes, conceitos e terminologias.
- 4.6.3.6.4. Visão geral da interface web, tipos de usuários, menus e itens.

4.6.4. **ITEM 08: Serviços de Capacitação no portal de INTERNET**

4.6.4.1. **Entrega 14** - Gestão de conteúdo e recursos do Wordpress e do portal INTERNET.

4.6.4.2. Estes serviços têm como objetivo capacitar gestores de conteúdo e técnicos, no ambiente Wordpress e nas funcionalidades do portal INTERNET.

4.6.4.3. O programa de treinamento abrange público técnicos e gestores do ambiente e usuários do portal INTERNET, de modo a assegurar a capacidade interna de gestão e uso do ambiente.

4.6.4.4. O treinamento deverá ser finalizado antes do início da Instalação e configuração do ambiente do portal da INTERNET (**Entrega 11**).

4.6.4.5. A CONTRATADA, deverá entregar, em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato:

4.6.4.5.1. Relação dos profissionais que irão ministrar a capacitação doravante denominados instrutores, acompanhado por documentação que comprove que os mesmos são capacitados.

4.6.4.5.2. Os instrutores deverão comprovar que já ministraram treinamentos em Wordpress ou prestaram consultoria na configuração e/ou suporte técnico na plataforma wordpress, constando nome completo e CPF de cada instrutor que irá ministrar o repasse de conhecimento.

4.6.4.6. O treinamento deverá contemplar, mas não se limitando, conhecimentos relativos a:

4.6.4.6.1. Governança, gestão e uso portal Internet.

4.6.4.6.2. Conteúdo específico para gestores de conteúdo e administradores, bem como para usuários de portal internet.

4.6.4.6.3. Visão geral e conceitos do Wordpress, políticas de releases, ciclos de vida, componentes, conceitos e terminologias.

4.6.4.6.4. Visão geral da interface web, tipos de usuários, menus e itens.

5. **Detalhes dos Itens do Objeto**

5.1. Marca e Modelo:

Não se aplica.

5.2. **Justificativa de Marca e Modelo:**

Não se aplica.

5.3. **Forma de Entrega:**

5.3.1. A CONTRATADA deverá enviar, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, via e-mail (gga@prodemge.gov.br), o acesso ao site de contato, e-mail e telefone de contato para agendamento das reuniões de trabalho, envio de documentação e atendimento de suporte e manutenção.

5.3.2. Os links para as reuniões de videoconferência, como são gerados para cada reunião, deverão ser disponibilizados em até 4 (quatro) horas úteis antes de cada evento.

5.3.3. **Condições gerais para recepção técnica de todas entregas:**

5.3.3.1. Para cada entrega a CONSULENTE deverá efetuar a recepção técnica e emitir laudo atestando ou não o cumprimento dos requisitos.

5.3.3.1.1. A CONSULENTE terá até 5 (cinco) dias úteis para emitir o laudo.

5.3.3.2. A CONSULENTE, no ato da recepção técnica, irá verificar se o serviço prestado está em conformidade com as especificações técnicas definidas neste Termo de Consulta.

5.3.3.2.1. A rejeição de qualquer serviço, em virtude de falhas constatadas, não dispensa a CONTRATADA de cumprir as datas de entrega prometidas.

5.3.3.3. Se a rejeição tornar impraticável a entrega dos serviços contratados nas datas previstas, ou se tornar evidente que a CONTRATADA não será capaz de satisfazer as exigências estabelecidas nesta especificação, a CONSULENTE se reserva o direito de rescindir todas as suas obrigações e de obter serviços de outro fornecedor.

5.3.3.3.1. Em tais casos, a CONTRATADA será considerada infratora do contrato e estará sujeito às penalidades aplicáveis.

5.3.3.4. O aceite ou aprovação das entregas do objeto desta licitação, não exclui a responsabilidade civil nem a ético-profissional da CONTRATADA por vícios de quantidade, qualidade ou disparidades com as especificações estabelecidas neste Edital verificadas posteriormente, garantindo-se à Administração Pública as faculdades previstas no Art. 18 da Lei nº. 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

5.3.3.5. A avaliação prévia dos Sites e Hotsites é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09 horas às 11 e de 14 às 16 horas, no formato remoto.

5.3.4. **Recepção técnica:**

5.3.5. O quadro abaixo relaciona todas as entregas aos itens do objeto:

Entregas por Item			
Itens do lote único	Serviços	Entregas	Descrição da Entrega
1	Diagnóstico e Planejamento dos portais de Intranet e Internet da PRODEMGE.	01	Relatório de Diagnóstico e Plano de Projeto
		02	Projeto de Arquitetura da Informação
		03	Projeto de Infraestrutura tecnológica
		04	Projeto de implantação do portal de Intranet segmentada em 3 etapas distintas:
		04.a	Etapa 01: Design de UI (User Interface).
		04.b	Etapa 02: Arquitetura Sharepoint e implementação do MVP
		04.c	Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.
		05	Projeto de implantação do portal de Internet segmentada em 3 etapas distintas:

Entregas por Item			
Itens do lote único	Serviços	Entregas	Descrição da Entrega
		05.a	Etapa 01: Design de UI (User Interface).
		05.b	Etapa 02: Arquitetura Wordpress e implementação do MVP
		05.c	Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.
02	Desenvolvimento e implantação do portal de Intranet.	06	Desenvolvimento do portal Intranet
		07	Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida.do portal Intranet
03	Desenvolvimento e implantação do portal de Internet.	08	Desenvolvimento do portal Internet
		09	Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida.do portal Internet
04	Serviços de suporte técnico e atualização de versão do portal Intranet por 24 meses.	10	Suporte técnico e atualização de versão do portal de INTRANET
05	Serviços de suporte técnico e atualização de versão do portal Internet por 24 meses.	11	Suporte técnico e atualização de versão do portal de INTERNET
06	Serviços técnicos especializados e de consultoria, sob demanda, por ordem de serviço.	12	Este item é composto por 3.840 (três mil, oitocentas e quarenta) horas técnicas, constituindo um banco de horas de reserva de recursos, que serão utilizados mediante solicitação formalizada pela CONSULENTE, via ordem de serviço
07	Capacitação da equipe técnica no portal INTRANET	13	Capacitar a equipe técnica da CONTRANTE no portal INTRANET.

Entregas por Item			
Itens do lote único	Serviços	Entregas	Descrição da Entrega
08	Capacitação da equipe técnica no portal INTERNET	14	Capacitar a equipe técnica da CONTRANTE no portal INTERNET.

Tabela 2 – Entregas por Item do Objeto

5.4. Local de Entrega/Execução dos serviços

- 5.4.1. Os serviços serão prestados de forma remota, via videoconferência ou presencialmente nas dependências da CONSULENTE, localizada na Rua da Bahia, 2277 – cep 30.160-019 - Bairro Savassi - Belo Horizonte/MG, de acordo com requisitos definidos para cada serviço.
- 5.4.2. Os dados de contato e links para as videoconferências deverão ser repassados conforme definido no item 5.3 deste Termo de Consulta.

5.5. Prazos de Entrega/Execução

- 5.5.1. Devem ser observados os seguintes prazos máximos, por entrega, para execução dos serviços.

5.5.2. **Item 1 – Diagnóstico e Planejamento dos portais de Intranet e Internet da PRODEMGE**

5.5.2.1. **Entrega 01** – Relatório de Diagnóstico e Plano de Projeto

- 5.5.2.1.1. Prazo de entrega: 60 (sessenta) dias após a reunião de início de projeto.
- 5.5.2.1.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.2.2. **Entrega 02** – Projeto de Arquitetura da Informação

- 5.5.2.2.1. Prazo de entrega: 20 (vinte) dias após o aceite da Entrega 01
- 5.5.2.2.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.2.3. **Entrega 03** – Projeto de Infraestrutura tecnológica

- 5.5.2.3.1. Prazo de entrega: 20 (vinte) dias após o aceite da Entrega 02
- 5.5.2.3.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.2.4. **Entrega 04 – Projeto** de implantação do novo portal de Intranet segmentada em 3 etapas distintas:

5.5.2.4.1. **Entrega 04.a - Etapa 01: Design de UI (User Interface).**

5.5.2.4.1.1. Prazo de entrega: 15 (quinze) dias após o aceite da Entrega 03

5.5.2.4.1.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.2.4.2. **Entrega 04.b - Etapa 02: Arquitetura Sharepoint e implementação do MVP.**

5.5.2.4.2.1. Prazo de entrega: 15 (quinze) dias após o aceite da Entrega 04a

5.5.2.4.2.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.2.4.3. **Entrega 04.c - Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.**

5.5.2.4.3.1. Prazo de entrega: 10 (dez) dias após o aceite da Entrega 04b.

5.5.2.4.3.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.2.5. **Entrega 05 – Projeto** de implantação do novo portal de Intranet segmentada em 3 etapas distintas:

5.5.2.5.1. **Entrega 05.a - Etapa 01: Design de UI (User Interface).**

5.5.2.5.1.1. Prazo de entrega: 15 (quinze) dias após o aceite da Entrega 04c

5.5.2.5.1.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.2.5.2. **Entrega 05.b - Etapa 02: Arquitetura Wordpress e implementação do MVP.**

5.5.2.5.2.1. Prazo de entrega: 15 (quinze) dias após o aceite da Entrega 05a

5.5.2.5.2.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.2.5.3. **Entrega 05.c - Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.**

5.5.2.5.3.1. Prazo de entrega: 10 (dez) dias após o aceite da Entrega 05b

5.5.2.5.3.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.3. Item 2 – Desenvolvimento e implantação do portal de Intranet

5.5.3.1. Entrega 06 – Desenvolvimento do portal Intranet

5.5.3.1.1. Prazo de entrega: 120 (cento e vinte) dias após o aceite das entregas 04.a, 04b e 04c.

5.5.3.1.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.3.2. Entrega 07 – Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida do portal Intranet

5.5.3.2.1. Prazo de entrega: 30 (trinta) dias após o aceite da entrega 06.

5.5.3.2.2. Este serviço somente poderá ter seu início após a disponibilização da infraestrutura pela CONSULENTE e da capacitação prevista na entrega 13.

5.5.3.2.3. Não será aceito entrega parcial.

5.5.4. Item 3 – Desenvolvimento e implantação do portal de Internet

5.5.4.1. Entrega 08 – Desenvolvimento do portal Internet

5.5.4.1.1. Prazo de entrega: 120 (cento e vinte) dias após o aceite das entregas 05.a, 05b e 05c.

5.5.4.1.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.4.2. Entrega 09 – Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida do portal Internet

5.5.4.2.1. Prazo de entrega: 30 (trinta) dias após o aceite da entrega 08.

5.5.4.2.2. Este serviço somente poderá ter seu início após a disponibilização da infraestrutura pela CONSULENTE e da capacitação prevista na entrega 14.

