



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Comunicação Social

ANEXO I - APÊNDICE II

PRODUTOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES.

1. CATEGORIAS.

PRODUTO / SERVIÇO	CARACTERÍSTICAS (a serem ajustadas de acordo com as necessidades específicas de cada contratação)
1. Planejamento Estratégico	
1.1 Diagnóstico de TI	Realização de análise da estrutura de TI disponível para implantação de um ambiente digital. O diagnóstico compreende as seguintes atividades: - avaliação da infraestrutura de TI disponível; - avaliação das tecnologias em uso ou disponíveis; e - indicação dos caminhos tecnológicos para viabilização do projeto.
2. Planejamento Tático	
2.1 Escopo Técnico de TI	Detalhamento da infraestrutura de tecnologia da informação necessária para o funcionamento da propriedade digital. Compreende as seguintes atividades: - estudo de viabilidade e lista de requisitos técnicos relacionados ao uso da aplicação, em termos de desempenho, usabilidade, confiabilidade, segurança, disponibilidade, tecnologia e infraestrutura; - definição do ambiente de infraestrutura, indicação do escopo dos testes de carga (teste de estresse) e vulnerabilidade; - elaboração de catálogo de funcionalidades nativas da ferramenta adotada; - elaboração de catálogo de módulos que serão desenvolvidos e indicação dos que serão customizados; - análise do parque tecnológico, linguagens, <i>software</i> e <i>hardware</i> necessários para a execução do projeto;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Comunicação Social

	- elaboração de diagrama representando a arquitetura de sistema e descrição do seu funcionamento; - elaboração de planejamento do script técnico para migração de conteúdo; - avaliação da documentação do planejamento tático para definição do orçamento e planejamento de desenvolvimento da propriedade digital; - indicação de novos módulos na arquitetura da informação, definição de requisitos funcionais e não funcionais.
2.1 Desenvolvimento de Estudo de Usabilidade	Identificação de pontos críticos em relação à arquitetura ou leiaute, verificados por meio de inspeção especializada em usabilidade. A avaliação engloba análise heurística, recomendações de design, seleção de registros verbais “positivos” e “negativos” feitos pelos participantes de um teste de usabilidade, análise, documentação de resultados, e recomendações de melhorias. Os pontos a serem avaliados no estudo de usabilidade devem ser definidos de acordo com <i>briefing</i> da contratante.
3. Tecnologia	
3.1 Suporte para <i>Deploy</i> (Instalação)	Acompanhamento e suporte local para instalação inicial de solução digital.
3.2 Estimativa de Custo em Ponto de Função	Elaboração de estimativas para desenvolvimento de soluções digitais em Ponto de Função para serviços de tecnologia relacionados a soluções digitais, envolvendo HTML/HTML5, CSS/CSS3, Java script, programação em tecnologias Java, <i>Python/Plone</i> , PHP, ASP e outras linguagens de programação. As estimativas devem ser feitas após a entrega do Escopo Técnico de TI.
3.3 Base de Dados	Análise e construção da camada de persistência para o armazenamento não volátil de dados. As atividades têm por objetivo atender a necessidade de sustentação de blogs, sítios, portais e aplicações <i>web</i> que apoiam a comunicação digital e compreendem a definição de estrutura de dados necessária para criação da base de dados e, se necessário, a reengenharia de dados legados.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Comunicação Social

3.4 Setup de Ambientes	Criação de ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, incluindo a configuração dos ambientes computacionais utilizados durante a confecção do projeto e disponibilização do acesso ao servidor de aplicação, banco de dados e repositórios. Não consta do serviço o custo de licenciamento de <i>software</i> , ferramenta ou contratação de consultoria do fabricante (no caso de <i>softwares</i> de código fechado).
3.5 Monitoramento de Ambiente	Manutenção de servidores em pleno funcionamento, garantindo a disponibilidade da aplicação, por meio de rotinas preventivas. O serviço compreende a geração de backups manuais ou automáticos, acompanhamento do consumo dos recursos de <i>hardware</i> , avaliação da disponibilidade dos serviços utilizados pela aplicação e monitoramento de segurança. Não consta do serviço o custo de licenciamento de <i>software</i> , ferramenta ou contratação de consultoria do fabricante (no caso de <i>softwares</i> de código fechado).
3.6 Performance e Segurança - Teste de Carga	Execução de teste para identificação do limite operacional suportado pela aplicação até o comprometimento de sua eficiência. Não consta do serviço o custo de licenciamento de <i>software</i> , ferramenta ou contratação de consultoria do fabricante (no caso de <i>softwares</i> de código fechado), vir do diagnóstico de TI o detalhamento dessas escolhas. O serviço compreende as seguintes atividades: - plano com detalhamento dos cenários que serão testados; - simulação de condições extremas de operação; - análise da quantidade de transações e acessos simultâneos suportados pelo <i>software</i>.
3.7 Performance e Segurança - Análise de Vulnerabilidade	Verificação de falhas de segurança que possam comprometer a integridade da aplicação. O serviço compreende a análise do nível de exposição dos dados, por meio de varredura para identificação de vulnerabilidades, seguindo recomendações de segurança da <i>Open Web Application Security Project</i> (OWASP). A cobrança do serviço é feita por Ponto de Função.
3.8 Performance e Segurança - Teste de Performance	Identificação de falhas e caminhos que possam comprometer a <i>performance</i> de uma solução <i>web</i> . O



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Comunicação Social

	serviço compreende a análise do código fonte do projeto, e o monitoramento da quantidade e tamanho das requisições HTTP (Protocolo de Transferência de Hipertexto). A cobrança do serviço é feita por Ponto de Função.
3.9 Caso de Teste	Elaboração de documento com a descrição dos elementos essenciais para o sucesso das atividades de teste em um projeto de <i>software</i> . O documento deve conter a análise das funcionalidades do projeto e a proposta dos principais roteiros, desenvolvidos a partir dos fluxos levantados na especificação.
3.10 Quality Assurance (Garantia de Qualidade)	Certificação dos padrões funcionais atribuídos a um projeto que envolva solução de Tecnologia da Informação (TI). O serviço inclui a avaliação da conformidade dos parâmetros estabelecidos no plano de qualidade do projeto, a ser realizado por equipe especializada. Não consta do serviço o custo de licenciamento de <i>software</i> , ferramenta ou contratação de consultoria do fabricante (no caso de <i>softwares</i> de código fechado).
3.11 Documentação de Software	Produção de documentação externa, em linguagem técnica, referente à aplicação. O serviço compreende a composição de diagramas padronizados, notações gráficas, fluxogramas, dicionário e modelo de dados relacionados ao projeto. A documentação é elaborada a partir da realização do diagnóstico de TI. A cobrança do serviço é feita por Ponto de Função.
3.12 Desenvolvimento de Interface Server-Side (lado do servidor)	Construção, no servidor, das funcionalidades pertencentes a uma interface client-side (lado do cliente). O serviço compreende o desenvolvimento de rotinas computacionais que sistematizam funções através de linguagem de programação. A cobrança do serviço é feita por Ponto de Função.
3.13 Criação de Webservice (Server-Side)	Construção de serviço para comunicação entre sistemas e aplicações distintas, incluindo implementação de funcionalidades específicas para transmissão de dados entre diferentes plataformas por meio de uma linguagem universal. A cobrança do serviço é feita por Ponto de Função.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Comunicação Social

3.14 Front-End - Desenvolvimento de Interface Client-Side	Construção de páginas de acordo com determinado leiaute. O serviço compreende a implementação de telas e funcionalidades em linguagem de programação, para entrega de soluções de comunicação digital para o usuário final.
3.15 Análise de Acessibilidade	Identificação do nível de acessibilidade aplicado nas funcionalidades de ambientes, páginas, sítios e portais. O serviço compreende a avaliação do código fonte do projeto, testando o acesso à interface sem a presença dos principais periféricos de entrada e dos recursos básicos providos pelo navegador. A avaliação deve incluir testes automáticos, semiautomáticos, manuais com especialistas e usuários.
3.16 Visual Business Intelligence	Construção de painéis interativos da camada de apresentação, utilizados para tomada de decisão, a partir de ferramenta já utilizada pelo cliente. O serviço compreende o desenvolvimento de interfaces virtuais compostas por indicadores relacionados a um modelo de dados preexistente, para serem executadas em <i>softwares</i> de BI.
3.17 Release para Atualização de Propriedade Digital	Elaboração de um pacote de atualizações/melhorias para uma propriedade digital, gerando uma nova versão de determinado produto. Se um novo release originado em um sítio fim (ou qualquer outra propriedade digital) precisar ser incorporada por outro sítio (ou propriedade digital) deverá ser feita análise do sítio que receberá a atualização, para verificação da viabilidade de execução do novo release ou indicação de eventuais alterações. O serviço compreende as seguintes atividades: - elaboração da lista de alterações incluídas no release; - elaboração de cronograma de entregas e execução; - definição do endereço do repositório de releases e de versionamento; - definição do nome e versão do pacote de release avaliado; - indicação do sítio fim (ou propriedade digital); - elaboração do release com as alterações previstas; - acompanhamento da execução do release (nova versão) no local de hospedagem da propriedade digital; - realização de controle de qualidade.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Comunicação Social