5.5.4.2.3. Não será aceito entrega parcial.

5.5.5. Item 4 – Serviços de suporte técnico e atualização de versão do portal Intranet por 24 meses.

5.5.5.1. Entrega 10 – Desenvolvimento do portal Intranet

5.5.5.1.1. Prazo de entrega: O serviço será prestado mensalmente, após o aceite da entrega 07, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

5.5.5.1.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.6. Item 5 – Serviços de suporte técnico e atualização de versão do portal Internet por 24 meses.

5.5.6.1. Entrega 11 – Desenvolvimento do portal Internet

5.5.6.1.1. Prazo de entrega: O serviço será prestado mensalmente, após o aceite da entrega 09, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

5.5.6.1.2. Não será aceito entrega parcial.

5.5.6.1.3. As ordens de serviços podem segmentar o pagamento por entregas parciais, desde que as condições estejam definidas na ordem de serviço.

5.5.7. Item 6 – Serviços técnicos especializados e de consultoria, sob demanda, por ordem de serviço

5.5.7.1. Entrega 12 – Desenvolvimento do portal Internet

5.5.7.1.1. Prazo de entrega: o prazo de entrega será definido em cada ordem de serviço, de acordo com a complexidade de cada demanda, conforme requisitos detalhados no item 4.5 deste anexo.

5.5.7.1.2. As ordens de serviços podem segmentar o pagamento por entregas parciais, desde que as condições estejam definidas na ordem de serviço.

5.5.8. Item 7 – Capacitação da equipe técnica no portal INTRANET

5.5.8.1. Entrega 13 – Capacitação técnica da CONSULENTE nas funcionalidades do portal INTRANET

5.5.8.1.1. Prazo de entrega: Conforme definido no item 4.6.2 deste anexo.

5.5.8.1.2. Este serviço não pode ocorrer antes do aceite da entrega 06 e deverá ocorrer antes do início dos serviços previstos na entrega 07.

5.5.8.1.3. Não será aceito entrega parcial.

5.5.9. Item 8 – Capacitação da equipe técnica no portal INTERNET

5.5.9.1. Entrega 14 – Capacitação técnica da CONSULENTE nas funcionalidades do portal INTERNET

5.5.9.1.1. Prazo de entrega: Conforme definido no item 4.6.2 deste anexo.

5.5.9.1.2. Este serviço não pode ocorrer antes do aceite da entrega 08 e deverá ocorrer antes do início dos serviços previstos na entrega 09.

5.5.9.1.3. Não será aceite entrega parcial.

5.6. **Validade dos produtos**

Não se aplica.

5.7. **Condições de pagamento**

Os pagamentos serão efetuados de acordo com os critérios abaixo relacionados para cada entrega.

5.7.1. **Entrega 1 (Item 1) – Diagnóstico e Planeamento dos portais de Intranet e Internet da PRODEMGE**

5.7.1.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.

5.7.1.2. O valor da entrega corresponderá a 15% (quinze por cento) do valor ofertado para o item 01 do lote único do objeto, em parcela única.

5.7.1.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item "Níveis de Serviços" deste anexo.

5.7.1.4. Não será admitido fracionamento na entrega.

5.7.2. **Entrega 2 (Item 1) – Projeto de Arquitetura da Informação**

5.7.2.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.

5.7.2.2. O valor da entrega corresponderá a 12,5% (doze e meio por cento) do valor ofertado para o item 01 do lote único do objeto, em parcela única.

5.7.2.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item "Níveis de Serviços" deste anexo.

5.7.2.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite da Entrega 1.

5.7.2.5. Não será admitido fracionamento na entrega.

5.7.3. Entrega 03 (item 1) – Projeto de Infraestrutura tecnológica

5.7.3.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.

5.7.3.2. O valor da entrega corresponderá a 12,5% (doze e meio por cento) do valor ofertado para o item 01 do lote único do objeto, em parcela única.

5.7.3.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item "Níveis de Serviços" deste anexo.

5.7.3.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite da Entrega 1.

5.7.4. Entrega 04 (item 1) – Projeto de implantação do novo portal de Intranet segmentada em 3 etapas, com entregas distintas:

5.7.4.1. Entrega 04.a - Etapa 01: Design de UI (User Interface).

5.7.4.1.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços **prestados**, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.

5.7.4.1.2. O valor da entrega corresponderá a 10% (dez por cento) do valor ofertado para o item 01 do lote único do objeto, em parcela única.

5.7.4.1.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item "Níveis de Serviços" deste anexo.

5.7.4.1.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite das Entregas 2 e 3.

5.7.4.1.5. Não será admitido fracionamento na entrega.

5.7.4.2. Entrega 04.b - Etapa 02: Arquitetura Sharepoint e implementação do MVP.

5.7.4.2.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico

de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.

5.7.4.2.2. O valor da entrega corresponderá a 10% (dez por cento) do valor ofertado para o item 01 do lote único do objeto, em parcela única.

5.7.4.2.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item "Níveis de Serviços" deste anexo.

5.7.4.2.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite da Entrega 04.a.

5.7.4.2.5. Não será admitido fracionamento na entrega.

5.7.4.3. Entrega 04.c - Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.

5.7.4.3.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.

5.7.4.3.2. O valor da entrega corresponderá a 10% (dez por cento) do valor ofertado para o item 01 do lote único do objeto, em parcela única.

5.7.4.3.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item "Níveis de Serviços" deste anexo.

5.7.4.3.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite da Entrega 04.b.

5.7.4.3.5. Não será admitido fracionamento na entrega.

5.7.5. Entrega 05 (item 1) – Projeto de implantação do novo portal de Intranet segmentada em 3 etapas, com entregas distintas:

5.7.5.1. Entrega 05.a - Etapa 01: Design de UI (User Interface).

5.7.5.1.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.

5.7.5.1.2. O valor da entrega corresponderá a 10% (dez por cento) do valor ofertado para o item 01 do lote único do objeto, em parcela única.

5.7.5.1.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item “Níveis de Serviços” deste anexo.

5.7.5.1.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite das Entregas 2 e 3.

5.7.5.1.5. Não será admitido fracionamento na entrega.

5.7.5.2. Entrega 05.b - Etapa 02: Arquitetura Wordpress e implementação do MVP.

5.7.5.2.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.

5.7.5.2.2. O valor da entrega corresponderá a 10% (dez por cento) do valor ofertado para o item 01 do lote único do objeto, em parcela única.

5.7.5.2.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item “Níveis de Serviços” deste anexo.

5.7.5.2.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite da Entrega 05.a.

5.7.5.2.5. Não será admitido fracionamento na entrega.

5.7.5.3. Entrega 05.c - Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.

5.7.5.3.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.

5.7.5.3.2. O valor da entrega corresponderá a 10% (dez por cento) do valor ofertado para o item 01 do lote único do objeto, em parcela única.

5.7.5.3.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item “Níveis de Serviços” deste anexo.

5.7.5.3.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite da Entrega 05.b.

5.7.5.3.5. Não será admitido fracionamento na entrega.

5.7.6. Entrega 6 (Item 2) – Desenvolvimento do portal de Intranet

5.7.6.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.

5.7.6.2. O valor da entrega corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor ofertado para o item 02 do lote único do objeto, em parcela única.

5.7.6.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item "Níveis de Serviços" deste anexo.

5.7.6.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite das entregas 04.a, 04.b e 04.c.

5.7.6.5. Não será admitido fracionamento na entrega.

5.7.7. Entrega 07 (item 2) – Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida do portal Intranet

5.7.7.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.

5.7.7.2. O valor da entrega corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor ofertado para o item 02 do lote único do objeto, em parcela única.

5.7.7.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item "Níveis de Serviços" deste anexo.

5.7.7.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite da entrega 06 e da capacitação prevista na entrega 13.

5.7.7.5. Não será admitido fracionamento na entrega

5.7.8. Entrega 08 (Item 3) – Desenvolvimento do portal de Internet

- 5.7.8.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.
- 5.7.8.2. O valor da entrega corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor ofertado para o item 03 do lote único do objeto, em parcela única.
- 5.7.8.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item "Níveis de Serviços" deste anexo.
- 5.7.8.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite das entregas 05.a, 05.b e 05.c.
- 5.7.8.5. Não será admitido fracionamento na entrega.
- 5.7.9. Entrega 09 (item 3) – Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida do portal Internet**
- 5.7.9.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços prestados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite da entrega realizada, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.
- 5.7.9.2. O valor da entrega corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor ofertado para o item 03 do lote único do objeto, em parcela única.
- 5.7.9.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item "Níveis de Serviços" deste anexo.
- 5.7.9.4. Esta entrega não poderá ocorrer antes do aceite da entrega 08 e da capacitação prevista na entrega 14.
- 5.7.9.5. Não será admitido fracionamento na entrega.
- 5.7.10. Entrega 10 (Item 4) – Serviços de suporte técnico e atualização de versão do portal de Intranet por 24 meses.**
- 5.7.10.1. A CONSULENTE pagará os serviços prestados à CONTRATADA em 24 (vinte e quatro) parcelas mensais, iguais e sucessivas.
- 5.7.10.2. A primeira parcela somente poderá ser paga a partir do aceite da Entrega 07.

- 5.7.10.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICSP, detalhado no item “Níveis de Serviços” deste anexo.
- 5.7.10.4. O pagamento somente será autorizado com a entrega do relatório de apuração de níveis de serviços, definido no anexo I-C e o ateste da CONSULENTE.
- 5.7.11. Entrega 11 (Item 5) – Serviços de suporte técnico e atualização de versão do portal de Internet por 24 meses.**
- 5.7.11.1. A CONSULENTE pagará os serviços prestados à CONTRATADA em 24 (vinte e quatro) parcelas mensais, iguais e sucessivas.
- 5.7.11.2. A primeira parcela somente poderá ser paga a partir do aceite da Entrega 09.
- 5.7.11.3. O valor do pagamento desta entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICSP, detalhado no item “Níveis de Serviços” deste anexo.
- 5.7.11.4. O pagamento somente será autorizado com a entrega do relatório de apuração de níveis de serviços, definido no anexo I-C e o ateste da CONSULENTE.
- 5.7.12. Entrega 12 (Item 6) – Serviços técnicos especializados e de consultoria, sob demanda, por ordem de serviço**
- 5.7.12.1. A CONSULENTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços realizados, somente após a emissão e ateste do documento "Laudo técnico de execução de serviços", definido no anexo I-D, referente ao aceite de cada ordem de serviço, de acordo com o processo de recepção técnica definido no item 5.3.3.
- 5.7.12.2. Cada entrega terá seu valor definido na ordem de serviço, aprovada pela CONSULENTE, conforme detalhado no item 4.5 deste anexo.
- 5.7.12.3. O valor do pagamento de cada entrega poderá ter um desconto em caso de descumprimento do nível de serviço conforme definido no indicador ICPP, detalhado no item “Níveis de Serviços” deste anexo.
- 5.7.13. Entrega 13 (Item 7) – Capacitação técnica da CONSULENTE nas funcionalidades do portal INTRANET**
- 5.7.13.1. Os serviços somente poderão ser faturados após a emissão do aceite da capacitação, pela CONSULENTE, através do ateste do documento “Laudo técnico de execução de serviços” (anexo I-D).

5.7.13.2. O pagamento terá como base o número de alunos inscritos na turma.

5.7.13.3. O pagamento será em parcela única, não sendo admitido fracionamento no pagamento.

5.7.14. Entrega 14 (Item 8) – Capacitação técnica da CONSULENTE nas funcionalidades do portal INTERNET

5.7.14.1. Os serviços somente poderão ser faturados após a emissão do aceite da capacitação, pela CONSULENTE, através do ateste do documento “Laudo técnico de execução de serviços” (anexo I-D).

5.7.14.2. O pagamento terá como base o número de alunos inscritos na turma.

5.7.14.3. O pagamento será em parcela única, não sendo admitido fracionamento no pagamento.

5.7.15. Condições gerais de pagamento para todas as entregas

5.7.15.1. Nenhum pagamento será efetivado sem que a Unidade Administrativa da PRODEMGE responsável pelo acompanhamento dos serviços ateste que os mesmos foram correta e integralmente prestados, conforme processo de recepção técnica definido no item 5.3.3 deste anexo.

5.7.15.2. Os documentos de cobrança de todos os serviços deverão ser emitidos e entregues até o dia 25 (vinte e cinco) do mês subsequente ao da efetiva prestação do serviço e de seu aceite e o vencimento será programado em até 30 (trinta) dias após o seu recebimento no Correio Central da PRODEMGE, na Rua da Bahia, nº 2.277, Bairro Savassi, CEP 30.160-019, Belo Horizonte/MG.

5.7.15.3. O atraso na entrega do documento de cobrança implicará prorrogação do vencimento em tantos dias úteis quantos forem os dias de atraso.

5.7.15.4. Não será aceito, pela CONSULENTE, a cobrança de eventuais diferenças vinculadas a questões trabalhistas, tais como férias, horas extras, sobreaviso etc., bem como os gastos provenientes de deslocamento, estadia e alimentação, caso sejam necessários.

5.8. Prazo de Garantia/Assistência Técnica

5.8.1. A garantia do desenvolvimento e implantação dos portais de intranet e internet é a contratual, por 24 meses, após o aceite da implantação de cada um dos portais.

5.8.2. Os serviços de suporte técnico e atualização de versões de software para os portais de Intranet e internet serão prestados por 24 (vinte e quatro) meses após o aceite da implantação de cada portal, de acordo com os níveis de serviços e requisitos definidos no item “Níveis de serviços” deste anexo.

5.9. **Prova de Conceito (POC)**

5.9.1. Não haverá prova de conceito nesta consulta pública.

6. **Amostras/Prova de Conceito**

Não se aplica.

7. **Justificativa de contratação**

7.1. Não se aplica nesta consulta.

8. **Justificativa da modalidade**

8.1. Não se aplica nesta consulta.

9. **Justificativa para agrupamento de itens em lote único:**

9.1. Não se aplica nesta consulta.

10. **LC 123/2006**

10.1. Não se aplica nesta consulta.

11. **Justificativa de quantitativos:**

Itens do lote único	Produtos e Serviços	Justificativa
01	Serviço de instalação e configuração com operação assistida	O serviço será realizado uma única vez. Após a instalação, configuração e operação assistida, o ambiente criado será suportado pelos serviços definidos no item 02 (abaixo).
02	Serviços de assistência técnica por 24 (vinte e quatro) meses	Consideramos este prazo adequado para a implantação da solução na CONSULENTE.
04	Serviços técnicos especializados e de consultoria – 3.840 horas técnicas, sob demanda,	Estimativa baseada na alocação de dois especialistas dedicados durante 12 (doze) meses nas atividades de

	através de ordens de serviços	desenvolvimento de novas integrações e funcionalidades e evoluções.
05 e 06	Capacitação da equipe técnica	<p>O conteúdo programático da capacitação, com o objetivo de absorver o conhecimento na PRODEMGE, prevê um mínimo de carga horária mínima de 120 (cento e vinte) horas de capacitação por aluno.</p> <p>A equipe técnica responsável diretamente pela administração e operação da plataforma é constituída por 10 (dez) especialistas.</p> <p>Ao final da capacitação esta equipe estará preparada para administrar e operar o ambiente de monitoração SHAREPOINT, além poder internalizar este conhecimento para toda a empresa, em treinamentos internos.</p> <p>Em função da alta carga de treinamento, a capacitação foi dividida em 2 módulos distintos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Modulo I – instalação e configuração (40 horas)• Modulo II – Recursos avançados (80 horas) <p>E, em função da melhor estratégia para absorção deste conhecimento, o primeiro módulo será ministrado antes da instalação e configuração do ambiente, permitindo assim uma melhor absorção destas atividades pela equipe técnica.</p> <p>O segundo módulo terá seu início somente após a implantação do terceiro ciclo de configuração da plataforma SHAREPOINT, quando a equipe já estará mais experiente para ser treinada no uso de recursos avançados.</p> <p>A carga horária diária foi limitada em, no máximo, 4 horas por aula, permitindo assim que os recursos se dediquem na absorção do conhecimento desta nova tecnologia durante metade do dia, enquanto, na</p>

		outra metade, irão tratar das atividades diárias da gerência.
--	--	---

Tabela 3 – Justificativa de quantitativos**12. Visita técnica:**

Não se aplica.

13. Qualificação Técnica:

13.1.A PROPONENTE classificada em primeiro lugar neste processo deverá apresentar, para qualificação técnica:

13.1.1. Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que ela já prestou serviços de instalação e de suporte (ou assistência técnica) nas plataformas Sharepoint e Wordpress.

13.1.2. Todos os atestados apresentados deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome, cargo e empresa do declarante.

13.1.3. Para comprovação poderão ser apresentados tantos atestados quanto necessários.

13.2. Todos os documentos emitidos em idioma diferente do português ou inglês, deverão ser acompanhados de traduções, simples ou juramentadas.

13.3. Justificativa da Qualificação

13.3.1. Não se aplica nesta consulta.

14. Critérios de aceitabilidade da proposta

14.1. Somente poderão participar deste processo de prospecção as PROPONENTES que:

14.1.1. Atenderem aos requisitos técnicos definidos neste anexo.

14.1.2. Atendimento dos requisitos definidos no item 13 deste anexo (Qualificação Técnica) em relação à documentação solicitada.

14.1.3. Preenchimento e entrega, junto com a proposta técnica e comercial, do anexo I-A (tabela de precificação).

15. Cronograma físico-financeiro

15.1. O cronograma está detalhado no anexo I-F, deste Termo de Consulta.

16. Níveis de Serviço

- 16.1. A CONTRATADA oferecerá, dentro do período de contrato, os serviços de ASSISTÊNCIA TÉCNICA por meio de telefone e e-mail, em idioma Português do Brasil, durante o período do contrato.
- 16.2. O serviço compreende o diagnóstico e identificação de problemas, apoio técnico na utilização, correção de erros, defeitos (bugs) ou mau funcionamento sobre qualquer funcionalidade, recurso, componente ou módulo disponível de forma nativa no ambiente de SharePoint ou decorrente de qualquer adaptação (configuração) e ajuste (tuning) efetuada pela CONTRATADA.
- 16.3. O atendimento a um chamado de suporte técnico deverá ocorrer por qualquer uma das seguintes formas:
- 16.3.1. Atendimento presencial no local de instalação do software (on-site);
- 16.3.2. Acesso remoto;
- 16.3.3. Contato telefônico;
- 16.3.4. Videoconferência;
- 16.3.5. Envio de mensagem eletrônica (e-mail);
- 16.3.6. Acesso ao site web da CONTRATADA com controle de acesso por senha.
- 16.4. O atendimento telefônico sempre que aplicável e viável, deverá ser realizado no idioma Português do Brasil, por meio de ligação local em Belo Horizonte/MG ou ligação interurbana gratuita (0800) e deverá ter um único número de contato.
- 16.5. A CONSULENTE poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a CONTRATADA, por qualquer uma das formas disponíveis, durante a vigência do contrato.
- 16.6. Na abertura ou registro de um chamado técnico, por qualquer uma das formas disponíveis, a CONSULENTE deverá informar: descrição da solicitação, nível de gravidade e identificação completa do solicitante.
- 16.7. Cada chamado técnico será classificado em um dos 4 (quatro) graus de gravidade, de acordo com a tabela abaixo:

Gravidade	Descrição
1	Problema Grave Esta gravidade significa que os portais de intranet e/ou internet está inoperante com impacto em um ambiente de produção para

	<p>o qual não há uma solução alternativa imediatamente disponível, como:</p> <ul style="list-style-type: none">(i) queda do serviço de produção ou de outros sistemas de missão crítica devido à falta dos serviços ofertados pela solução contratada;(ii) uma parte substancial de dados de missão crítica apresentar risco de perda ou de ser corrompido;(iii) perda substancial de serviço;(iv) as operações comerciais serem seriamente interrompidas; <p>Significa um problema em que a solução cause falha catastrófica que comprometa a integridade do ambiente em geral ou a integridade dos dados ou quando estiver em operação (ou seja, travamento do sistema, perda ou corrompimento de dados, ou perda de segurança do sistema), e que impacte significativamente as operações contínuas em um ambiente de produção.</p>
2	<p>Problema Médio</p> <p>Significa uma situação comercial de alto impacto que possivelmente coloque em risco um ambiente de produção. Os portais de intranet e internet estão funcionando, mas apresentam graves restrições de operação.</p>
3	<p>Problema Leve</p> <p>Significa uma situação comercial de baixo impacto, podendo a maioria das funções da solução ainda ser usada; entretanto, alguma intervenção pode ser necessária para a prestação dos serviços.</p>
4	<p>Solicitação de Informações</p> <p>Significa (i) problema ou questão secundários que não afete o funcionamento do software, (ii) um erro na documentação do produto que não tenha efeito significativo sobre as operações; (iii) uma sugestão para novos recursos ou aperfeiçoamento do produto (iv) consulta técnica sobre funcionalidades / operação da solução ofertada.</p>

Tabela 4 – Níveis de Gravidade

16.8. Cobertura

16.8.1. Modalidade 24x7x365 para gravidades 1 e 2.

16.8.2. Modalidade 8x5 para as gravidades 3 e 4.

16.8.3. A tabela a seguir apresenta os prazos máximos, contados a partir abertura do chamado, a serem atendidos pela CONTRATADA para cada grau de gravidade:

Gravidade	Tempo para o primeiro contato a partir da abertura do chamado
1	1 hora corrida
2	2 horas corridas
3	4 horas úteis
4	8 horas úteis