3.18 Manutenção	Manutenção de sites e/ou portais do Governo do Estado do Rio de Janeiro, sob demanda da Contratante. A manutenção poderá compreender os seguintes ajustes: - Manutenção corretiva – Alterações para correção de defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades; - Manutenção adaptativa – Adaptações por mudanças externas (negócio, legislação, ambiente operacional) sem inserção de novas funcionalidades; - Manutenção evolutiva – Evolução com a inclusão de novas características ou funcionalidades; - Manutenção preventiva – Reengenharia de software visando melhoria de desempenho através da otimização de códigos ou recursos que facilitem futuras correções, adaptações ou evoluções, devendo-se levar em conta as normas de acessibilidade.
4. Ferramentas de Comunicação Digital	
4.1 Setup Ferramenta – E-mail Marketing	Formatação da ferramenta para que seja iniciado o disparo de e-mail marketing. O serviço compreende a realização das seguintes atividades: - importação de lista inicial (de até 1 milhão de endereços de e-mails); - criação de listas de usuários; - definição de níveis de acesso aos usuários; - configuração de servidores de acordo com os níveis de acesso; - suporte à configuração do servidor de armazenamento - <i>Domain Name System</i> (DNS) (spf); - programação do <i>template</i> em formato HTML, para envio; - disparo do e-mail marketing.
4.2 Instalação e Configuração de Capítulo (Sublista) – E-mail Marketing	Instalação e configuração de sublista para a realização de ações de e-mail marketing. O serviço compreende a realização das seguintes atividades:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Comunicação Social

	- importação de lista inicial (de até 1 milhão de endereços de e-mails); - criação de listas de usuários; - definição de níveis de acesso aos usuários; - programação do <i>template</i> em formato HTML, para envio; - disparo do e-mail marketing.
4.3 Higienização da Base — E-mail Marketing	Realização de higienização da base de e-mails, com a exclusão de e-mails inválidos, desativados e com outros indicadores de erro, a fim de que as bases das listas de e-mail estejam atualizadas para utilização. O serviço inclui a verificação de endereços reais e limpeza manual de base, conforme critérios para exclusão de endereços de e-mails definido pela contratante. Trata-se de ação única, por lista ou a cada 1 milhão de e-mails enviados. O serviço compreende a realização das seguintes atividades: - importação da base em plataforma à parte; - envio de convite para a plataforma definitiva para a confirmação de e-mails; - emissão de relatório de importação; - limpeza manual de base, conforme indicação de critérios para exclusão de e-mails (determinado e-mail ou domínio).
4.4 Treinamento de Usuários — E-mail Marketing	Preparação de profissionais para o uso da ferramenta de gestão do serviço de e-mail marketing. O serviço consiste na apresentação presencial da ferramenta instalada para até 10 pessoas, incluindo atividades de demonstração de todo o ciclo de gestão do serviço de e-mail marketing, tais como a criação de usuários e acompanhamento de uma simulação de envio.
4.5 Balanço de Uso da Plataforma — E-mail Marketing	Elaboração de relatório sobre o uso da plataforma de disparo de e-mail marketing, para fins de gestão, adicionalmente aos relatórios já entregues pelo uso da ferramenta. O relatório deve conter a lista de e-mails enviados e os resultados atingidos, de acordo com os objetivos traçados para a ação.
4.6 Gestão e Manutenção da Plataforma — E-mail Marketing	Gestão e manutenção da plataforma de disparo de e-mail marketing, compreendendo a realização das seguintes atividades:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Comunicação Social

	- garantia de disponibilidade da plataforma; - gestão de bases e modelos de e-mail e formulários dentro da plataforma; - gestão de usuários; - suporte a usuários por e-mail.
4.7 Suporte ao Usuário – E-mail Marketing	Suporte presencial de até 4 horas e por meio de atendimento telefônico fora de horário comercial, para atendimento a usuários e fornecimento de orientações sobre uso da ferramenta de disparo de e-mail marketing e/ou outras informações.