Tabela 5 – Tempo de atendimento

16.8.4. O prazo para solução de cada chamado dependerá da análise do problema de software.

16.9. Indicadores de Qualidade

16.9.1. ICPP - Prazo de execução de serviços.

16.9.1.1. Este indicador irá verificar o índice de cumprimento de prazos em cada uma das entregas abaixo relacionadas:

Entregas	Item do Objeto	Descrição da Entrega
01	1	Relatório de Diagnóstico e Plano de Projeto
02	1	Projeto de Arquitetura da Informação
03	1	Projeto de Infraestrutura tecnológica
04	1	Projeto de implantação do portal de Intranet segmentada em 3 etapas distintas:
04.a	1	Etapa 01: Design de UI (User Interface).
04.b	1	Etapa 02: Arquitetura Sharepoint e implementação do MVP
04.c	1	Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.
05	1	Projeto de implantação do novo portal de Internet segmentada em 3 etapas distintas:
05.a	1	Etapa 01: Design de UI (User Interface).
05.b	1	Etapa 02: Arquitetura Wordpress e implementação do MVP
05.c	1	Etapa 03: Elaboração do Plano de Governança.
06	2	Desenvolvimento do portal de Intranet
07	2	Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida.do portal de Intranet
08	3	Desenvolvimento do portal de Internet

Entregas	Item do Objeto	Descrição da Entrega
09	3	Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida do portal de Internet
10	4	Suporte técnico e atualização de versão do portal de INTRANET
11	5	Suporte técnico e atualização de versão do portal de INTERNET
12	6	Este item é composto por 3.840 (três mil, oitocentas e quarenta) horas técnicas, constituindo um banco de horas de reserva de recursos, que serão utilizados mediante solicitação formalizada pela CONSULENTE, via ordem de serviço
13	7	Capacitar a equipe técnica da CONSULENTE nas funcionalidades do portal de INTRANET.
14	8	Capacitar a equipe técnica da CONSULENTE nas funcionalidades do portal de INTERNET.

Tabela 6 – Indicador de prazo de execução de serviços

16.9.1.2. Detalhamento do Indicador ICPP

ICPP – Índice de Cumprimento de Prazo Previsto	
Atributo	Valor
Descrição	Mede a quantidade de dias úteis de atraso nas entregas relacionadas no item 14.10.1.1
Objetivo	Reduzir o risco de atrasos nas entregas.
Meta	Prazo da execução do serviço menor ou igual <u>aos prazos de execução previstos (item 5.5 deste anexo)</u>
Periodicidade	Uma medição, para cada entrega, na finalização do serviço previsto.
Unidade de Representação	Dias úteis de atraso
Forma de Cálculo	ICPP = NDA, Onde: NDA = Número de dias úteis de atraso na finalização da entrega prevista.
Mecanismo de Medição e Gestão	Se o serviço foi concluído, não haverá penalidade. Mas, se o serviço não foi concluído, o FISCAL deverá calcular o ICPP na entrega final do serviço.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento previsto para a entrega prevista.

	<p>Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sem desconto, se ICPP \leq prazo previsto (dias úteis) - Desconto de 2%, se prazo previsto + 1 dia útil \leq ICPP < prazo previsto + 6 dias úteis - Desconto de 3%, se prazo previsto + 6 dias úteis \leq ICPP < prazo previsto + 11 dias úteis - Desconto de 5%, se prazo previsto + 11 dias úteis \leq ICPP < prazo previsto + 21 dias úteis - Desconto de 7%, se ICPP > prazo previsto + 20 dias úteis
Observação	Atrasos decorrentes de atividades de responsabilidade da PRODEMGE, e devidamente documentados, deverão ser desprezados no cálculo do número de dias corridos de atraso na finalização da atividade de configuração.

Tabela 7 – indicador de qualidade ICPP
16.9.2. ICSP - Prazo de resposta aos Chamados

ICSP – Índice de Chamados Atendidos no Prazo Previsto	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual dos chamados técnicos atendidos, nível de gravidade 1, 2 e 3, pela CONTRATADA, no prazo máximo previsto, em relação a todos os chamados técnicos efetuados de gravidade 1,2 e 3 durante o período de apuração.
Objetivo	Reduzir os atrasos no atendimento
Meta	Maior ou igual a 90%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de Cálculo	$ICSP = (TCP / TC) \times 100$, Onde: TCP = Total de chamados de nível de gravidade 1,2 e 3, atendidos dentro do prazo máximo definido neste Termo de Consulta, durante o período de apuração.

	TC = Total de chamados com nível de gravidade 1,2 e 3, atendidos durante o período de apuração.
Gestão do indicador (Coleta, Medição e Acompanhamento)	Conforme detalhado no item “ Gestão dos Níveis de Serviço ” deste anexo.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONSULENTE, dos valores mensais devidos pelo serviço. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: - Sem desconto, se $90\% \leq \text{ICSSP} \leq 100\%$ - Desconto de 2%, se $80\% \leq \text{ICSSP} < 90\%$ - Desconto de 3%, se $70\% \leq \text{ICSSP} < 80\%$ - Desconto de 5%, se $\text{ICSSP} < 70\%$

Tabela 8 – Indicador ICSSP

- 16.9.3. Em caso de meta não atingida por 2 meses seguidos, sem uma justificativa plausível, a CONSULENTE poderá abrir processo punitivo contra a CONTRATADA, conforme previsto no item 24 deste anexo.
- 16.9.4. Em caso de adoção de solução de contingência, sem prejuízo da solução definitiva cabível, a CONTRATADA deve emitir laudos, na periodicidade exigida pela CONSULENTE, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.
- 16.9.5. O chamado deverá continuar aberto, com status de contingenciado, até sua solução definitiva, que poderá vir com correções de código, nova release ou atualização de versão.
- 16.9.6. Paradas planejadas para manutenção dos portais de intranet e/ou internet não serão consideradas gravidades.
- 16.9.7. Paradas planejadas são manutenções previamente agendadas, através de comunicação formal entre a CONSULENTE e a CONTRATADA, para manutenções na solução. Estas paralisações devem ser solicitadas com um mínimo de 5 (cinco) dias corridos de antecedência, ou de comum acordo entre as partes.
- 16.9.8. Somente serão consideradas como gravidades se excederem os prazos pactuados para a manutenção e a responsabilidade por esta falha for comprovadamente da CONTRATADA.

16.9.9. Gestão dos Níveis de Serviço:

- 16.9.9.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, para abertura (registro) de chamados, no mínimo, número de telefone e e-mail (mensagem eletrônica).
 - 16.9.9.1.1. No caso de ligações telefônicas, o número para contato para a abertura/registro de chamados deverá ser único para todos os módulos, componentes e funcionalidades.
 - 16.9.9.1.2. Visando a efetividade da prestação dos serviços suporte técnico, a CONTRATADA deverá informar e manter atualizado o número de telefone, site e endereço de e-mail com atendimento para o registro de chamados de suporte técnico e/ou manutenção.
- 16.9.9.2. O serviço de atendimento e gerenciamento de chamados da CONTRATADA deverá funcionar em regime 24 x 7, todos os dias, incluindo finais de semana e feriados.
- 16.9.9.3. A CONTRATADA realizará a prestação de serviços de atendimento por telefone, e-mail ou internet, para orientações em casos de dúvidas e/ou problemas em programas, assistindo remotamente a CONSULENTE no uso e instalação de programas específicos e nos sistemas operacionais para produtos suportados e com versões correntes.
- 16.9.9.4. Na abertura (registro) dos chamados, a CONSULENTE irá comunicar à CONTRATADA que deverá retornar via mensagem eletrônica (e-mail) as seguintes informações:
 - 16.9.9.4.1. Data e hora de abertura do chamado.
 - 16.9.9.4.2. Código de identificação do chamado.
 - 16.9.9.4.3. Descrição do chamado.
 - 16.9.9.4.4. Nível de gravidade do chamado.
- 16.9.9.5. Identificação (nome completo e matrícula) do solicitante da CONSULENTE.
- 16.9.9.6. Identificação do atendente da CONTRATADA.

16.9.10. O contingenciamento do chamado será confirmado através do aceite pela CONSULENTE na ordem de serviço (OS) correspondente, desde que incluso as seguintes informações:

16.9.10.1. Código alfanumérico de identificação do chamado.

16.9.10.2. Data e hora de conclusão do contingenciamento.

16.9.10.3. Descrição detalhada do serviço executado.

16.9.11. A conclusão definitiva de cada chamado será confirmada através do aceite pela CONSULENTE do atendimento correspondente, conforme definido no anexo I-B (“Laudo técnico de execução de serviços de Assistência Técnica”).

16.9.12. Deve ser emitido pela CONTRATADA um relatório mensal consolidado de atendimento (Relatório de Apuração de Níveis de serviço - anexo I-C), contemplando todos os chamados registrados no mês, contendo as seguintes informações: número de identificação do chamado, data e hora da abertura do chamado, data e hora de contingenciamento do chamado (se for o caso), data e hora de fechamento do chamado (se for o caso).

16.9.12.1. A CONTRATADA deverá elaborar e enviar à CONSULENTE até o 5º (quinto) dia útil do mês, o relatório de apuração de níveis de serviço.

16.9.12.2. Neste relatório serão apresentados os resultados referentes ao indicador de qualidade com período de apuração encerrando no mês que precede à data de sua emissão e, se for o caso, o valor do desconto no pagamento mensal do serviço de atendimento de chamados (entrega 4).

17. Da participação em consórcios

17.1. Por se tratar de serviços comuns no mercado, baseados em uma plataforma de software livre, amplamente disseminados, não será aceito neste processo de aquisição a formação de consórcio, uma vez que existem diversos fornecedores no mercado capazes de prestar os serviços de forma independente.

18. Subcontratação:

18.1. Não será permitida a subcontratação uma vez que, conforme mencionado anteriormente, todos os serviços estão intrinsecamente relacionados e sua prestação por mais de um fornecedor pode acarretar prejuízos como dificuldade

no diagnóstico de problemas e dificuldades operacionais, trazendo prejuízos na contratação.

19. Vigência da contratação:

19.1. O prazo de vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de sua assinatura.

20. Garantia financeira

20.1. Não se aplica nesta consulta.

21. Sustentabilidade ambiental

21.1. Não se aplica nesta consulta.

22. Unidade Fiscalizadora

22.1. Não se aplica nesta consulta.

23. Orçamento estimado:

23.1. Não se aplica nesta consulta

24. Obrigações da CONTRATADA:

24.1. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação, atendendo os requisitos constantes neste Termo de Consulta e seus anexos.

24.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

24.3. Disponibilizar um ponto focal para tratar dos assuntos técnicos com a CONSULENTE.

24.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONSULENTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

24.5. Interagir, por meio de seu ponto focal, com os gestores da CONSULENTE sempre que solicitado.

24.6. Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá informar à CONSULENTE eventuais alterações nesta lista, mas mantendo os requisitos definidos neste item.

- 24.7. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.
- 24.8. Documentação comprovando que possui, em seu corpo técnico, 2 (dois) especialistas com certificações SHAREPOINT - Microsoft 365 Certified, sendo obrigatório 1 (um) especialista com certificado *Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate*.
- 24.9. Para comprovação deverão ser apresentados cópias das certificações e comprovação de vínculo do profissional com a PROPONENTE.
- 24.10. Reportar para CONSULENTE, qualquer problema ou divergência que venha a impactar a execução dos serviços descritos neste contrato.
- 24.11. Disponibilizar um ponto focal para tratar dos assuntos técnicos com a CONSULENTE.
- 24.12. Após a assinatura do contrato, informar o e-mail, telefone de contato ou link de acesso aos serviços de suporte, conforme definido no item 5.3. deste Termo de Consulta.
- 24.13. Os links para as reuniões de videoconferência deverão ser repassados para a CONSULENTE, via e-mail, até 4 (quatro) horas antes de cada evento.
- 24.14. Interagir, por meio de seu ponto focal, com os gestores da CONSULENTE sempre que solicitado.
- 24.15. Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade identificada na prestação dos serviços, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado.
- 24.16. Elaborar e entregar o planejamento e o cronograma das atividades a serem executadas, conforme definido neste Termo de Consulta e seus anexos.
- 24.17. Enviar a PRODEMGE, semanalmente, relatório de acompanhamento de atividades executadas e, ao final de cada serviço, o relatório de conclusão.
- 24.18. Manter uma central de atendimento, registrando de imediato as chamadas em sistema próprio, identificando o usuário, tipificando o problema e solucionando o problema dentro de seu nível de gravidade.
- 24.19. Responsabilizar-se por todos os custos decorrentes do serviço de assistência técnica ofertada.

- 24.20. Garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados da CONSULENTE gerenciados pela solução.
- 24.21. Possuir capacidade técnica operacional para prestar os serviços.
- 24.22. Substituir, de imediato, em até 15 dias úteis, a qualquer tempo e por determinação do responsável pelo acompanhamento e fiscalização operacional da execução do Contrato, os profissionais que não atenderem às exigências e aos requisitos e padrões de qualidade necessários ao adequado desempenho das funções e atividades relativas aos serviços contratados.
- 24.23. Responsabilizar-se pelo integral cumprimento do Contrato, bem como arcar com os eventuais prejuízos causados à CONSULENTE ou a terceiros, provocados por ineficiência no fornecimento dos produtos, respondendo integralmente pelo ônus decorrente, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se evidenciarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela CONSULENTE.
- 24.24. Fazer cumprir as normas de segurança e medicina do trabalho, responsabilizando-se por qualquer acidente que venha a ocorrer em decorrência da execução dos serviços contratados.
- 24.25. Arcar, durante a prestação dos serviços, com quaisquer cobranças adicionais decorrentes de eventuais diferenças vinculadas a questões trabalhistas, tais como férias, horas extras, sobreaviso, etc., bem como os gastos provenientes de deslocamento, estadia e alimentação, caso sejam necessários.
- 24.25.1. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, contribuições previdenciárias, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com a CONSULENTE;
- 24.26. Realizar reuniões entre as equipes técnicas da CONSULENTE e da CONTRATADA, em datas agendadas de comum acordo, no mínimo 2 (duas) vezes a cada 6 (seis) meses de contrato, para nivelamento e aperfeiçoamento de conhecimento.
- 24.26.1. O tema será definido pela CONSULENTE, com antecedência mínima de 20 (vinte) dias úteis.
- 24.26.2. A CONTRATADA deve alocar técnicos capacitados para participar das reuniões.

24.26.3. Estas atividades serão realizadas remotamente, via videoconferência, podendo, em comum acordo, serem realizadas de forma presencial, desde que sem ônus para a CONSULENTE.

24.26.4. A duração de cada reunião será de, no mínimo, 3 (três) horas.

25. Obrigações da CONSULENTE:

25.1. Garantir o acesso dos especialistas técnicos da CONTRATADA no local da execução dos serviços contratados;

25.2. Disponibilizar um ambiente seguro para os especialistas técnicos da CONTRATADA e/ou para seus prestadores de serviços, que estejam executando os serviços contratados;

25.3. Emitir documento atestando a prestação dos diversos serviços detalhados neste Termo de Consulta, de acordo com os modelos definidos nos anexos I-B, I-C e I-D.

25.4. Disponibilizar a infraestrutura necessária para instalação do ambiente de monitoração SHAREPOINT.

25.5. Disponibilizar um ponto focal para tratar dos assuntos técnicos com a CONTRATADA.

25.6. Fiscalizar regularmente os serviços prestados pela CONTRATADA, verificando as condições em que as tarefas estão sendo realizadas.

25.7. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA qualquer anormalidade detectada na prestação do serviço.

25.8. Notificar à CONTRATADA para que corrija, de acordo com os níveis de serviços acordados, problemas de software que não permitam o seu funcionamento com regularidade plena.

25.9. Exigir da CONTRATADA o fiel cumprimento das obrigações.

25.10. Verificar a manutenção pela CONTRATADA das condições de habilitação estabelecidas.

25.11. Aplicar penalidades a CONTRATADA, por descumprimento das obrigações.

25.12. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

25.13. Prestar as informações e esclarecimentos necessários ao desenvolvimento das tarefas que se fizerem necessárias a perfeita execução do serviço.

25.14. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das especificações da presente especificação.

26. Sanções Cabíveis

26.1. O atraso injustificado na execução do contrato sujeita a CONTRATADA à multa de mora, nos termos do art. 82 da Lei Federal nº 13.303/2016, limitada a 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso.

26.2. A inexecução total ou parcial, aqui incluído o descumprimento de qualquer cláusula do contrato, sujeita o contratado às seguintes sanções, nos termos do art. 83 da Lei Federal nº 13.303/2016:

26.3. Advertência;

26.4. Multa, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor do saldo remanescente do contrato para o caso de inexecução parcial;

26.5. Multa, limitada a 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato para o caso de inexecução total;

26.6. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a PRODEMGE, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

26.7. As sanções previstas nesta cláusula, quando aplicadas, deverão levar em consideração a natureza e a gravidade dos fatos, a extensão e a relevância da obrigação descumprida, a culpabilidade da CONTRATADA, os fins a que a sanção se destina, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

26.8. Os procedimentos para a aplicação de sanções estão previstos nos artigos 170 a 174 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PRODEMGE, o qual observa o devido processo legal, garantindo o contraditório e a ampla defesa.

27. Matriz de Risco

Não se aplica nesta consulta.

28. Glossário

28.1. Assistência técnica – Para este Termo de Consulta, são as atividades de apoio técnico da CONTRATADA com vistas a solucionar problemas no uso da solução proposta, nas sugestões de melhorias, ajustes nas configurações,

esclarecimentos de dúvidas e de manutenção preventiva e corretiva dos serviços ofertados.

- 28.2. Backup - Cópia de segurança de dados de uma instância computacional para um ambiente de armazenamento distinto com vistas à recuperação em caso de perda dos dados originais.
- 28.3. Batch – São programas executados (JOB) sem interação com o usuário final e podem ser agendados para serem ativados conforme os recursos do ambiente operacional permitirem.
- 28.4. Correção de erro - Qualquer alteração que se fizer no software, inclusive alterações feitas para manter a compatibilidade do sistema, melhoria de operação aprimorada e segurança, bem como SOLUÇÕES DE CONTINGÊNCIA que estabeleçam ou ajudem a restabelecer a funcionalidade substancial com as especificações na DOCUMENTAÇÃO referente a esse software.
- 28.5. Em geral, é uma solução provisória para um problema específico do cliente e, normalmente, é fornecida por meio de point patch específico ou hot fix. Uma “Correção” também incluirá quaisquer recomendações ou avisos feitos a um cliente, inclusive recomendações para que um cliente migre para uma versão atual ou novo release, análise do problema no desenvolvimento de uma versão futura do software ou outras medidas para encerrar um atendimento aberto.
- 28.6. Data center - Instalação construída com o objetivo de alojar recursos de infraestrutura de TIC, como servidores, dispositivos de rede, storage e outros equipamentos. Um datacenter é uma infraestrutura que centraliza as operações e os equipamentos de tecnologia da informação.
- 28.6.1. Data Center Privado – Instalação alocada para uso exclusivo de uma organização e de suas unidades vinculadas. Sua propriedade e gerenciamento de seus recursos, segurança e operação podem ser realizados pela própria organização, bem como por terceiros ou ambos;
- 28.6.2. Data Center Público – Instalação onde diversas empresas compartilham os recursos de infraestrutura de TIC. É um modelo no qual os recursos de computação pertencem a uma empresa (CSP) e são operados por ela, que os compartilha entre vários locatários, com uma separação lógica por cliente.
- 28.7. Documentação – Compreende as especificações, a documentação do usuário, os manuais e os guias técnicos entregues com a solução proposta.

- 28.8. On-line - São programas executados (JOB) através de interação com o usuário final.
- 28.9. On-Premises - corresponde a instalação e uso de recursos de infraestrutura de TIC dentro do data center da PRODEMGE.
- 28.10. Pacote de serviço - conjunto de CORREÇÕES DE ERRO cumulativas para uma determinada VERSÃO ou RELEASE da solução proposta. Um Pacote de Serviços estará disponível na forma de download por meio do Portal Online ou kit de mídia.
- 28.10.1. Em geral, é instalado como sobreposição do produto (também conhecido como patch). A nomenclatura do Pacote de Serviço está vinculada a versão ou release correspondente. Por exemplo, um Pacote de Serviço relativo à Versão 1.0 será designado como 1.0 SP 1, 1.0 SP 2 etc., e um Pacote de Serviço relativo ao release 2.1 será designado como 2.1 SP1, 2.1 SP2 etc.
- 28.11. Release – Compreende a liberação de um produto de software que pode conter uma pequena funcionalidade da próxima VERSÃO do software, código ou compatibilidade e incorpora todos os PACOTES DE SERVIÇOS e CORREÇÕES DE ERRO anteriores (se houver) desde a última VERSÃO.
- 28.11.1. Geralmente a liberação requer uma nova instalação, em vez de uma sobreposição para o software já instalado. Salvo disposição em contrário, a liberação está ligada à versão anterior e é designada por um número à direita do ponto decimal, como 1.1, 1.2, 1.3 etc.
- 28.12. Retenção - Período em que os backups ficam retidos e guardados em um dispositivo de armazenamento.
- 28.13. Recovery - Restauração de dados e informações de um backup retido em um dispositivo de armazenamento.
- 28.14. Solução de Contingência - significa uma solução provisória de um problema e poderá incluir modificações específicas ao software para tratar de problemas críticos (podendo ser denominada também como “hot fixes”).
- 28.14.1. Em alguns casos, o problema tratado por uma solução de contingência será definitivamente solucionado quando o usuário realizar o próximo UPGRADE (atualização). A Solução Alternativa em si poderá ser considerada final caso estabeleça uma forma diferente de uso do software pelo usuário, de modo a reduzir substancialmente o impacto de um erro ou defeito.

- 28.15. Suporte de autoatendimento – Suporte com acesso às ferramentas de autoajuda oferecidas no suporte online, tais como informações sobre compatibilidade de produto, correções publicadas anteriormente, soluções alternativas, documentos informativos e outras soluções de produto.
- 28.16. UPGRADE (Atualizações) - incluem revisões de Documentação, CORREÇÕES DE ERRO, PACOTES DE SERVIÇO, VERSÕES e RELEASES da solução proposta para o qual é fornecido o SUPORTE TÉCNICO, e não incluem opções ou produtos que sejam licenciados separadamente.
- 28.16.1. Estas Atualizações poderão ser denominadas como “atualizações de produto” ou “atualizações de software”.
- 28.17. Usuário Administrador - Grupo de usuários com permissão para definir funções e permissões de acesso ao ambiente de monitoração SHAREPOINT, parametrizações das tabelas, validação das integrações, acesso aos relatórios de auditoria, execução de backup e restore e todas demais permissões do grupo de usuário Padrão.
- 28.18. Usuário Padrão (operação) – Grupo de usuários com permissão para operar as funcionalidades básicas do ambiente de monitoração SHAREPOINT, como acessar em modo protegido (somente leitura), o dashboard e relatórios pré-formatados.
- 28.19. Versão – Compreende um RELEASE de um produto de software que contém grandes mudanças na funcionalidade do produto de software, código ou compatibilidade e incorpora as liberações anteriores (se tiverem ocorrido).
- 28.19.1. Normalmente, a versão requer uma nova instalação, em vez de uma sobreposição para o software já instalado. Salvo disposição em contrário, a Versão é designada pelo número à esquerda do ponto decimal, como 1.0, 2.0, 3.0 etc.
- 28.20. VPN - Virtual Private Network - Rede privada virtual - é uma rede de comunicações privada, virtual, construída sobre qualquer outra rede de comunicações, utilizando protocolos padrões.
- 28.21. Entende-se por página estática a página criada em HTML5, CSS3, Javascript ou linguagens similares onde não haja interação entre usuário-servidor, apenas havendo a interação usuário-navegador.
- 28.22. Entende-se por página dinâmica a página criada em PHP, Python, Ruby ou linguagens similares onde há uma interação entre o usuário-servidor, como sistemas de logins, formulários de cadastros e contatos, e toda outra interação

que não possa ser feita utilizando- se recursos estáticos onde haja interação somente do usuário e o seu navegador.

28.23. Entende-se por setup a configuração mínima para o funcionamento de cada site e /ou hotsite desenvolvido, como configuração de servidor e de arquivos base, instalação de frameworks, criação de URL's, rotas e qualquer outra configuração que seja imprescindível para o perfeito funcionamento do hotsite demandado.

29. **Demais condições**

29.1. É facultado à CONSULENTE, em qualquer fase da avaliação das propostas, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

29.2. O presente Termo de Consulta poderá ser revogado por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente comprovado.

29.3. A CONSULENTE, no interesse da Administração, poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e de sua validade jurídica, relevando omissões puramente formais observadas na documentação e na proposta, desde que não contrariem a legislação vigente e não comprometam a lisura do processo.

29.4. O Termo de Consulta poderá ser retirado no sítio eletrônico <https://www.prodemge.gov.br/licitacoes/consultas-publicas-old>.

29.5. Qualquer PROPONENTE poderá, em qualquer momento do processo, desistir de participar do processo de prospecção, sem ônus para qualquer uma das partes.

29.6. Considerando que o objetivo do Termo de Consulta não é apontar um vencedor. Toda a informação produzida será utilizada internamente pela CONSULENTE para subsidiar uma análise de possíveis alternativas.

30. **Fazem parte do anexo I deste Termo de Consulta:**

30.1. Anexo I-A: Formulário de precificação

30.2. Anexo I-B: Laudo técnico de execução de serviços de assistência técnica

30.3. Anexo I-C: Relatório de apuração de níveis de serviços

30.4. Anexo I-D: Laudo técnico de execução de serviços

30.5. Anexo I-E: Requisitos

30.6. Anexo I-F Cronograma de Macro atividades

Lote único					
Item	Serviços	Unidade	Quantidade	Valor Unitário por item	Valor Total por item
01	Diagnóstico e Planejamento dos portais Intranet e Internet PRODEMGE	Prestação de serviços	1		
02	Desenvolvimento e implantação do Portal de Intranet	Prestação de serviços	1		
03	Desenvolvimento e implantação do Portal de Internet	Prestação de serviços	1		
04	Serviços de suporte técnico e atualização de versão de do portal INTRANET por 24 meses	Prestação de serviços	1		
05	Serviços de suporte técnico e atualização de versão de do portal INTERNET por 24 meses	Prestação de serviços	1		
06	Serviços técnicos especializados e de consultoria, por ordem de serviço, sob demanda	Horas técnicas	3.840		
07	Capacitação da equipe técnica no portal de INTRANET – turma única de 6 a 10 alunos, sob demanda	Alunos	10		
08	Capacitação da equipe técnica no portal de INTERNET - turma única de 6 a 10 alunos, sob demanda	Alunos	10		
TOTAL					

- As proponentes deverão preencher o formulário com os preços segmentados por item, em Reais, com todos impostos, taxas e despesas inclusos.

Local e data

Proposta válida até: DD / MM / AA

ANEXO I-B – Laudo Técnico de Execução de Serviços de Assistência Técnica

Identificação do contrato:

Data do Chamado ou de início do serviço: ___/___/___

Horário do Chamado (para chamados):

Horário de início de atendimento (para chamados):

Horário de início do serviço:

Data e horário de termino do serviço:

Problema detectado:

Descrição do serviço realizado:

Identificação de componentes e/ou atualização de software:

Procedimentos realizados:

(Assinatura)

Nome do responsável técnico

(Assinatura)

Nome do Fiscal do contrato

ANEXO I-C – Relatório de apuração de níveis de serviços

Identificação do contrato:

Código do indicador de qualidade:

Período de apuração: ___/___/___ a ___/___/___

Valor apurado: _____

Desconto no pagamento: SIM ou NÃO

() desconto de R\$_____ (_____) na parcela devida no mês ou do serviço, conforme estipulado no contrato supracitado.

Relação dos chamados no período (código do chamado, descrição sumária, data de hora do chamado, do início de atendimento e de conclusão)

1. Este anexo tem por objetivo relacionar as necessidades e os requisitos técnicos e funcionais dos portais de Intranet e Internet da PRODEMGE:

Critérios e objetivos de negócio para a Intranet e Portal de Internet	
1	Necessidades do negócio
1.1	Aprimorar e facilitar a divulgação, produção e acesso a notícias e outros conteúdos de interesse para o público interno e externo da CONTRATADA.
1.2	Melhorar o acesso e a pesquisa de conteúdo (tratamento semântico da informação) relevantes para a realização do trabalho.
1.3	Possibilitar a colaboração e o trabalho em grupo, com facilidade de intercâmbio de informações e habilitar a participação a partir de qualquer dispositivo, inclusive dispositivo móvel.
1.4	Aprimorar os procedimentos e fluxos de informação da instituição, de forma planejada e adequada aos processos de trabalho, de modo a permitir a colaboração entre pessoas e equipes.
1.5	Integrar aplicações e funcionalidades em um único ambiente, de modo a facilitar o acesso e a utilização de informações no trabalho, aproveitando ao máximo o potencial das tecnologias disponíveis.
1.6	Permitir maior agilidade e funcionalidade no acesso aos conteúdos da Intranet e possam ser acessados a qualquer momento no novo ambiente.
1.7	Contar com estruturas e diretrizes de governança do ambiente da Intranet e Portal de Internet, com a definição clara de papéis e responsabilidades, de modo a assegurar o equilíbrio entre funcionalidade e segurança na criação no acesso aos conteúdos.
1.8	Contar com uma arquitetura de informação corporativa que seja baseada em princípios sólidos, que a tornem fluida e capaz de racionalizar a gestão e o acesso à informação da Intranet e de outras fontes.
1.9	Melhorar a comunicação interna, aumentar a produtividade e a eficiência, facilitar a colaboração entre equipes e gerenciar dados de forma segura.
1.10	Crie tarefas com a identificação dos responsáveis e uma série de fluxos de trabalho para visualização do progresso em cada tarefa.
1.11	Contar com uma intranet e portal de internet móvel e inteligente que pode ser utilizada como um portal corporativo e auxiliar na gestão de informações, projetos, fluxos de trabalho e equipes.
1.12	Prever na solução mecanismos de colaboração que permitam o trabalho de diferentes indivíduos simultaneamente em diferentes localidades.
2	Funcionalidades desejáveis
2.1	Ter mecanismo que exiba aos usuários notícias vinculadas ao seu processo de trabalho e de seu interesse pessoal e/ou corporativo – <i>Push Mobile</i> .
2.2	Possuir agenda eletrônica que vincule compromissos do colaborador aos do setor e da unidade em que trabalha – agenda eletrônica.
2.3	Incluir uma central de organogramas contendo toda a estrutura das áreas e unidades com suas respectivas competências regimentais.
2.4	Conter um coletor de ideias, para servir à área de inovação e incentivar o feedback.
2.5	Deve ser estabelecido um conjunto de critérios, como um roteiro, para que um determinado conteúdo seja inserido.

Requisitos técnicos para a Intranet e Portal de Internet	
3	Requisitos Gerais
3.1	As soluções devem ser de fácil entendimento dos conceitos utilizados, aprendizagem, uso e controle de operação.
3.2	As soluções devem funcionar nos navegadores Google Chrome (v.93 ou superior) e Microsoft Edge (v.92 ou superior) e nas plataformas de hardware definidas pelo CONSULENTE.
3.3	Os códigos-fonte, as páginas e demais elementos constantes da solução deverão ser bem estruturados, comentados (quanto ao objetivo, funcionalidade e referência de forma a auxiliar manutenção futura) e documentados (de forma a, no mínimo, conter informações adequadas sobre tipos, classes, estruturas, métodos e variáveis de classe) visando pouco esforço para fazer alterações corretivas, adaptativas e/ou evolutivas.
3.4	Não devem ser utilizados componentes proprietários que não possuam fontes disponíveis ou requeiram licenças pagas para a sua utilização.
3.5	A SOLUÇÃO deverá contemplar mecanismos de segurança para prevenir os ataques oriundos das técnicas listadas no documento Top 10 OWASP (Open Web Application Security Project - Projeto Aberto de Segurança em Aplicações Web) mais recente.
3.6	A CONTRATADA se obriga, durante toda vigência do contrato, a fornecer as atualizações pertinentes aos softwares que incluem toda e qualquer evolução dos mesmos, bem como correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service pack”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando, inclusive, versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de garantia especificado.
3.7	A CONSULENTE deverá entregar um relatório de vulnerabilidades da SOLUÇÃO (scan de vulnerabilidades) para análise pela CONTRATADA, antes da implantação e um relatório atualizado, antes de cada alteração de versão da SOLUÇÃO.
3.8	A CONSULENTE sempre deverá executar testes de penetração e robustez de código antes de qualquer nova versão ou release da SOLUÇÃO for disponibilizada para Produção, com fornecimento de relatórios de evidências.
3.9	A CONSULENTE deverá entregar, antes da implantação da SOLUÇÃO, testes de desempenho com fornecimento de evidências que a infraestrutura definida no projeto tecnológico suportará a carga prevista.
3.10	Para cada nova versão da SOLUÇÃO disponibilizada, ou antes de uma mudança prevista de comportamento da aplicação, em função de aumento de volumetria, a CONSULENTE deverá realizar os testes de desempenho com fornecimento de evidências que a infraestrutura em produção suportará a carga e/ou novas funcionalidades previstas.
3.11	Após o encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá destruir todas informações armazenadas, inclusive de eventuais cópias de segurança, para armazenamento na Nuvem, com evidência de que a informação não pode mais ser acessada.
3.12	Todos os componentes desenvolvidos exclusivamente para o projeto devem ser documentados e seu código-fonte armazenado no Sistema de Controle de Versão GIT.

Requisitos técnicos para a Intranet e Portal de Internet

4	Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade:
4.1	Disponibilizar espaço para publicação dos Termos de Uso e Política de Privacidade
4.2	Disponibilizar links para acesso aos ambientes em que os Termos de Uso e Política de Privacidade estejam publicados
4.3	Disponibilizar espaço para aceite e mecanismo para inclusão de um ou mais checkboxes para coleta de aceites dos usuários nos pontos de coleta de dados nos sites
4.4	Inserir em texto sombreado em todos os campos livres expressões específicas de que não são destinados para inserção de dados pessoais
4.5	Adaptar o layout do site para que todos os campos de inserção de dados pessoais tenham vinculação com a política de privacidade e checkbox de aceite e compreensão
4.6	Possibilitar a inserção de hiperlink nos textos dos checkbox inseridos nos sites;
4.7	Estabelecer como padrão que os checkbox estejam desmarcados quando inseridos em pontos de coleta de dados pessoais nos sites;
4.8	Coletar o protocolo IP, data e horário em que os usuários remeteram os formulários de coleta de dados pessoais dos sites;
4.9	Manter o armazenamento dos dados pessoais coletados de forma individualizada por ponto de coleta.
4.10	Possibilitar a eliminação dos dados pessoais tratados através do site após pedido/solicitação dos titulares ou outro prazo definido pela CONSULENTE.
4.11	Implementar certificado de SSL válido no servidor dos sites.
4.12	Configurar o site para direcionar o acesso via protocolo HTTPS.

Requisitos técnicos para a Intranet

5	Arquitetura da Solução
5.1	A arquitetura da Informação deve ser baseada em fundamentos que assegurem independência de estruturas e soluções específicas, de modo a possibilitar a sua evolução independentemente das mudanças no ambiente organizacional, nos processos e na infraestrutura tecnológica.
5.2	A arquitetura da Informação deve ter foco no modelo mental e linguagem do usuário, garantindo que qualquer informação desejada por ele seja encontrada de forma fácil e intuitiva, rápida e efetiva.
5.3	A arquitetura da Informação deve ser simples o suficiente para assegurar que tanto a migração dos conteúdos existentes quanto a criação de novos conteúdos sejam realizadas de forma rápida e prática.
5.4	A arquitetura da Informação deve ser testada e refinada em processo iterativo, centrado no usuário, com a participação de diferentes perfis até que o resultado dos testes com usuários evidencie que os objetivos indicados tenham sido satisfatoriamente alcançados.
5.5	A arquitetura da Informação deve ser construída de acordo com as diretrizes e boas práticas de User Experience (UX), considerando tanto a parte de layout,

Requisitos técnicos para a Intranet	
	identidade visual e projeto gráfico (User Interface) quanto a de organização de informações, conteúdos e menus, assim como de texto da interface do usuário (UX Writing).
5.6	A arquitetura do Sharepoint deve se atentar às Heurísticas de Arquitetura da Informação e contemplar os aspectos da interação do usuário com as interfaces, em especial para a página principal, interface de busca, resultados de busca, navegação global e navegação contextual.
6 Requisitos de Interface	
6.1	A interface da nova intranet deve ter um visual atrativo e uma linguagem visual moderna e adequada à instituição, devendo focar aquilo que é relevante ao usuário, com menus objetivos e de fácil localização de assuntos.
6.2	A interface da nova intranet também deve ser responsiva, já que o usuário poderá fazer o acesso de diferentes dispositivos, como smartphones, desktops e tablets.
6.3	A interface da nova intranet deve observar heurísticas de usabilidade, em especial consistência e padrões e visibilidade de status do sistema, permitir uma navegação simples e visibilidade elevada de páginas e funcionalidades comumente usadas.
6.4	A interface da nova intranet deve seguir os padrões W3C (World Wide Web Consortium).
7 Requisitos de implementação	
7.1	A implementação do SharePoint deve contemplar a identificação e proposição das integrações possíveis, úteis e/ou necessárias das ferramentas do pacote Microsoft 365, bem como de eventuais funcionalidades de integração de sistemas internos da CONTRATADA ao ambiente da Intranet, de forma a assegurar maior utilidade e praticidade desse ambiente e atendimento aos requisitos de especificação.
7.2	As propostas de integração de soluções (internas ou externas) ao ambiente da Intranet SharePoint devem privilegiar a viabilidade, a funcionalidade, a praticidade e a colaboração, com total aderência aos processos de trabalho.
7.3	A arquitetura adotada pelo SharePoint deve implementar metadados de classificação de sites e conteúdo de forma que seja possível a associação destes a determinados perfis de usuários, viabilizando funcionalidades de recomendação e conteúdo guiado a perfil.
7.4	O sistema de pesquisa do SharePoint deve entregar resultados em nível semântico, ou seja, extraindo-se o sentido do termo pesquisado e não apenas em nível de semelhança literal, entregando os resultados por ordem de relevância para o valor semântico identificado, de maneira rápida e efetiva.
8 Sistema de Pesquisa	
8.1	Pesquisa simples através dos campos básicos de indexação: nome do documento, palavras-chave, descrição e tipos de documento.
8.2	Pesquisa avançada através de metadados (campos de informações adicionais criados pelo usuário), datas referentes aos documentos e anotações.
8.3	Pesquisa flexível, podendo-se criar qualquer combinação lógica entre os campos dos metadados com utilização de parênteses e expressões lógicas.
8.4	Uso de operadores booleanos estendidos (AND, OR, NOT, os símbolos + e – e a busca por palavras entre aspas e parênteses, por exemplo) e o uso dos operadores de comparação = (igual), < (menor que), <= (menor ou igual a), >

Requisitos técnicos para a Intranet	
	(maior que), >= (maior ou igual a), <> (diferente) para campos numéricos e de data.
8.5	Uso de caracteres curinga, palavras-chave ou partes de palavras com uso de curingas.
8.6	Pesquisa de documento por conteúdo (<i>full-text search</i>), de documentos do tipo Word, Excel, Power Point, PDF, TIFF e imagens com OCR.
8.7	Criação de Filtros de busca que podem ser comuns a todos os usuários ou individuais, permitindo que sejam criadas estruturas de pastas dinâmicas e exportar seu conteúdo de acordo com o filtro estabelecido em pastas tradicionais e com o arquivo de índice com todos os metadados.
8.8	O armazenamento dos critérios de pesquisa para repetições futuras.
9	Outros Requisitos
9.1	Migração
9.1.2	Eventuais ferramentas de terceiros necessárias para a migração de conteúdo da arquitetura CMS Joomla! para o Sharepoint devem ser providas pela CONTRATADA.
9.1.3	As atividades de migração devem garantir a integridade dos dados. Quando se tratar de código HTML, também a integridade de hiperlinks, caminhos de diretório e outras dependências.
9.1.4	A migração deve ser realizada de modo a assegurar a priorização dos conteúdos relevantes e a preservação e o acesso ao histórico de informações, de modo a não vincular o novo ambiente às características e limitações do ambiente que está sendo substituído e evitando a migração de dados sem utilidade para a nova intranet.
9.1.5	Os critérios de triagem para a migração devem ser baseados em utilidade, observando necessidades prioritizadas de gestores de conteúdo e de usuários, e objetivos estratégicos da Organização.
9.1.6	Arquivos obsoletos, como versões intermediárias de documentos, não devem ser migrados, apenas suas versões finais.
9.2	Recursos adicionais
9.2.1	A implementação da solução, que inclui os serviços de configuração, adequação, testes, implantação e migração, deverá ser realizada pela CONTRATADA na plataforma Microsoft Sharepoint, na infraestrutura fornecida pela CONSULENTE, por meio da hospedagem em nuvem contratada no pacote Office 365, de forma a garantir o pleno funcionamento da ferramenta em todos os ambientes de hospedagem propostos neste Termo de Consulta.
9.2.2	A intranet deve possuir desempenho apropriado em ambiente de produção, relativo à quantidade de recursos usados, e à capacidade de fornecer tempos de resposta e processamento aceitáveis, de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pela CONSULENTE.
9.2.3	As propostas de integração de soluções (internas ou externas) ao ambiente da Intranet devem privilegiar a viabilidade, a funcionalidade, a praticidade e a colaboração, com total aderência aos processos de trabalho.

Requisitos técnicos para o Portal de Internet	
10	Necessidades do negócio
10.1	O site deve ser de fácil entendimento, aprendizado, e uso, além de possuir controle de operações.
10.2	O site deverá ser suportado pelos principais navegadores de internet mais atuais, tais como o Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari e outros.
10.3	O site deve ter o código fonte estruturado de maneira clara, e contar com classes e métodos reutilizáveis para facilitar a manutenção por parte da equipe interna da CONTRATADA.
10.4	Todas as licenças necessárias devem ser fornecidas pela CONTRATADA. Não devem ser utilizados componentes proprietários que não possuam fontes disponíveis ou requeiram licenças pagas para a sua utilização.
10.5	No caso de uso de temas e/ou plug-ins proprietários para o WordPress, dar preferência aos consolidados no mercado e de melhor performance, produtividade e segurança.
10.6	Toda a solução deve ser compatível com a infraestrutura existente na PRODEMGE.
10.7	O site não deve apresentar falhas, porém caso ocorram, deverá ter capacidade de recuperação de dados e manutenção do nível de desempenho adequado às necessidades da PRODEMGE.
10.8	O site deve ter garantia contra-ataques e violação de conteúdo.
10.9	Toda e qualquer alteração na plataforma CMS e/ou banco de dados, deverá ser previamente comunicada e aprovada pela PRODEMGE.
10.10	O site deve estar disponível 24 horas por 7 dias da semana, ininterruptos.
10.11	O tempo de resposta da aplicação não deve exceder 10 segundos quando no limite de maior de stress.
10.12	A solução deve suportar quantos acessos forem solicitados.
10.13	O site deve estar aderente às recomendações de acessibilidade de conteúdo WEB.
10.14	O portal de internet deverá passar em todos os testes de todos os níveis de prioridade, sem apresentar nenhum erro e nenhum aviso.
10.15	As versões das licenças de temas e/ou plugins deverão estar atualizados em sua última versão estável disponibilizadas no mercado pelo fabricante até a data de entrega do produto.
10.16	O fornecedor deverá conter as ferramentas necessárias para realizar a migração das informações e para realizar a comunicação com a equipe da PRODEMGE.
10.17	A solução deve ser aderente aos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING).
10.18	A aplicação deve ter help on-line de sistema, tela e campo (sensível a contexto).
10.19	A aplicação deve ser disponibilizada em idioma português.
10.20	Todas as páginas de novo portal terão endereços de URL individuais, podendo ser acessado cada página ao digitar seu respectivo endereço na barra de endereços do navegador.
10.21	Todos os sites deverão sempre considerar a viabilidade de manutenção e evolução futura, seguindo critérios de usabilidade e acessibilidade do consórcio

Requisitos técnicos para o Portal de Internet	
	World Wide Web (W3C), que desenvolve tecnologias interoperáveis (especificações, manuais, softwares e ferramentas) para levar a utilização da internet ao seu potencial pleno.
10.22	Todas as páginas do novo portal devem trabalhar com URL amigáveis, e tecnologia que facilite sua indexação nos motores de buscas, como o Google.
10.23	Todo o conteúdo do portal deverá ser atualizado através da solução de administração do conteúdo. Este gerenciador permitirá a inclusão, edição e exclusão dos conteúdos, com opções de formatação de textos, de inserção de imagens, de galerias de fotos, incorporação de links e vídeos, de documentos em word (com restrição de edição), PDF, assim como de documentos para download e integração com todas as ferramentas disponíveis no portal.
11	Funcionalidades desejáveis
11.1	Facilidade e agilidade na Produção de conteúdo sem a necessidade de se utilizar ferramentas externas. Prever na solução de produtividade, mecanismos de colaboração que permitam o trabalho de diferentes indivíduos simultaneamente em diferentes localidades
11.2	Autonomia total ao proprietário do CMS, podendo realizar qualquer intervenção como administrador do site.
11.3	O uso fácil e intuitivo, sendo possível o administrador realizar mudanças estruturais no site sem grandes problemas.
11.4	A total personalização, com temas próprios a serem construídos pela CONTRATADA ou de origem do CMS, caso atenda às necessidades da PRODEMGE.
11.5	Responsividade seja nativa ou construída, caso tenha necessidade de criação de tema específico.
11.6	Propor/ajustar o SEO (<i>Search Engine Optimization</i>), visando alcançar bons rankings orgânicos gerando tráfego e autoridade para o site.
11.7	Deve conter ferramentas de análise de estatísticas criadas ou incorporadas ao site.
11.8	O usuário deve conseguir fazer buscas em todo o acervo de materiais bibliográficos.
11.9	O sistema deve fornecer telas apropriadas para o usuário ler documentos disponíveis no repositório de documentos.
11.10	Possibilitar a administração de menus e as sessões de conteúdo (criar, alterar, remover).
11.11	Possibilitar a criação de arquivos a partir dos contatos cadastrados no site, como exportação da relação de e-mails ou outros dados cadastrados, em formatos no mínimo xls ou csv.
11.12	Sistema de enquete, com opção de ajustes e criação de formulários para diferentes pesquisas.
11.13	Integração de conteúdo com redes sociais nas quais a PRODEMGE possui inserção oficial, como Facebook, Instagram e outras que venham a ser utilizadas, assim como opções de compartilhamento em aplicativos como WhatsApp e outras tecnologias/serviços que venham a ser desenvolvidos ou utilizados que tenham a aceitação pelo público-alvo.
11.14	Planejamento do portal utilizando ferramentas possíveis para torná-lo mais acessível para pessoas portadoras de deficiência.

Requisitos técnicos para o Portal de Internet	
11.15	Conteúdos disponíveis com recursos para impressão amigável e sustentável, com versão econômica e de qualidade, além de formatação adequada.
11.16	Tour virtual (slide show) das ferrovias ou outros locais de interesse da PRODEMGE, em modelo a ser definido quando do planejamento do portal junto à empresa CONTRATADA, considerando as possibilidades tecnológicas mais adequadas.
11.17	Páginas de eventos: criação de ferramenta que gerencie uma página de eventos, com inscrição on-line, geração de listas de presenças e emissão posterior de certificados aos participantes.
11.18	Permitir toda atualização de conteúdo pertencente às sessões criadas (inclusão, alteração e exclusão), sejam textos, imagens (nos diversos formatos: jpg, png, gif, pdf e/ou outro formato), vídeos (mp4 e/ou outro formato), ou anexos.
11.19	O sistema de busca do portal deve permitir realizar pesquisa em todo conteúdo disponibilizado, inclusive nos arquivos PDF (pesquisáveis).
11.20	Possibilidade de gerar arquivos html a partir do conteúdo das respectivas sessões para veiculação em ferramentas contratadas para envio de mensagens em massa, como mailing e apps.
1121	Deverá conter também opções de filtro para refinar a busca e deve mostrar o resultado da busca indicando a seção da informação.
12	Arquitetura da Solução
12.1	A contratada deverá dispor de técnicos com expertise em linguagem de programação PHP para ajustar ou desenvolver quando necessário, rotinas no Site.
12.2	Todo o portal de internet (sites e hotsites) deve ser responsivos, ou seja, adaptarem-se automaticamente aos diferentes dispositivos dos usuários (desktop, smartphone, tablet etc.) assim como aos navegadores padrão do mercado.
12.3	O banco padrão para este serviço utilizado na PRODEMGE será o MySql.
12.4	Deverá contar com especialistas com domínio nas linguagens de marcação/design (frontend): HTML, JavaScript e CSS.
12.5	A manutenção de servidores e banco de dados fica a cargo da PRODEMGE, sendo que a empresa contratada deve informar previamente quais recursos necessitará para a realização do serviço, compreendendo desde capacidade de processamento até espaço de armazenamento, assim como a configuração necessária no interpretador do CMS, o PHP.
12.6	A empresa contratada deve fornecer a PRODEMGE acesso completo e irrestrito à plataforma WordPress.
12.7	A empresa contratada deve indicar quais providências para manter o ambiente seguro, mitigando riscos de segurança conhecidos e implementando eventuais path de segurança lançados para a plataforma e seus plug-ins, comunicando imediatamente a empresa contratada eventuais incidentes de segurança.
12.8	A CONTRATADA deve indicar quais serão as providências necessárias para a política de backup, sendo estas as mais adequadas para o site e seus componentes, a qual poderá ser executada pela PRODEMGE.
12.9	A CONTRATADA deverá conter as ferramentas necessárias para realizar a migração das informações entre sites.
12.11	Prever na solução de produtividade, mecanismos de colaboração que permitam o trabalho de diferentes indivíduos simultaneamente em diferentes localidades.

Requisitos técnicos para o Portal de Internet	
12.12	Permitir proteção dos dispositivos utilizados no acesso à informação compartilhada.
13	Requisitos de implantação
13.1	Será necessária a disponibilização de documentação do software. A solução deverá ser entregue com toda a documentação técnica, em formato eletrônico, incluindo, conforme o caso:
13.2	Manuais do Usuário com descritivo de todas as funções da solução.
13.3	Manual de Implantação contendo o roteiro de instalação e configuração da solução.
13.4	Manuais técnicos da base de dados da aplicação, incluindo operação, administração básica e avançada, troubleshooting, performance tuning, boas práticas de administração e desenvolvimento/integração.
13.5	A documentação técnica deve ter nível de detalhes adequado para suportar a operação, administração, manutenção, configuração, configuração dos produtos, assim como a integração destes com outros softwares e desenvolvimentos futuros.

Contratação de serviços para desenvolvimento, implantação, capacitação e sustentação de portais de Intranet e Internet para a Prodemge	Prazo (dias corridos)	Predecessoras
	35 meses	
Assinatura do Contrato	1 dia	
Reunião de início do projeto	5 dias	Assinatura do Contrato
ITEM 01: Diagnóstico e Planejamento dos portais de Intranet e Internet da PRODEMGE.		
Entrega 01: Relatório de Diagnóstico e Plano de Projeto.	60 dias	Reunião de Início do Projeto
Entrega 02: Projeto de Arquitetura da Informação.	20 dias	Entrega 01
Entrega 03: Projeto de Infraestrutura tecnológica.	20 dias	Entrega 02
Entrega 04: Projeto de implantação do novo portal da intranet.	40 dias	Entrega 03
Entrega 05: Projeto de implantação do novo portal de internet.	40 dias	Entrega 03
ITEM 02: Desenvolvimento e implementação do Portal de Intranet.		
Entrega 06: Desenvolvimento do portal INTRANET	120 dias	Entrega 04
Entrega 07: Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida do portal INTRANET.	30 dias	Entrega 06
ITEM 03: Desenvolvimento e implementação do Portal de Internet.		
Entrega 08: Desenvolvimento do portal INTERNET.	120 dias	Entrega 05
Entrega 09: Serviços de instalação, configuração e migração com operação assistida do portal INTERNET.	30 dias	Entrega 08
ITEM 04: Serviços de suporte técnico e atualização de versão dos portais de Intranet e Internet		
Entrega 10: Serviço de suporte técnico e atualização de versão do portal INTRANET	730 dias	Entrega 07
Entrega 11: Serviço de suporte técnico e atualização de versão do portal INTERNET	730 dias	Entrega 09
ITEM 05: Serviços técnicos especializados e de consultoria sob demanda, por ordem de serviço		
Entrega 12: 3.840 (três mil, oitocentas e quarenta) horas técnicas, constituindo um banco de horas de reserva de recursos, que serão utilizados mediante solicitação formalizada pela CONSULENTE, via ordem de serviço.	730 dias	Entrega 07; Entrega 09
ITEM 06: Capacitações		
Entrega 13 - Capacitação da equipe técnica no portal INTRANET	10 dias	Entrega 06
Entrega 14 - Capacitação da equipe técnica no portal INTERNET	10 dias	Entrega 08

Observação:

- Este cronograma define as datas de entregas definidas no anexo I deste Termo de Consulta. As datas deverão ser ajustadas posteriormente, de acordo com o início do projeto, considerando para isto a data de assinatura do contrato (tarefa id 1).